

Audrey SCHMITT
**Directrice du Marché des Professionnels à la
BPALC – Présidente de l'AITB depuis 2016**

- 1878 (1^{ère} Banque Populaire à Angers) / 1907 (1^{ère} Banque Populaire en Lorraine / 2009 (groupe BPCE)
- Effectif (BPALC) : 2734 collaborateurs dans les 250 agences et centres d'affaires
- Contact : Isabelle GALAND (Responsable des relations publiques et relations presse) - isabelle.galand@bpalc.fr
- Activité : Banque de détail

FOCUS
Conseiller Professionnels : le plus beau métier de la banque !

Lorsqu'elle passe son Baccalauréat, Audrey n'est pas encore décidée sur les études qu'elle souhaite poursuivre et le métier vers lequel s'orienter. Néanmoins, elle recherche un métier passionnant fait de contact humain et de perspective d'évolution. Lors d'une journée porte ouverte, elle découvre les métiers de la Banque, sa décision est prise : c'est cela qu'elle veut faire, elle n'en démordra plus. Pendant son DUT Techniques de Commercialisation au CFA des Métiers Bancaires et Commerciaux de Metz, elle choisit de faire son apprentissage en Banque. Elle poursuit ensuite en Licence « Chargé de Clientèle Professionnelle », et fait partie des rares étudiants qui sont engagés comme Conseiller Professionnels à l'issue – quatre, sur soixante-dix !

Entrée au Crédit Agricole en 2006, elle rejoint le Centre Affaires Professionnels de Saint-Avold en 2009, où elle vivra deux expériences terrain différentes. La première lui permettra d'être au contact de clients en milieu rural et la seconde d'intervenir auprès d'une clientèle plus urbaine. C'est l'occasion pour elle de découvrir ce métier et les différents segments de clientèle qui le composent : les artisans, les commerçants et les professions libérales.

« Sur le marché des particuliers, dit-elle, l'activité est orientée essentiellement autour des grands événements de la vie, et des opérations bancaires qui les accompagnent : mariage, naissances, divorce, achat immobilier, changement de voiture, défiscalisation... Avec les clients « Entreprises » - structures générant un chiffre d'affaires > 1,5 million d'euro -, vous participez au développement économique de votre secteur au contact de très belles entreprises régionales. Mais la relation s'apparente, dans certain cas, à celle d'un client/fournisseur. Alors qu'avec les clients « Professionnels », vous êtes un véritable partenaire et vous accompagnez vos clients dans leur développement, dans une relation de confiance mutuelle. C'est aussi ce qui en fait un métier exigeant, vous devez être capable, à la fois, d'analyser un bilan, d'établir un solide relationnel, tout en étant pertinent sur la partie privée. C'est ce qui en fait, pour moi, l'un des plus beaux métiers de la Banque ».

Après ces premières expériences, Audrey se trouve confrontée à un nouveau choix : évoluer vers le management, ou faire le choix de l'expertise. « J'ai considéré que j'avais encore beaucoup à apprendre sur le métier, je voulais rester sur le terrain, j'ai donc fait le choix de l'expertise ». Elle rejoint alors l'Agence Entreprises de Metz - Crédit Agricole en 2014, où on lui confie un portefeuille orienté sur la grande distribution. « Là, j'ai découvert à quel point l'expérience est utile. Les quatre années passées au contact de clients professionnels m'ont permis d'acquérir l'expérience indispensable et le savoir-faire nécessaire à la gestion d'entreprises exigeantes ». Ces expériences lui auront permis d'apprendre et de grandir au contact des clients. « L'objectif est d'accompagner les clients pour concrétiser leurs projets, pour cela, il ne suffit pas uniquement d'être un spécialiste des techniques bancaires, il faut aussi – et surtout – savoir l'écouter, s'intéresser à son métier et ses spécificités. Être curieux, observateur, afin de mieux le connaître pour mieux répondre à ses attentes. Cette dimension humaine est primordiale, c'est ce qui nous différencie des nouveaux acteurs - néo banques -, car une relation de confiance ne se construit pas avec des 0 et des 1 ! ».

En parallèle, elle obtient, en 2011, l'ITB (Institut Technique de Banque). « Nos métiers exigent une veille permanente pour mettre à jour nos connaissances, cela passe par l'auto-formation, les formations internes à l'entreprise et des formations diplômantes ». En 2012, elle rejoint le bureau de l'association des anciens diplômés de l'ITB et en assure la présidence depuis 2016. « Ce réseau permet de poursuivre son apprentissage au-delà du diplôme. C'est un lieu d'échange, de réflexion et de rencontres professionnelles riches. J'y ai notamment rencontré Dominique Wein, Directeur Général, et Sabine Calba, Directeur Général adjoint de la BPALC avant de rejoindre justement en 2015, la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne ».

Elle intervient également au Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB) et à l'IUP Finances en Bachelor, Master et en tant que Maître de conférences à l'ITB, « il m'a paru important de transmettre mon expérience et ainsi continuer à parfaire mes connaissances ». Depuis 2017, elle occupe le poste de Directrice du Marché des Professionnels à la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne.

Ses relations avec l'Université de Lorraine, qu'elle a d'abord fréquentée comme étudiante, sont notamment axées sur la formation. Elle a participé à la construction des journées TOP CONSEIL, pour aider les étudiants à mieux appréhender la vie professionnelle. Elle est aussi en relation avec Yamina Fournayron, professeur au Bureau d'économie théorique et appliquée (BETA), qui porte le projet de chaire « Finance, numérique, responsabilité ».

Focus réalisé par Thierry DAUNOIS, chargé de développement territorial de l'innovation de la filière « Numérique » à la Direction de l'entrepreneuriat et des partenariats socio-économiques.

Valeurs de l'entreprise :

Exemplarité, respect de l'humain, enthousiasme, proximité et solidarité

SI J'ÉTAIS...
une chercheuse

Je serais probablement anthropologue, ou ethnologue. Ce qui m'intéresse, dans mon métier ou lors de mes voyages, ce sont les personnes que je rencontre. Leur culture, leur histoire, leur façon de vivre, qui ils sont !

une sportive

Je serais nageuse. Dans l'eau, vous êtes coupé du bruit, de l'agitation, vous pouvez réfléchir.

une citation

«Un pessimiste voit la difficulté dans chaque opportunité, un optimiste voit l'opportunité dans chaque difficulté», Winston Churchill (1874 - 1965), homme d'état britannique.

un leitmotiv

La persévérance. Tout ne marche pas forcément du premier coup, mais si on persévère, en général, ça finit par fonctionner !

**À NOS ÉTUDIANTS, J'AI ENVIE DE LEUR
TRANSMETTRE...**
un message

Il ne faut pas avoir peur de ne pas savoir, et de le dire. C'est la seule façon d'apprendre : si je crois tout savoir, je n'apprends plus rien ! Mais quand je ne sais pas, je vais chercher les infos, je creuse et je progresse. Et même quand on se trompe, on avance.