

Les enseignements de la phase pilote relative au déploiement du Nouveau Process de Financement (NPF) sur les marchés Pro Agri Viti

Dossier d'information CSE du 21/09/23



Directrice Sponsor : Sandrine Kergosien
Responsable Projet : Damien Richard
Organisateur : Myriam Hélié

Projet : Déploiement NPF PRO AGRI



	Satisfaction client	Ethique	Inclusion des clientèles fragiles	Transitions des modèles clients	Intérêts partagés parties prenantes	Mutualisme et sociétariat renforcés	Empreinte environnementale CR	Parcours professionnel	Qualité de vie au travail	Egalité & Diversité
■ Evaluation	0	0	0	1	1	1	2	0	1	0

À usage interne : ne pas diffuser



Eléments introductifs

- ↳ **Un dossier présenté en CSE du 23/02/2023 :**
 - pour rappeler les enjeux du déploiement du Nouveau Process de Financement (NPF) pour Aquitaine, sur les marchés Pro Agri Viti (cf Annexe)
 - pour informer des modalités de déploiement prévues en 2023 (pilote, déploiement généralisé par vagues)
 - pour présenter le dispositif macro de conduite du changement, avec pour le volet Formation, la mise à disposition des bagages d'accompagnement par les autres CR

- ↳ **Un démarrage de la phase Pilote le 30 Mai** sur 3 secteurs (*Bordeaux Rive Gauche, Libournais, Sud Gascogne*) pour tester les outils, les process, valider les bagages de formation, ajuster le dispositif de conduite de changement

- ↳ **Une phase de Déploiement Généralisé à partir du 2 Octobre** par vagues de secteurs

- ↳ **Un retour en CSE ce jour pour information**, sur la fin de la phase pilote et les ajustements des dates / modalités de déploiement généralisé

Enseignements de la phase pilote et ajustements nécessaires

- ✓ **Un déploiement sur les pilotes et une phase d'anticipation réussis, qui permettent de valider la trajectoire du déploiement généralisé** → aucun dysfonctionnement outils, un bon retour des utilisateurs, comme en témoigne la vidéo « Retour d'expérience » des pilotes, diffusée avant le déploiement généralisé, et les Verbatims des Pilotes sur la formation (cf Annexe)
- ✓ **Une volumétrie de dossiers suffisante en phase pilote pour en tirer des enseignements**
 - **sur la bonne appropriation de DECAP par les conseillers / managers** : 516 dossiers DECAP (208 Sud Gascogne, 225 Libournais, 59 Bordeaux Rive Gauche et 24 divers), dont 267 Pro, 249 Agri/Viti et 370 décidés ; 1 seul dossier Hors DECAP
 - **sur des ajustements à la marge dans le dispositif de conduite de changement** :
 - des Webinaires complémentaires par Marché pour rappeler la démarche obligatoire de l'enrichissement du PUC préalable à la saisie du DECAP (étape chronophage et non systématiquement réalisée)
 - une mise à niveau nécessaire des secteurs sur le process d'EER Pro et la Mise à jour des Liens Capitalistiques à réaliser par Connaissance Client avant déploiement (process maîtrisés de manière hétérogène entre les secteurs)
 - une intégration du service Connaissance Client dans la boucle SAV via Ave By Caesar pour les demandes sur les EER Pro, MAJ liens capitalistiques, création ET fictif,..
- ✓ **A ce stade :**
 - **un dispositif de pilotage livré par le PU** (déléataire, adossement ADE, conditions financières,...) → la phase de déploiement généralisé permettra d'affiner le besoin
 - **un dispositif de contrôle existant en interne** (CPC et CPC Mep) maintenu et ajusté à DECAP → livraison fin d'année



Une page C Net dédiée NPF DECAP en 3 clics !

ACTUALITES

MODE OPERATOIRE SAISIE DECAP

WEBINAIRES ENRICHISSEMENT PUC

CONTACTS SAV

FAQ

POLITIQUE CREDIT ET GARANTIES PRO

POLITIQUE CREDIT ET GARANTIES AGRI

POLITIQUE CREDIT ET GARANTIES VITI

BOITE A OUTILS

CGB PRO - AGRI - VITI

DELEGATIONS COMMERCIALES (frais de dossier, IRA)

QUESTIONNAIRE ESG

TEST MAJ LIENS CAPITALISTIQUES **NEW**

CREER UN PROSPECT POUR DECAP

ADE

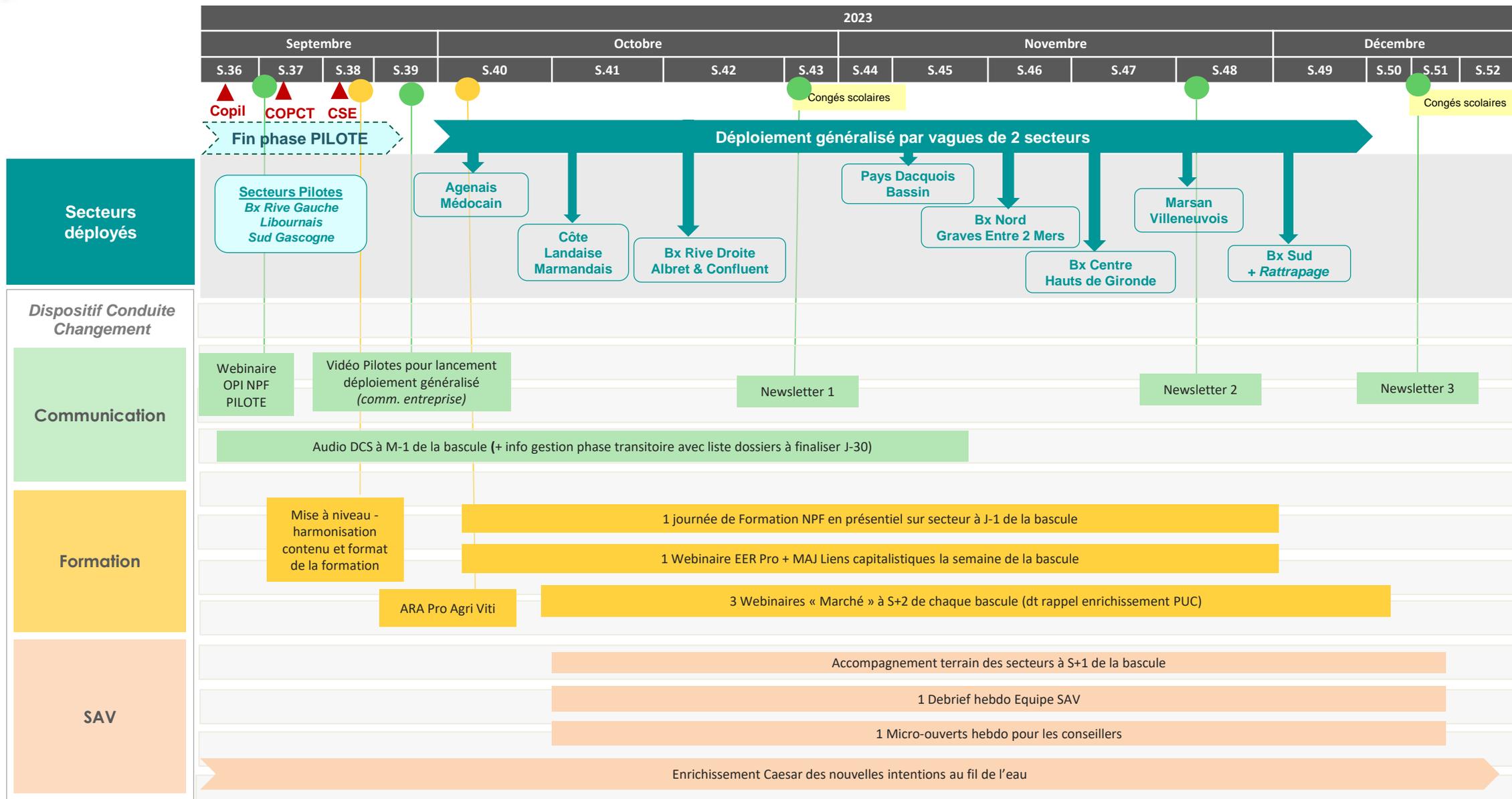


Tout le DECAP en 1 clic !

ACCES DIRECT AUX MODES OPERATOIRES
Lancer le diaporama pour accéder aux liens

DECAP ou PAS DECAP	ONGLET 2 DEMANDE	ONGLET 3 ASSURANCE - ADE	ONGLET 5 NOTE DE PRESENTATION	OUTILS CREDIT AVANT/APRES
ENRICHISSEMENT DU PUCC	Généralités saisie Demande	Couverture des Associés	Complétude de La Note de Présentation selon process PRO AGRI VITI	ETAPES DE MISE EN PLACE
Liens capitalistiques	saisie Investissement MT + CT TVA - MT+ CT SUBV	Couverture de PP non associés	Complétude Tableau de capacité de remboursement PRO AGRI VITI	De DECAP à GREEN
Connaissance client	Saisie Investissement Crédit Bail			Focus saisie des garanties
PRO AGRI VITI	Saisie Investissement Rachat parts/fonds-CCA <small>NEW</small>	ONGLET 4 DELEGATION		Éditions des contrats (Scénario Agence ou Partagé)
Création ou Reprise d'un DECAP	Saisie Plafond de Trésorerie	GENERALITES saisie Délégation	GESTION DES WORKFLOWS	REALISATIONS ET ARCHIVAGE
Créer un DECAP Client	Saisie Trésorerie Amortissable	OPI DECAP	Mails émis/reçus par métier	GESTION PIAFS support généralités
Créer un DECAP Prospect/ ET fictif	Saisie Cautions Bancaire (dont écrans GREEN)		En PJ : la SYNTHESE DECAP	CECIL NPF et GED
Reprendre un DECAP	Saisie Accord de Principe et Enveloppes	DECIDER OU FAIRE DECIDER L'OCTROI D' UN DECAP	VUES MANAGERS	TRUCS ET ASTUCES
ONGLET 1 INFOS CLES support généralités	DEROGATIONS FINANCIERE	DECIDER UN DECAP	Guide Saisie ultra simplifié	CHANGER LE REDACTEUR DU DECAP
Sous-onglet Dossier	Saisir une demande de dérogations financières	FAIRE DECIDER UN DECAP	LIENS VERS OUTILS DIVERS DEPUIS DECAP	DUPLIQUER UN DECAP
Sous-onglet Liste Intervenants	Décider les conditions dérogatoires			SUPPRIMER UN DECAP
Sous-onglet Consolidation des Encours avant-projet	Faire décider les conditions dérogatoires = Workflow			NOTIFIER L'URGENCE

Lancement du déploiement généralisé



Annexes



Les enjeux pour Aquitaine

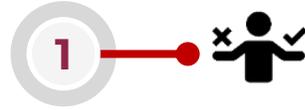
Un Nouveau Processus de Financement (NPF) communautaire sur les marchés Pro Agri Viti

⇒ une opportunité pour Aquitaine

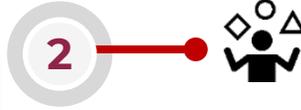
- ↳ de **sortir d'une solution privative** « à la carte », devenue coûteuse sur la durée (*dév. péri, complexité du paramétrage, mobilisation des experts,...*), pour intégrer la trajectoire Groupe
- ↳ de **capitaliser sur les apports d'un socle commun**, et de bénéficier des évolutions du SI
- ↳ de **bénéficier de l'enrichissement de la Connaissance Client**, directement intégrée au PUCC (un enjeu de Data)



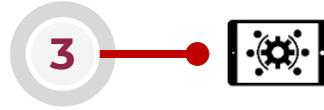
Le NPF, c'est quoi?



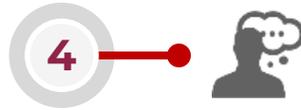
1 La constitution d'un Dossier d'Etude Crédit Agri Pros (DECAP) *Multi-emprunteurs, multi-biens et multi-prêts, dans le portail collaborateur*



2 La création d'une connaissance client spécifique **Agri Pro Réutilisable** à chaque nouveau DECAP



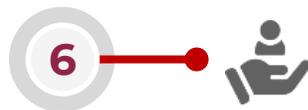
3 La remontée automatique d'information et /ou d'outils (*Données du SI, Batica, fiches sectorielles CAsa, ...*)



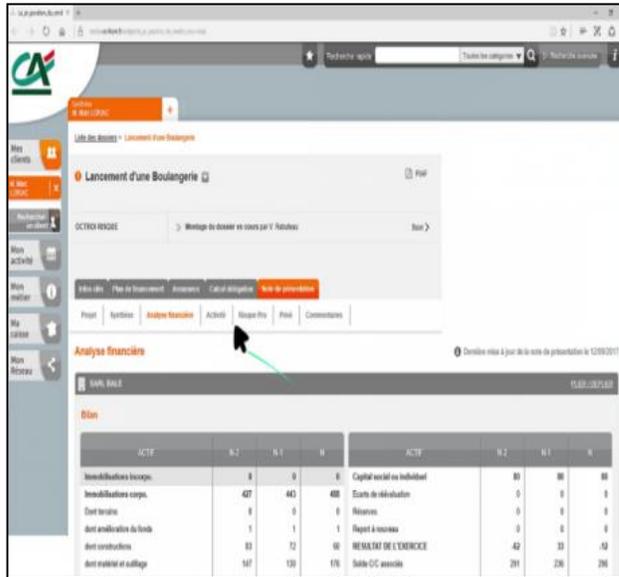
4 L'identification des Pièces à Fournir (PIAF) tout au long de la constitution du dossier
Le **calcul du score SOPRANO** pendant la constitution du plan de financement



5 La constitution automatique de la note d'étude en remplacement des rapports Word Anadefi



6 Des circuits décisionnels traçables et intégrés (*Décision d'octroi et conditions commerciales dérogatoire*), la **dématérialisation de la phase décisionnelle** (*Disponibilité en nomadisme*), un **pilotage** de l'activité et des taux de conformité

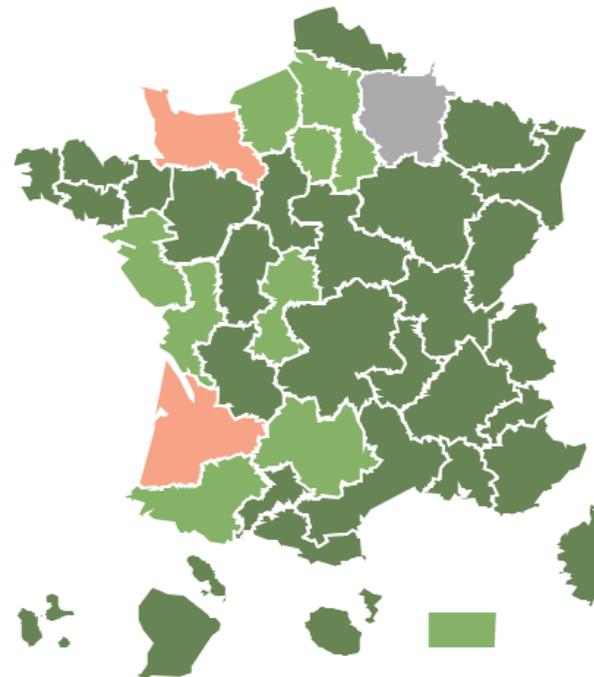


Pourquoi Aquitaine est une des dernières Caisses à déployer NPF ?

- Selon un **Produit Minimum Viable (PMV) défini en 2019 en Aquitaine, le process est jugé régressif « en l'état »** par rapport au process déjà dématérialisé (OPI) ⇒ Aquitaine décide de ne pas déployer, et reste dans l'attente des évolutions annoncées par le PU
- **Le projet de remplacement d'ANADEFI par DAFNE (en cible : pilote T4 2022 puis T4 2023), et la livraison par CATS d'une partie des évolutions souhaitées**, conduisent Aquitaine à revoir sa position en 2021 pour capitaliser sur ces changements

Carte de déploiement : DECAP

Dernière mise à jour le : 05/08/2022



Taux National (*)
70%

* CR dont la généralisation est finalisée

28 CR	Déploiement terminé
9 CR	Déploiement en cours
2 CR	Déploiement non démarré
0 CR	CR non concernée
1 CR	Décision CR de ne pas déployer

Caisses régionales pilotes :

CR CENTRE EST, CR CHAMPAGNE BOURGOGNE, CR FRANCHE COMTE, CR ILLE ET VILAINE, CR LOIRE HAUTE LOIRE, CR MORBIHAN, CR TOULOUSE 31

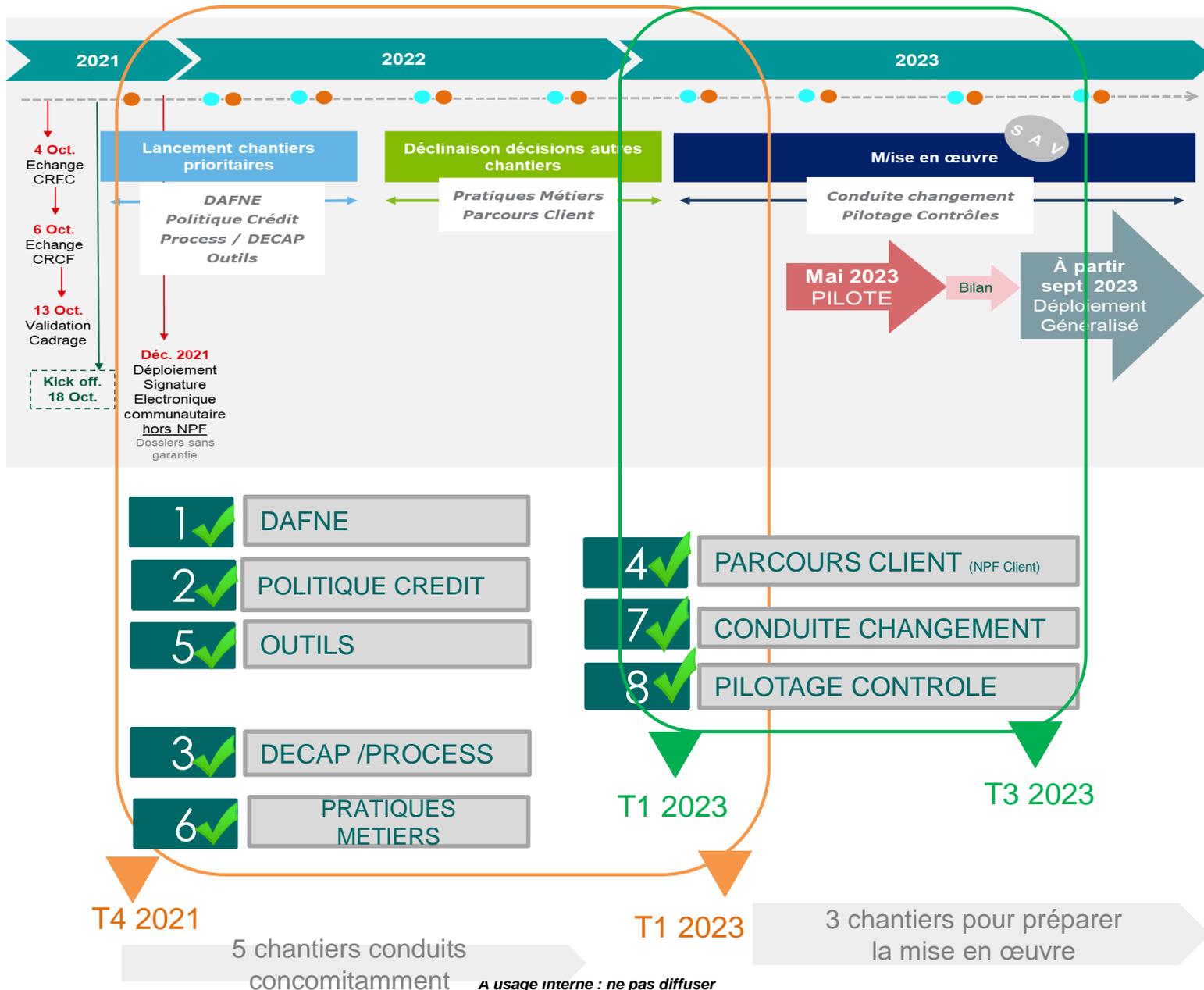
Les 8 chantiers NPF ouverts dès 2021

Chantier 1 * DAFNE	<ul style="list-style-type: none"> Mesurer les écarts entre DAFNE et Tableau ANADEFI : proposer les adaptations Proposer une nouvelle méthode de calcul de cotation Analyser les impacts process (télétransmission des liasses, etc...) Impact risque 	Travaux des CR en cours : Glissement projet natio , en attente de l'outil DAFNE
Chantiers 2 POLITIQUE CREDIT	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer dans la politique crédit les changements induits par NPF, DAFNE et DECAP Simplifier et harmoniser la politique crédit entre les 3 marchés 	Terminé
Chantier 3 PROCESS / DECAP	<ul style="list-style-type: none"> Mesurer les impacts sur les métiers réseau et siège sur toute la chaine du process Structurer et décliner le(s) Process de Saisie d'un Prêt , d'Analyse (simple et complexe) et décision En lien avec le groupe Outils, définir la trajectoire et l'usage des outils péri (OPI, CECIL, Simulateur ADE, Barème, etc...) Avec la dématérialisation, revoir le process de centralisation/décentralisation des éditions des offres , des réalisations et de l'archivage. Paramétrage / gestions stocks. 	Terminé
Chantier 4 PARCOURS CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> Identifier l'articulation et les inputs avec NPF Client 	Terminé
Chantier 5 OUTILS	<ul style="list-style-type: none"> OPI / Impact GEC (transformation des métiers d'Experts Back Office en Middle Office) CECIL Contrôle 2^{ème} niveau (CPC) DECAP : poursuivre les demandes d'évolution auprès du PU (cf retour enquête natio de Juin – slide 7) 	Terminé
Chantier 6 PRATIQUES METIERS	<ul style="list-style-type: none"> Services instructeurs Pro Agri Viti MEP Réseau - Démarche commerciale 	Terminé
Chantier 7 CONDUITE CHANGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Préparation déploiement : Pilote / Full Formation (process, démarche co,..) Communication SAV 	Terminé
Chantier 8 PILOTAGE CONTROLE	<ul style="list-style-type: none"> Débranchement de TOUCAN Compréhension et déploiement du bloc pilotage 	En cours

* Travaux transverses sur un outil natio qui ne remet pas en cause le déploiement de NPF

Le macro planning des chantiers

- COPCT
- COPIL (GT process)



Les Verbatims des pilotes sur la formation

La formation était très bien, surtout la pratique l'après midi.
La partie purement théorique du matin pourrait être plus courte, pour pouvoir encore plus pratiquer

Formation de qualité, avec un coté théorique, mais surtout un gros bagage de pratique qui nous a beaucoup servi.

Rien à améliorer, formation pratico pratique avec nos propres cas pratiques à Travailler

Formation pratico pratique donc très intéressante.
Animateurs au top sur le sujet.

Explications claires et complètes avec mise en pratique immédiate

partie théorie + pratique . Très bien

Durée cohérente, contenu intéressant, présentation claire IL ne manquait que la présentation du nouvel OPI

Très interactif et bon apport de connaissances théoriques et pratiques

Très bon format petit groupe qui permet beaucoup d'échange.
Formation plus axée sur la pratique que sur la théorie.

Format intéressant : nombre de participants, format présentiel avec une partie théorique et une partie cas pratique qui permet de se rendre compte directement des questions pertinentes pour réussir à s'approprier l'outil.

Les 3 intervenants sont pédagogues et patients

Très bien, pédagogique, un léger manque de temps pour les questions / Réponses en fin de matinée

RAS c'est pratico pratique et clair

bon format , dynamique

Très pratico-pratique !

Plus de cas pratiques pour se perfectionner.

Nous avons beaucoup de particularités sur le pro, nous sommes au démarrage. Les intervenants auront plus de billes pour les suivants avec nos remontées. Formation sur la partie pratique très bien

Peut être moins de théorie et encore + de pratique .

Le seul point noir sont les vidéos à regarder en amont. Elles sont trop coupées et donc on ne se rend pas compte de l'enchainement des écrans

Pouvoir aller plus loin dans la saisie d'un financement avec bascule sur Green

Montrer des capture d'écran de l'accès à green après saisie decap

La présentation du nouvel OPI

Mettre à disposition des doubles écrans

Plus de temps pour les questions et inclure une personne de connaissance client.

Toute la première partie de la formation, avec les explications pourrait être raccourcie. En effet, le plus dans cette formation est toute la partie où nous pratiquons sur l'ordinateur

L'accompagnement du changement en détail (1/2)

Quelle action	Quand	Qui fait	Qui organise et comment
Audio de présentation du contexte de bascule aux DCS	S-5 Le mercredi	Formateurs	<ul style="list-style-type: none"> Les formateurs planifient l'audio avec les 2 DCS et l'animent (support PRESENTATION DCS ici) Informer Sce Formation pour envoi des convocations « formation » des équipiers/DCS déployée à l'issue de l'audio
Envoi des listes des dossiers à purger dans OPI	S-5 et J-10	POCC	Echéancier communiqué par G Ricolfi à POCC
Formation des secteurs	J	Formateurs	<ul style="list-style-type: none"> Le formateurs inscrivent leur participation aux différentes sessions sur le planning Chaque DCS inscrit individuellement ses équipiers sur une des deux séances du secteur (lien fourni par Sce Formation) Convocation à la formation par Sce Formation Réservation de la salle DCS par Sce Formation Café + organisation déjeuner à la charge du DCS
Webinaire EER– Liens capitalistiques	S	Sce Connaissance Clients	<ul style="list-style-type: none"> Webinaires assurés par le Sce Connaissance Clients Convocations par Sce Formation

L'accompagnement du changement en détail (2/2)

Quelle action	Quand	Qui fait	Qui organise et comment
Accompagnent terrain	S+1 Le Mercredi	animateurs marchés	<ul style="list-style-type: none"> • Les formateurs planifient leur intervention toujours dans le même fichier • Possibilité d'y intégrer aussi des équipiers de MEP, POC ou des conseillers déjà en maîtrise du sujet : Bérengère TASTET, Margaux QUANTE, Aurélie GIRARD => je contacterai les DCS pour obtenir leur accord et convenir d'un planning d'intervention
Webinaires Marchés	S+2 Le mercredi	les CDS Fin PRO AGRI VITI ou délégation à leurs analystes	<ul style="list-style-type: none"> • Les formateurs planifient leur intervention • Pas de fichier spécifique créé • Sce Formation envoie les convocations
SAV – Micros-ouverts	Les mercredis 11h -12h	Formateurs/animat eurs + MEP + POCC	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de fichier spécifique créé pour s'inscrire • Mise sous C NET des liens avec participation libre chaque semaine
Débrief Equipe SAV	Les mercredis 14h15	Formateurs + Equipiers SAV + MEP + POCC	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de fichier spécifique créé pour s'inscrire • Assiduité indispensable
Newsletter	M+1, +2... Fréquence modulable selon messages à transmettre	Collectif	<ul style="list-style-type: none"> • Valérie, Arnaud et Gilles centralisent la rédaction, • Gilles diffuse pour validation/amendements au SG chantier 7-communication, • Valérie dépose sur C'NET dans le pavé Actualités...