

Digitalisation et nouvelle entité

Rencontre avec Pascal Perrier, directeur des activités de BNP Paribas Cardif dédiées aux CGP, courtiers et digital B2C, qui nous présente la transformation numérique et la mise en place d'une entité unique dédiée aux CGP et courtiers. Pascal Perrier est également membre du comité exécutif de BNP Paribas Cardif France.

Investissement conseils : Depuis mai 2018, vous êtes le nouveau responsable de l'activité CGPI-courtiers et digital B2C, quel est votre parcours ?

Pascal Perrier : J'ai effectué la majeure partie de ma carrière chez BNP Paribas Cardif. Après un début en 1994 au sein du département des investissements et des gestions d'actifs, j'ai pris différentes fonctions à l'international. J'ai notamment travaillé en Asie en tant que responsable du développement de l'épargne, sans oublier l'Europe de l'Est, où j'étais directeur général de BNP Paribas Cardif en Pologne jusqu'en mai dernier. Pour moi, ce nouveau poste est une superbe opportunité de transformer notre activité afin de mieux servir nos partenaires CGP et courtiers.

Voulez-vous nous rappeler les liens entre les CGP et BNP Paribas Cardif ?

P.P. BNP Paribas Cardif collabore depuis plus de trente ans avec des CGP et courtiers en assurance qui distribuent ses produits d'épargne et d'assurance-emprunteur. Depuis sa création en 1983, l'organisation du réseau Cardif n'avait pas été modifiée. Cette structure s'appuyait sur douze directions régionales qui étaient composées de commerciaux, d'un *back-office* et d'un secrétariat.

Nous avons fait évoluer cette organisation selon trois priorités : transformation du dispositif régional, avec le regroupement des équipes au sein d'une même entité digitalisation-développement, et de nouvelles offres dans le cadre du plan de développement 2017-2020 de BNP Paribas Cardif qui place les CGPI et les courtiers au cœur de la stratégie de développement.

Quelques chiffres sur cette activité ?

P.P. Environ deux mille cinq cents partenaires actifs réalisent au moins une ou deux affaires par an. Nous avons 150 000 clients finaux en épargne et 150 000 clients en prévoyance.



Pascal Perrier, directeur des activités de BNP Paribas Cardif dédiées aux CGP, courtiers et digital B2C.

“ BNP Paribas Cardif collabore depuis plus de trente ans, avec des CGP et courtiers en assurance qui distribuent ses produits d'épargne et d'assurance-emprunteur. ”

L'épargne a le vent en poupe cette année, et la collecte est supérieure à celle de l'année dernière à la même date. L'assurance-crédit immobilier est en retrait, en raison de la baisse des renégociations de prêts.

L'encours global en 2017 de notre activité CGPI et courtiers en épargne s'élève à 9,2 milliards d'euros.

Comment avez-vous restructuré votre organisation ?

P.P. Historiquement, nous avons mis en place des directions régionales organisées comme des entités indépendantes. Aujourd'hui, nous avons trois axes de développement fort :

- regroupement des équipes au sein d'une même entité, tout en conservant l'activité commerciale en région ;
- digitalisation du traitement des opérations ;
- et développement de l'offre.

dédiée aux CGP et courtiers

La transformation des structures régionales est au centre de ce projet, car nos douze directions régionales n'étaient plus adaptées aux attentes des CGP, notamment en termes de traitement des opérations et de *back-office*.

Un *back-office* centralisé permet d'être plus efficace. Nous sommes en train de créer une nouvelle entreprise avec des équipes dédiées aux CGP.

Nous avons mis en place une structure qui est plus souple et plus agile. Nous avons regroupé notre dispositif opérationnel, mais nous avons gardé les commerciaux sur le terrain.

Quelles sont les forces en présence ?

P.P. Nous disposons de toutes les fonctions d'une entreprise financière avec des équipes juridiques, successions, marketing, informatique, opérations, par exemple, dédiées exclusivement à l'activité CGP et courtiers.

L'équipe au complet a emménagé en septembre à Rueil-Malmaison (Hauts-de-Seine) dans de nouveaux locaux de 2 500 m² : cent trente collaborateurs y sont regroupés en fonction des spécialisations pour être en prise directe avec l'activité. Mais nous conservons des commerciaux sur place en région. L'humain est fondamental, les CGP ont besoin d'avoir un référent, c'est la raison pour laquelle nous avons toujours des chargés de partenariat régionaux en province.

Pourquoi un outil digital ?

P.P. Dans le cadre de son plan de développement, BNP Paribas Cardif a investi 17 millions d'euros dans la transformation digitale de l'activité dédiée aux CGP et courtiers. Quand on veut digitaliser sa distribution, on réfléchit à une organisation plus fluide et plus efficace en prenant en compte la modification du contexte réglementaire et le fait que la technologie soit en constante évolution. Depuis avril 2018, nos partenaires bénéficient progressivement d'un parcours digitalisé pour les contrats d'épargne et de retraite.

Comment êtes-vous certain que cette digitalisation répond bien aux besoins de vos partenaires ?

P.P. Nous avons co-construit notre solution avec une quinzaine de nos partenaires CGP et courtiers. Nous souhaitons leur proposer un outil dont ils avaient réellement besoin. Nous avons demandé à nos partenaires de se constituer en « Club digital utilisateurs » afin de tester et contribuer à la mise au point de l'outil. Nous avons organisé de nombreux tests avec nos partenaires afin de mesurer l'efficacité opérationnelle pour le CGP.

“ Dans le cadre de son plan de développement, BNP Paribas Cardif a investi 17 millions d'euros dans la transformation digitale de l'activité dédiée aux CGP et courtiers. ”

Quels sont les résultats obtenus par votre offre de service digitale ?

P.P. Nous avons mis en place, il y a quelques mois, nos nouveaux services digitaux avec notre partenaire ManyMore. Il s'agit d'un logiciel pour les CGPI, le client final n'a pas la main. Les arbitrages en ligne sont disponibles sur Cardif Elite depuis avril 2018, et les souscriptions en ligne sont ouvertes depuis juin 2018.

Le gain de temps est important puisque dans le passé, un arbitrage demandait trente minutes, aujourd'hui il est réalisé en cinq minutes.

Les opérations secondaires, comme les rachats, vont être mises en place prochainement. A terme, tous nos contrats d'assurance-vie seront digitalisés de bout en bout.

Quels sont les retours de vos partenaires utilisateurs ?

P.P. Les premiers retours de l'utilisation de cet outil flexible sont excellents. Nous sommes un acteur qui a de très fortes ambitions sur le marché. Nous désirons être leaders dans les trois ans qui viennent grâce à ce plan de transformation.

En conclusion, pourquoi n'avez-vous pas changé de nom pour marquer cette transformation ? Et allez-vous lancer de nouveaux produits dans un proche avenir ?

P.P. Nous bénéficions d'une marque forte, nous n'avons pas de raison objective d'opérer sous un autre nom. Nous analysons les besoins de nos partenaires et nous développerons une nouvelle offre courant 2019. Rappelons que nous disposons avec Cardif Elite d'un excellent contrat d'assurance-vie et que nous sommes un des grands acteurs de la prévoyance avec notre offre en assurance-emprunteur. Nous avons aussi introduit du *Private Equity* dans notre offre d'assurance-vie en 2017.

■ Propos recueillis par Bernard Le Court