

COMMISSION BDDF COMMERCE

Projet d'évolution de la segmentation organisationnelle Retail

VOS MÉTIERS VONT CHANGER ...

La segmentation actuelle, conçue en 2000, ne permet plus de répondre complètement aux enjeux marketing et commerciaux qui ont évolué.

Le but de cette nouvelle segmentation est d'optimiser l'organisation commerciale par une meilleure adéquation entre les attentes clients, le potentiel qu'ils représentent pour la banque et les ressources dédiées.

La finalité : " améliorer la satisfaction de nos clients ".

Dispositif sur le marché des particuliers :

Dispositif sur le marché des Particuliers

H2	CPF	Conseiller en Patrimoine Financier	CDP	Conseiller en Développement de Patrimoine ^A
H1				
C2	CPF CPA	Conseiller en Patrimoine Financier Conseiller Particuliers		Prospection interne ou externe (Maison des Er pour les dirigeants de sociétés, CPI, ATS et CPA)
C1	CPA	Conseiller Particuliers		
JN	CCJ	Conseiller de clientèle Jeunes ^C		
GP	CCL	Conseiller de clientèle ^T		
	CCA	Conseiller de clientèle & Accueil		

H2	Les fortunés
H1	Les hauts potentiels
C2	Les épargnants
C1	Les évolutifs
JN	Les jeunes
GP	Le grand public

C = création de poste
T = changement de libellé du poste
A = adaptation du poste (missions)

La notion de fonds de commerce " ATS " sera supprimée (plus de FDC multi collaborateurs).

Chaque conseiller du segment " Grand Public " aura son propre FDC et chaque client aura un conseiller attribué. Le nombre de foyers suivis pour un conseiller temps plein ira de 875 à 3 500.

Un poste de « Conseiller de Clientèle Jeune » va être créé là où le fonds de commerce le permet. Il n'est pas prévu de CCJ multi sites. Il suivra les jeunes de 18 à moins de 30 ans avec un FDC de 480 à 720 foyers.

Un cœur de gamme (C1-C2) suivi par des CPA et CPF avec une clientèle de 350 à 470 foyers pour les C1 et 350 à 705 foyers pour les C2.

La clientèle haut de gamme sera suivie par les CPF avec des foyers allant de 175 à 220 pour le Segment H1 et 120 à 210 pour le segment H2.

L'adaptation du poste de CDP lui permettra de se recentrer sur son vrai métier. Les collaborateurs concernés auront un FDC de clients faisant apparaître un potentiel de développement commercial fort.

L'objectif sera de capter les flux et les avoirs détenus à la concurrence en vue d'une entrée en relation Banque Privée. Ils suivront 120 foyers issus d'un même périmètre d'Entité.

Dispositif sur le marché des PRO / ER :

Dispositif sur le marché des Pro-Er

AG	Agriculture
PL	Professions libérales
AS	Associations
AC	Artisans Commerçants Services
ER	Entrepreneurs

C = création de poste
T = changement de libellé du poste
A = adaptation du poste (missions)

AG	CAPA	Chargé d'affaires Agriculture		
PL	CAPL	Chargé d'affaires Professions Libérales ^C		
AS		<ul style="list-style-type: none"> DIA / CAP pour les associations à enjeux CCL / CCA pour les autres 		
AC	CAP	Chargé d'affaires Professionnels		
ER	CAEr	Chargé d'affaires Entrepreneurs		
			CRD	Chargé des Risques Difficiles ^A

Refonte de la clientèle PRO et ER

Environ 14 800 clients Professionnels (personnes morales et EI pro) deviendraient Entrepreneurs. A l'inverse, 7860 Entrepreneurs deviendraient Professionnels.

Création d'un poste de Chargé des Professions Libérales (CAPL) avec environ 135 à 200 foyers. De ce fait, 90 CAP (Chargé d'Affaires Pro.) deviendront des CAER (Chargés d'Affaires Entrepreneurs), soit environ un par groupe.

Le poste de Chargé des Risques Difficiles (CRD) va être élargi aux Entrepreneurs et Associations, ils auront :

- ♦ une mission de suivi avec en moyenne 70 foyers Pro et ER vifs,
- ♦ une mission de conseil et d'appui auprès des DIA / CAP / CAer.

Les principaux changements sur les postes des commerciaux

On constate également une évolution au niveau des postes de Chargés de clientèle (CCAC et CCSC) :

- Chargé de Clientèle Sans Caisse (CCSC) en Conseiller de clientèle (CCL) :
 - ⇒ quel que soit le format de l'agence, ces salariés auront pour activité principale le suivi d'un fonds de commerce composé de clients plutôt grand public ou jeunes.
- Chargé de Clientèle Avec Caisse (CCAC) en Conseiller de clientèle et accueil (CCA) :
 - ⇒ quel que soit le format de l'agence, ces salariés auront en charge l'accueil au sens large (accueil des clients, guichet ou services selon le format de l'agence) mais également le suivi d'un fonds de commerce composé de clients plutôt grand public ou jeunes.

Concernant les Conseillers Accueil dans les agences de petite taille ou à faible fréquentation, ils pourraient se voir proposer d'évoluer vers un poste de Conseiller Clientèle et Accueil, en fonction de leur profil et de leur appétence à la vente et aux objectifs.

Ce " big-bang " dans le changement des libellés des fonds de commerce sera effectué le 1^{er} janvier 2011. Par contre, l'adaptation des postes se fera au fil du temps avec, toutefois, une échéance à 2013.

Ces modifications se feront sans réduction d'effectifs et dans le cadre d'une évolution de carrière qui entraînera une garantie des commissions lors de changement de postes.

Pour les CDP, cette garantie s'accompagnera d'un déplafonnement de la prime métier qui compensera le manque à gagner dû au changement de périmètre.

« La nouvelle segmentation n'a pas d'impact sur les effectifs réels. L'effectif cible (tous profils confondus) reste identique à l'actuel. » dixit RH.

ATTENTION : si au premier abord ce dispositif commercial semble correspondre aux attentes d'une partie de la force de vente, il nous faudra rester vigilants sur sa mise en place et notamment par rapport à :

- la taille des fonds de commerce,
- la rémunération,
- le nouveau rôle des COA,
- la pérennité des petits sièges.



Projet " DESKS IMMOBILIER "

Nouvelle stratégie ⇒ abandon du marché de l'immobilier " ancien " (sauf Paris) pour recentrage sur celui de l'immobilier " neuf ".
Ce projet a pour objectif :

- de renforcer les synergies "Métier" entre BDDF et BNP Paribas Immobilier,
- d'insérer l'offre de transaction immobilière dans une démarche d'accompagnement, aux côtés des services de banque et d'assurances,
- de respecter la séparation des métiers,
- d'optimiser la couverture géographique de BNP Paribas Immobilier dans le neuf.

27 Consultants Immobiliers Patrimoniaux (CIP) vont rejoindre le réseau en restant sous la responsabilité de BNP Paribas Immobilier sur les plans juridique et hiérarchique.

Les bureaux des CPI seront essentiellement situés dans les Centres de Banque Privée. 3 seront localisés en agence (Lille, Cannes et Nice), 2 resteront en agence BNPPI (Toulouse et Nantes) et 3 agents commerciaux continueront à travailler sur le secteur de Pau, Nancy et Marseille. Leur périmètre sera constitué de 2 à 3 groupes de proximité.

Cette mise en place va permettre aux Conseillers, ayant une clientèle avec une appétence pour le placement immobilier et la défiscalisation, d'avoir à leur disposition des spécialistes sur le sujet.