



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

BNP Paribas remet ses Prix de l'Innovation 2012 à 19 équipes à travers le monde



En 2012, BNP Paribas continue de promouvoir une Innovation Responsable via ses Prix de l'innovation, un concours ouvert à l'ensemble de ses collaborateurs. Ces prix créés en 2007 sont un levier au service du management de l'innovation.

Pour l'édition 2012, des critères spécifiques ont encore renforcé l'importance accordée par le Groupe à la Responsabilité Sociale et Environnementale y compris dans son dispositif des Prix. La place accordée aux innovations servant les enjeux de lutte contre le changement climatique et celles prenant en compte l'amélioration de l'impact social de l'offre bancaire de BNP Paribas a été particulièrement étudiée dans le cadre des évaluations et de la sélection des dossiers.

L'édition 2012 a tenu toutes ses promesses avec des dossiers où business et responsabilité ont occupé une très belle place !

Les lauréats de l'édition 2012 des prix de l'innovation du Groupe BNP Paribas ont été sélectionnés parmi plus de 620 dossiers. Les 119 dossiers sélectionnés en provenance de 17 pays témoignent du succès et de l'adhésion de tous les collaborateurs à ce grand concours annuel. Au total, 19 prix de l'innovation seront remis d'ici la fin de l'année dans 8 pays



LAURÉATS PRIX DE L'INNOVATION 2012

Catégorie	Nom de l'innovation
Engagement citoyen	La première offre CDD en France <i>Cetelem</i>
Environnement	Projet de centrale solaire « 100 Mégawatts » à Abu Dhabi <i>CIB</i>
Marque	BNP Paribas Mobile, une offre de services bancaires innovante et différenciante <i>Banque de Détail en France</i>
Open innovation	ALICE : les agences du futur pour incarner un nouveau mode de relation clients <i>Banque de Détail en France</i>
Optimisation des processus	TEB Pratik Kredi <i>International Retail Banking > TEB - Turquie</i>
Pratique managériale favorisant l'innovation	Innovative Transformation <i>CIB</i>
	Market Intelligence : Share Knowledge, Create value <i>Retail Banking > Distribution, Marchés et Solutions</i>
	BNL pour les Réseaux d'Entreprise <i>BNL bc - Italie</i>
Re-use	Nouveau Concept d'Agence <i>EGL ENP Paribas - Luxembourg</i>
Satisfaction clients	Première transaction ayant permis l'accès à un émetteur Sud Africain au marché obligataire européen <i>CIB</i>
	« Pay as you drive » une offre de location longue durée unique en France <i>Cetelem / Arval</i>
	BICIG CASH : Une solution pour développer la bancarisation des populations des zones reculées <i>International Retail Banking > Gabon</i>
	"CLICK ONG" : création d'un segment ONG avec une offre de produits et services dédiée et intégrée <i>EGL ENP Paribas - Luxembourg</i>
	Création des "Maisons des Entrepreneurs" <i>Banque de Détail en France</i>
Satisfaction collaborateurs	Diversity Council <i>CIB - USA</i>
	Des idées pour évoluer <i>Investment Solutions</i>
	Client Focus leads to Employee Engagement <i>ENP Paribas Assurance</i>
Ventes croisées	Offre Migrants - Synergie entre la Banque de Détail en France et la BMCI - Maroc <i>Retail Banking > Distribution, Marchés & Solutions / Banque de Détail en France / BMCI - Maroc</i>
Prix spécial du jury	Mise en œuvre d'indicateurs et de rapports extra-financiers pour les fonds ISR <i>ENP Paribas Securities Services / ENP Paribas Investment Partners</i>

Catégorie : Engagement citoyen

→ Première offre CDD en France

Cetelem

Cetelem a lancé la 1ère offre facilitant l'accès au crédit pour les jeunes en CDD. Elle concerne des prêts personnels associés à des projets bien identifiés comme l'installation dans sa nouvelle vie ou l'acquisition d'un véhicule souvent nécessaire pour démarrer son 1er emploi.

Catégorie : Environnement

→ Projet de centrale solaire «100 Mégawatts» à Abu Dhabi

CIB

BNP Paribas a agi en tant que conseil financier sur le projet de centrale solaire 100 Mégawatts à Abu Dhabi. Ce projet permettra de répondre à la demande énergétique de 20 000 personnes tout en permettant d'économiser 175000 tonnes de CO2 émissions par an. Ce mandat a été obtenu en particulier grâce à la connaissance approfondie du Groupe du secteur de l'énergie renouvelable. Le rôle de BNP Paribas a été d'assurer la souscription du projet par des investisseurs internationaux et la levée d'emprunt sans recours pour le financement du projet.

Catégorie : Marque

→ BNP Paribas Mobile, une offre de services bancaires innovante et différenciante

Banque de détail en France

BNP Paribas Mobile est la première offre de services bancaires mobiles en France reposant sur quatre éléments :

- une offre de mobile banking complète et utile pour gérer et consulter ses comptes
- une offre de mobile paiement innovante et pratique pour les paiements de proximité et de personne à personne
- une sélection des 10 meilleurs smartphones 100% NFC (technologie sans contact)
- trois forfaits mobiles avec Orange

Avec cette offre unique et innovante sur le marché, la Banque en ligne renforce son positionnement volontariste dans l'innovation.

Catégorie : Open innovation

→ ALICE : les agences du futur pour incarner un nouveau mode de relation clients

Banque de Détail en France

Le projet ALICE teste un concept d'agence repensé, autour de nouveaux mobiliers et de lieux ouverts et accueillants, pour favoriser le parcours client.

Via une borne tactile et un Ipad disposés sur une table d'hôtes, le client peut s'il le désire consulter toute information utile relative aux offres ou à ses comptes sur BNP Paribas.net.

Le nouveau bureau du Conseiller, doté d'un plateau pivotant, favorise la tenue d'entretien en côte à côte avec le client, avec ou sans partage d'écran, rendant ainsi la relation Client/Conseiller plus équilibrée. Enfin, grâce à un système de Visio Conférence, le conseiller peut proposer au client les services et conseils d'experts délocalisés.

3 formats adaptés au dynamisme commercial des implantations et illustrés par une gamme de couleurs spécifique, ont été expérimentés dans des agences de Valence et de Saint Germain-en-Laye.

Catégorie : Optimisation des processus

→ TEB Pratik Kredi

International Retail Banking > TEB – Turquie

Pratik Kredi est un nouveau prêt personnel s'adressant tant aux prospects qu'aux clients et proposant d'effectuer une demande à distance (SMS ou site Web) à l'appui de son numéro de carte d'identité et suivie d'une réponse immédiate. La finalisation du prêt se concrétise en agence très simplement. Le processus complet qui prenait auparavant 2 jours est réduit désormais à une demi-journée grâce à une plate-forme dotée d'outils très innovants.

Catégorie : Pratique managériale favorisant l'innovation

→ Innovative Transformation

CIB

Le programme de conduite du changement a visé à répondre aux nouveaux défis d'adaptation du nouvel environnement des marchés, tout en maintenant une forte créativité des collaborateurs et l'esprit individuel d'entreprise. Ce programme a obtenu d'excellents résultats grâce à une méthodologie pionnière. Il s'agit de la première équipe qui a lancé un tel projet dans le secteur de la banque d'investissement.

→ Market Intelligence : Share Knowledge, Create value

Retail Banking > Distribution, Marchés et Solutions

Market Intelligence est un réseau de 1200 experts issus des équipes Marketing et Distribution au sein de Domestic Markets, International Retail Banking et Cetelem (14 entités à ce jour).

Via un portail intranet web 2.0 dédié, les membres de Market Intelligence entrent en contact, travaillent ensemble, échangent leurs expériences business locales et contribuent ainsi à les documenter, les pérenniser et les diffuser largement. Ils bénéficient également d'un éclairage externe, notamment sur la concurrence, au travers d'études, benchmarks, articles...

Cette dynamique collaborative s'incarne aussi au travers de Communautés de Pratique qui travaillent au développement de projets internationaux sur les sujets clés de la Banque de détail.

→ BNL pour les Réseaux d'Entreprise

BNL bc - Italie

BNL est la première banque Italienne à avoir prévu des produits de financement dédiés aux investissements des entreprises en réseau, c'est-à-dire des entreprises qui investissent dans un projet commun tout en maintenant leur identité. La Banque Européenne d'Investissement (BEI) s'est engagée dans l'initiative en donnant un fonds de 25 millions € à BNL pour soutenir l'offre. BNL a aussi développé un système d'évaluation des risques qui permet de déterminer la solvabilité du réseau d'entreprise. Si celle-ci est meilleure que celle des entreprises qui le compose, le réseau bénéficie d'une réduction du taux de financement pour la réalisation de son projet.

Catégorie : Re-use

→ Nouveau Concept d'Agence

BGL BNP Paribas - Luxembourg

Fin 2011, une nouvelle agence a été inaugurée au Luxembourg, résultat d'un projet de plus de 18 mois inspiré du Concept store 2 Opéra.

Ce concept « Dialog Banking » se démarque volontairement du projet Opéra en mettant en avant : un cadre plus petit et cocooning, des technologies utilisées comme « Les colonnes du savoir » permettant une interaction avec le client sur tous les produits et services, l'utilisation de matériaux naturels tels le bois et luminaires LED.

Catégorie : Satisfaction clients

→ Première transaction ayant permis l'accès à un émetteur Sud Africain au marché obligataire européen

CIB

Le défi était d'introduire un émetteur totalement inconnu sur le marché européen. Cette transaction a ouvert une nouvelle source importante de financement pour les entreprises sud-africaines.

→ « Pay as you drive » une offre de location longue durée unique en France

Cetelem / Arval

Cetelem, Arval et Opel ont uni leurs compétences pour lancer une offre unique de location à destination des particuliers qui permet au conducteur de payer en fonction du kilométrage parcouru. Pour rendre possible cette innovation, la voiture embarque un boîtier : il s'agit d'une balise électronique capable de calculer le nombre de kilomètres effectués par la voiture via les technologies satellitaires et GSM. Cette offre n'est présente chez aucun autre constructeur automobile en France elle constitue une vraie rupture dans le domaine de la Location Longue Durée aux particuliers.

→ Création des "Maisons des Entrepreneurs"

Banque de Détail en France

46 maisons des entrepreneurs à fin 2011 et 66 prévues à fin 2012

Le concept des "Maisons des Entrepreneurs" est une preuve concrète de l'engagement de BNP Paribas à soutenir l'économie réelle. Pour mieux répondre aux attentes des PME et de leurs dirigeants, des chargés d'affaires et des conseillers banque privé sont réunis sous un même toit pour un accès global et facilité à plus d'expertise adaptée à la diversité de leurs besoins, tant professionnels que personnels, partout en France.

→ BICIG CASH : Une solution pour développer la bancarisation des populations des zones isolées

International Retail Banking - Gabon

Ce service a été déployé, à titre expérimental au 3ème trimestre. 2011, pour répondre aux besoins des clients résidant dans des localités difficilement bancarisables. Il s'agit d'un service de "Cash

Advance*" via le terminal de paiement (TPE) en partenariat avec des commerçants dans des localités du pays sortant du champ d'action des implantations de la Banque dans le but de combler l'absence de guichet bancaire.

Traditionnellement utilisé pour que les clients payent par carte bancaire leurs achats, le TPE est ici utilisé à des fins de retraits d'espèces, le commerçant faisant office de GAB. Ceci évite de longues heures voire jours de déplacement à des populations vivant dans des zones trop isolées pour pouvoir rallier le premier GAB le plus proche.

**Avance d'argent*

→ **"CLICK ONG" : création d'un segment ONG avec une offre de produits et services dédiée et intégrée**

BGL BNP Paribas - Luxembourg

BGL BNP Paribas est la seule banque au Luxembourg à définir les ONG comme un segment à part entière en offrant une stratégie d'offre de services intégrée et exclusive : gestionnaires dédiés, produits bancaires, services RSE, site internet dédié.

Ce projet est le fruit d'un travail collaboratif entre plusieurs services internes.

Catégorie : Satisfaction collaborateurs

→ **Diversity Council**

CIB - USA

Le "Diversity Council" est le premier du genre au sein de BNP Paribas. Il est composé de responsables métiers qui orientent la stratégie de diversité et les initiatives d'intégration. Le "Diversity Council" a été créé en 2008 par le Régional Management Committee et, après seulement trois années d'activité, il a mis en place de nombreuses initiatives stratégiques, notamment la création de 6 Business Networking Groups, 4 partenariats stratégiques externes comme par exemple l'Hispanic Business, Networking Group ou la Financial Women's Association.

→ **Des idées pour évoluer**

Investment Solutions

La mobilité interne est un enjeu stratégique pour l'entreprise. Les collaborateurs expriment régulièrement de fortes attentes sur ce thème et ont besoin de bien comprendre des postes ouverts à la mobilité dans leur métier ou dans d'autres métiers du pôle.

A travers 12 vidéos et 2 saisons, Investment Solutions a réalisé une première en terme de format et de communication cross-métiers. En 1'40, chaque film présente un poste incarné par un collaborateur qui évolue dans son environnement de travail tandis que les compétences requises et les pistes d'évolution sont présentées en voix-off. Un succès lancé en 2011 et qui continue avec une saison 2 en 2012.

→ **Client Focus leads to Employee Engagement**

BNP Paribas Cardiff

Cette innovation répond à deux objectifs : améliorer de façon significative la sensibilisation à l'orientation client, en démontrant que chaque individu a un rôle à jouer à un certain moment, mais également créer un événement de taille pour fédérer et impliquer les employés.

La mission : chaque équipe a dû décrire, dans une vidéo d'une minute, sa PROPRE mission client au sein de l'entreprise.

Le programme a eu de nombreux impacts :

- une augmentation importante de la reconnaissance du rôle que chacun joue dans la satisfaction du client
- un remarquable « Team Building » dans chaque équipe, mais également au niveau général de l'entreprise une vision de ce que chacun faisait quotidiennement, qui a largement contribué à fluidifier la communication entre les équipes.

Catégorie : Ventes croisées

→ Offre Migrants - Synergie entre la Banque de Détail en France et la BMCI - Maroc

Distribution, Marchés & Solutions / Banque de Détail en France / > BMCI - Maroc

Le projet Synergie BDDF - BMCI est la mise en oeuvre d'une première collaboration commerciale à échelles nationales entre deux réseaux BNP Paribas, spécifiquement entre la France et le Maroc, permettant de répondre aux attentes de clients migrants marocains de BDDF et de concrétiser ainsi la présence internationale du Groupe.

Plus de 2 300 clients migrants de BDDF ont ouvert leur compte à la BMCI depuis le lancement en mars 2011. L'ouverture de nouveaux jumelages s'inspirant de ce modèle est en cours.

Prix Spécial du jury

→ Mise en œuvre par BNP Paribas d'indicateurs et de rapports extra-financiers pour les fonds ISR

BNP Paribas Securities Services / BNP Paribas Investment Partners

La mise en commun des expertises de BNP Paribas Investment Partners et BNP Paribas Securities Services a permis de développer un outil innovant pour la promotion des fonds ISR : des rapports extra-financiers, paramétrables et multilingues, présentant l'impact social et environnemental des fonds ISR.

Cette innovation est une preuve concrète des synergies entre entités du Pôle Investment Solutions ce qui les positionne en leader dans leurs marchés respectifs.

A propos de BNP Paribas

BNP Paribas www.bnpparibas.com a une présence dans 80 pays avec près de 200 000 collaborateurs, dont plus de 150 000 en Europe. Le groupe détient des positions clés dans ses trois grands domaines d'activité : Retail Banking, Investment Solutions et Corporate & Investment Banking. En Europe, le Groupe a quatre marchés domestiques (la Belgique, la France, l'Italie et le Luxembourg) et BNP Paribas Personal Finance est numéro un du crédit aux particuliers. BNP Paribas développe également son modèle intégré de banque de détail dans les pays du bassin méditerranéen, en Turquie, en Europe de l'Est et a un réseau important dans l'Ouest des Etats-Unis. Dans ses activités Corporate & Investment Banking et Investment Solutions, BNP Paribas bénéficie d'un leadership en Europe, d'une forte présence dans les Amériques, ainsi que d'un dispositif solide et en forte croissance en Asie.

Contact presse :

Anne-Sophie Trémouille - 01 58 16 84 99 - anne-sophie.tremouille@bnpparibas.com