



## INFORMATION PRESSE

### Les collaborateurs au cœur de la transformation digitale de BNP Paribas Personal Finance

Levallois-Perret, le 3 décembre 2018 - Afin de répondre à la constante évolution des besoins de ses clients, de s'adapter aux évolutions technologiques, d'accélérer le développement et l'innovation, BNP Paribas Personal Finance équipe et forme ses collaborateurs pour leur permettre d'être acteurs du changement.

Situées au cœur du plan stratégique de l'entreprise, la digitalisation et la transformation numérique de BNP Paribas Personal Finance s'articulent autour de quatre axes : la simplification du parcours client, le développement de nouveaux canaux de contact et de distribution, l'automatisation des processus internes et l'exploitation de l'analyse des données.

BNP Paribas Personal Finance a mis en place un dispositif complet qui offre la possibilité à ses collaborateurs de s'appropriier les outils et les nouvelles méthodes de travail. Composé de plusieurs programmes, ce dispositif répond à divers objectifs et s'adresse aux différents métiers selon leur maturité digitale et leurs besoins : acculturation simple (*NetExplo*), sensibilisation des Seniors Managers (*Digital Reverse Mentoring*), formation spécifique à une activité (*Digital Campus*) et formation dédiée aux métiers de l'informatique (*Upskilling*).

Lancé en 2017 par la Direction des Ressources Humaines, le **Digital Reverse Mentoring** est un programme d'acculturation digitale qui offre, à de jeunes talents digitaux de l'entreprise, l'opportunité de partager leur expérience et leur culture digitale avec des Seniors Managers.

Cette initiative, déjà déployée dans une quinzaine de pays, permet aux Seniors Managers d'appréhender le web et ses usages pour mieux les exploiter ou encore d'utiliser les réseaux sociaux dans un contexte professionnel. Le *Digital Reverse Mentoring* fait partie dans un plan d'acculturation digitale global qui intègre l'obtention d'un passeport digital détenu à ce jour par un tiers des collaborateurs.

**Pour Frédéric Thorat, Directeur des Ressources Humaines :** « Le changement comme l'innovation ne se décrètent pas. Le monde de l'entreprise est en pleine mutation et de tels changements se préparent et s'accompagnent pour que les collaborateurs puissent bénéficier des évolutions. Favoriser l'acculturation digitale en offrant la possibilité aux collaborateurs de s'appropriier les outils et les nouvelles méthodes de travail est une des missions clés de la Direction des Ressources Humaines au service de la transformation de l'entreprise. Le *Digital Reverse Mentoring* a permis à près de 100 jeunes talents digitaux d'être formés pour devenir Digital Mentors et à une centaine de Senior Managers, y compris les membres du Comité Exécutif, d'être mentorés. Et ce n'est que le début puisque le programme s'étendra en 2019 ! »

La Direction Commerce & Marketing a lancé en 2012 le programme **Digital Campus**. Dédié dans un premier temps aux collaborateurs possédant déjà une certaine expertise digitale, le programme s'est ensuite ouvert aux collaborateurs des Ressources Humaines, de l'Informatique et du métier de l'Automobile.

L'objectif est double : il s'agit d'une part, de maintenir le niveau de connaissance des collaborateurs les plus expérimentés sur des sujets en perpétuelle évolution et d'autre part, de constituer un socle de connaissances et un certain niveau d'expertise pour le plus grand nombre.



**Pour Grégory Desfosses, Responsable du Marketing Digital :** « Internet puis le mobile ont fondamentalement changé les attentes de nos clients. Il est donc essentiel que l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise soient extrêmement sensibilisés à ces transformations. Le Digital Campus permet aux collaborateurs d'acquérir l'expertise dont ils ont besoin pour contribuer au renforcement de la visibilité des offres de BNP Paribas Personal Finance dans les différents canaux de distribution, au développement de nouveaux services pour nos partenaires et à un renfort de l'orientation client. Depuis 2012, plus de 2000 collaborateurs Des Directions des Ressources Humaines, du Commerce, du Juridique et de l'Informatique ont bénéficié du Digital Campus, principalement en France. En 2019, nous projetons déployer significativement ce programme dans plusieurs pays ».

En 2017, la Direction des Ressources Humaines et celle des Systèmes d'Informations ont signé un partenariat avec l'école numérique Simplon pour former certains collaborateurs au nouveau métier de développeur web 2.0. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du programme d'**Upskilling**. La formation se déroule sur neuf mois et propose, en alternance, des cours au sein de l'école Simplon et des périodes d'expérimentation sur des projets menés au sein de l'entreprise avec l'accompagnement d'un tuteur. L'intérêt est de permettre à des collaborateurs de vivre de nouvelles expériences tout en intégrant des projets qui contribuent fortement à la transformation de BNP Paribas Personal Finance.

**Pour Gilles de Wailly, Directeur des Systèmes d'Informations :** « La mise place de notre programme d'Upskilling vise à adapter les compétences de nos collaborateurs à celles requises par les nouveaux métiers. Nous avons démarré ce programme par une formation aux métiers de développeur web 2.0 et de Data Engineer. Prochainement, nous allons proposer une formation à la Cybersécurité aux collaboratrices de l'entreprise. L'objectif de leur permettre de se lancer dans un nouveau projet professionnel et de féminiser ce métier où il y a peu de diversité. »

#### **A propos de BNP Paribas Personal Finance**

BNP Paribas Personal Finance est n°1 du financement aux particuliers en France et en Europe au travers de ses activités de crédit à la consommation et de crédit immobilier. Filiale à 100 % du groupe BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance compte plus de 20 000 collaborateurs et opère dans une trentaine de pays.

Avec des marques comme Cetelem, Findomestic, LaSer ou encore AlphaCredit, l'entreprise propose une gamme complète de crédits aux particuliers disponibles en magasin, en concession automobile ou directement auprès des clients via ses centres de relation client et sur Internet. BNP Paribas Personal Finance a complété son offre avec des produits d'assurance et d'épargne pour ses clients en Allemagne, Bulgarie, France, Italie.

BNP Paribas Personal Finance a développé une stratégie active de partenariat avec les enseignes de distribution, les constructeurs et les distributeurs automobiles, les webmarchands, et d'autres institutions financières (banque et assurance) fondée sur son expérience du marché du crédit et sa capacité à proposer des services intégrés adaptés à l'activité et la stratégie commerciale de ses partenaires. Il est aussi un acteur de référence en matière de crédit responsable® et d'éducation budgétaire.

Pour plus d'information :

[www.bnpparibas-pf.com](http://www.bnpparibas-pf.com)



[@bnpp\\_pf](https://twitter.com/bnpp_pf)



[company/bnp-paribas-personal-finance](https://www.linkedin.com/company/bnp-paribas-personal-finance)

Contact :

Valérie Baroux-Jourdain – 06 43 95 60 23 – [valerie.baroux-jourdain@bnpparibas-pf.com](mailto:valerie.baroux-jourdain@bnpparibas-pf.com)

Christian Yombe – 06 38 98 71 11 – [christian.yombe@bnpparibas-pf.com](mailto:christian.yombe@bnpparibas-pf.com)