L'Essentiel du CSEC

COMMISSION ÉCONOMIQUE

DES 16 ET 17 NOVEMBRE

SOMMAIRE

1- Projet de plan d'actions opérationnel relatif aux Prêts Personnels Immobiliers (PPI)
2- Projet de transfert vers SG GSC des tâches résiduelles de middle office des CRC sur le parcours d'Entrée En Relation A Distance
3- Mise en place d'un dispositif de contrôle des informations négatives pour NVBQ au sein de SG GSC
4- Dispositifs spécifiques d'assistance des clients et des utilisateurs
5- Point à date sur le projet de mise en commun du parc d'automates de 3 groupes bancaires



1– PLAN D'ACTIONS OPERATIONNEL RELATIF AUX PPI

La direction cherche toujours la recette miracle…

La Direction nous a présenté un dossier en plusieurs volets. Suite à notre intervention, la consultation portant sur la partie frontalisation de ce dossier est reportée. Faute de volumétrie, les tests actuellement en cours sur les DCR de Rennes et Neuilly ne sont pas assez probants pour permettre de donner un avis sur la totalité du projet.
La Direction se voit contrainte de prolonger et d'élargir son périmètre d'expérimentation avant de nous revenir munie de résultats plus significatifs et représentatifs.

La Direction explique les objectifs du projet :

- Améliorer la satisfaction client (faire en sorte que le client concrétise son projet immobilier plus rapidement).
- Renforcer le savoir-faire des conseillers (via des formations métier, où on apprend à nouveau la technique du PPI).
- Raccourcir les délais de prise de rendez-vous et calibrer leur durée (via une évolution dans SG Agenda).
- Recalibrer le périmètre d'intervention des SCS (futurs "PEI" -pôles experts immobiliers-) en CDS.
- Améliorer et fluidifier le parcours client (via une frontalisation de l'édition des offres PPI en agence pour les dossiers "simples" soit environ 20% des dossiers) et après étude des résultats sur les 2 DCR.

La responsabilité de la complétude et validation du dossier reposeront désormais sur le directeur d'agence qui verra sa charge de travail et ses responsabilités augmenter une fois de plus.
Ce projet aurait pour conséquence la suppression de 10 postes de CPI (Conseiller en Prêts Immobiliers) dans les CDS et la création de 12 postes d'ACI (Animateur Conquête sur l'Immobilier) en DCR.

C'est un retour en arrière vers des pratiques d'il y a 15 ans.

2- TRANSFERT VERS SG GSC DES TÂCHES RESIDUELLES DE MIDDLE OFFICE DES CRC SUR LE PARCOURS D'ENTREE EN RELATION A DISTANCE

des objectifs d'Entrées En Relation à Distance ambitieux via la digitalisation

BBDF veut **élargir la cible éligible à ce parcours** dans un but de développement du fonds de commerce de NVBQ à horizon 2025 :

- année 2022 : 22.000 EER@D
- objectif 2023 : 48.000 EER@D

La direction souhaite **délocaliser la tâche de contractualisation**, qu'elle considère sans valeur ajoutée et chronophage, vers SG GSC Bucarest, afin que les conseillers en CRC se repositionnent sur leur cœur de métier. Cette tâche sera automatisée courant 2024.

Cette opération est sans incidence sur les effectifs en CRC.

3- DISPOSITIF DE CONTRÔLE DES INFORMATIONS NEGATIVES POUR NVBQ AU SEIN DE SG GSC

de l'optimisme à la réalité…

Le régulateur (ACPR) a demandé à la SG de **renforcer son évaluation des risques des clients financiers**.

Une **nouvelle version de son moteur d'évaluation a donc été livrée en 2022 et a fait augmenter le nombre de clients le plus à risque** (LAB3/LAB4).

La revue de ces clients sera faite désormais tous les 2 ans mais en contrepartie la conformité a demandé à **BBDF de procéder à une revue annuelle des informations négatives** (soupçons ou réalités de manquement à l'éthique, de corruption, de fraude, etc...). Cette tâche sera **délocalisée à SG GSC Bucarest**.

En 2024, ce service passera de 20 ETP à 8 ETP, les 4 ETP consacrés à l'analyse des grandes entreprises resteront en place. **En fonction de la volumétrie de clients LAB4, un ajustement des effectifs sera fait par SG GSC**.

4- DISPOSITIFS SPECIFIQUES D'ASSISTANCE DES CLIENTS ET DES UTILISATEURS

fin de la méthode Coué…

En prévision de la fusion et de ses **bascules informatiques**, **SG renforce son dispositif d'assistance** clients et salariés.

- **Assistance client** (outils de banque à distance, réclamations, …) : 400 ETP en pic, dont 200 en CRC, une centaine pour l'assistance aux particuliers et 80 chez GTPS/GFL pour les PRO/ENT.
- **Assistance salarié** : 70 ETP en PIC (SAU BDDF pour l'assistance métier, et RESG/GTS pour l'assistance technique)

Nous avions alerté depuis longtemps sur une **plus grande prise en compte des risques potentiels** liés à ces bascules : force est de constater que la SG est enfin revenue à la raison et **renforcera son dispositif d'assistance** pour aider ses salariés et ses clients.

5- POINT A DATE SUR LA MISE EN COMMUN DU PARC D'AUTOMATES DE 3 GROUPES BANCAIRES

le plan à 3 se confirme !

Une filiale (SAS avec statut d'établissement de paiement) a été créée le 1er juillet 2022 avec 3 sociétés participant toutes pour 1/3 à son capital : SG, BNPP, EuroInformation (qui représentent les banques du Crédit Mutuel). Elle s'appellera "**2SF**" ("Société des Services Fiduciaires").

Elle gèrera l'installation des automates, leur approvisionnement, leur surveillance, leur maintenance...

Elle possèdera **ses propres outils dédiés** aux remontées d'informations des DAB, aux anomalies comptables et litiges.

Elle sera **localisée sur 2 sites** : en IDF (locaux de BNPP à Pantin jusqu'à mai 2023, puis locaux SG à St-Denis à partir de juin 2023) et à Strasbourg, à proximité du site SG à Schiltigheim.

Les **effectifs cibles seront de 130 à 140 ETP**, **chaque banque en pourvoira 1/3**. Les postes pour les salariés SG seront ouverts sur la bourse des emplois. Le recours à la prestation externe n'est pas exclu. **Les effectifs venant de la SG seront des détachés**.

Les travaux de géo-marketing, de communication, sur la marque et sur la signalétique sont en cours jusqu'à fin 2023. **Le déploiement des DAB s'effectuera ensuite de 2024 à 2025**.

Les travaux de cadrage informatique ont démarré avec les équipes d'ITIM (Transactis ne serait pas concerné).