

Optimiser le processus
et la distribution des
crédits immobiliers pour
un leader de banque
de détail

PRACTICE

Vente & Marketing

SECTEUR

Banque et assurance

DURÉE DE LA MISSION

12 mois



Notre client, leader de la banque de détail, souhaite optimiser le processus et la distribution des crédits immobiliers.

KEPLER propose la mise en place d'un nouveau modèle distributif crédits, basé sur la mise en place d'une nouvelle organisation autour des crédits avec un processus simplifié et industrialisé.

Contexte

- Une distribution des crédits ralentie par un modèle distributif s'appuyant sur des spécialistes et une disponibilité des expertises très limitée par rapport au potentiel de marché
- Un processus sédimenté et très lourd avec peu de délégations qui génère de la surcharge de travail et du délai client

Objectif(s)

Maximiser l'efficacité du modèle de distribution

- Passer de 2 Md€ à 4 Md€ de réalisations de crédits par an



Méthodologie

- Conception d'un nouveau modèle distributif crédit :**
 - Conduite d'un diagnostic flash 360°: terrain (siège et réseau), données, benchmark, interviews
 - Analyse de différents scénarios distributifs avec les volumes cibles projetés
 - Conduite d'un atelier stratégique « risques » pour trouver les meilleurs réglages de délégations sans dégrader le risque et/ou la marge

- Remise à plat du processus crédit**
 - Conduite d'une analyse détaillée de toutes les lourdeurs / irritants / points bloquants du processus (siège et réseau)
 - Conduite d'ateliers d'optimisation avec les opérationnels terrain en vision « bout en bout client »
 - Identification et conduite de 10 chantiers de simplification

- Déploiement du nouveau modèle et processus dans le réseau**
 - Déploiement des premières victoires rapides à faible impact de changement
 - Construction du dispositif complet de conduite du changement par acteurs partie-prenante
 - Conduite des form'actions auprès des 200 managers et des 1200 collaborateurs du réseau

- Accompagnement de la montée en charge** et mesure du résultat

Leviers et outils

- Diagnostic basé sur des observations terrain**
- Démarche de conduite du changement structurée**

Illustration diagnostic



Illustration des 10 chantiers de simplification priorités



Illustration process cible



Illustration conduite du changement et pilotage de la mise en oeuvre





**Gain de 1h15 réseau
et de 15 minutes siège**
par dossier de crédit
instruit



**Passage de 2 Md€ à
4 Md€ de réalisation
crédit** en 10 mois

« L'équipe KEPLER a réussi à adapter une méthode largement basée sur des observations terrain (back-office et réseau), très peu chronophage (diagnostic 360°, ateliers sur 1 à 2 jours, ...) et priorisée avec l'équipe interne sur les solutions à plus fort enjeu.

Cela nous a permis de capitaliser sur un premier facteur clé de succès: des rôles clairs et un processus très largement simplifié et mieux outillé.

Le deuxième facteur clé de succès a reposé sur une mise en marché et un accompagnement du changement dimensionné à la hauteur des enjeux pour que chacun connaisse précisément son rôle, ses tâches, la situation précise de son dossier pour qu'il puisse se concentrer sur la satisfaction de ses clients. »

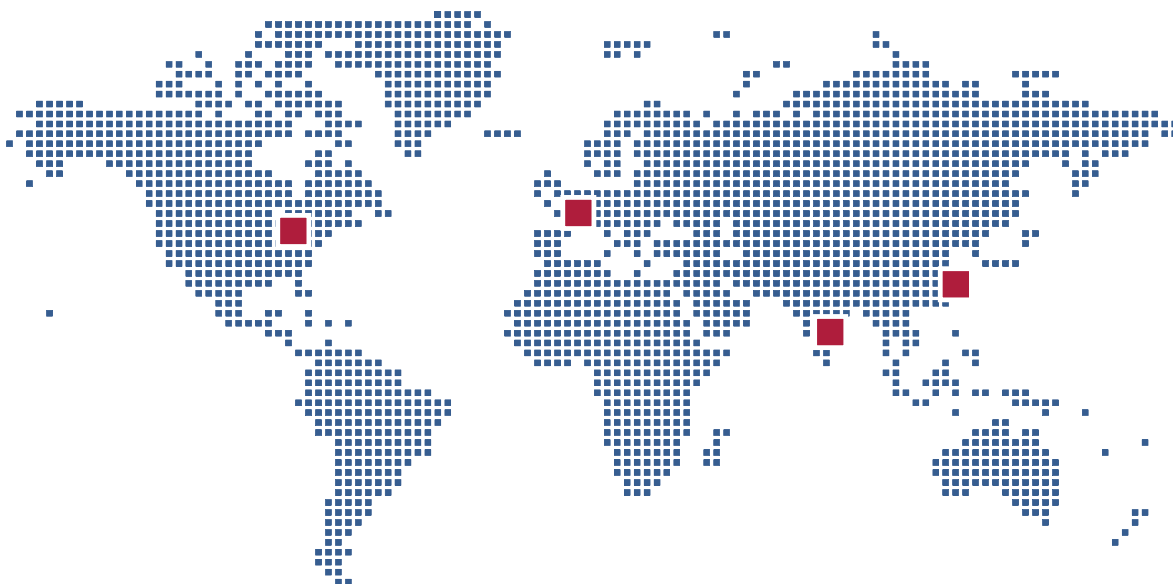
Thierry Fouilland, Directeur associé
Leader Practice Vente et Marketing



Nos bureaux



Visit Us | [Kepler-consulting.com](https://www.kepler-consulting.com)



■ FRANCE

32 boulevard Haussmann
75009 Paris – France

info@kepler-consulting.com

Tel.: + 33 (0)1 44 75 05 35

■ USA

159 N. Sangamon Street, Suite 200
Chicago, IL 60607-2201 - USA

usa@kepler-consulting.com

Tél : +1 (312) 371 6198

■ CHINE

Room 351, 3F, No.135 Yanping Road,
Jing'An District,
Shanghai, 200042, China

china@kepler-consulting.cn

Tel.: +86 (0)21 - 6117 0311

■ INDE

#312, DBS Center, 31A, Cathedral Road
Nungambakkam, Chennai
600034 - India

india@kepler-consulting.com

Tel.: + 91 (0) 44 40 50 92 00



Contactez l'auteur

Thierry Fouilland

thierry.fouilland@kepler-consulting.com