

Objet	: Organisation de la direction générale des Services à l'économie et du Réseau (DGSER)
répertoriée section (s)	: 6.1. : Présence de place (D06) - Structure et organisation
Source	: Cabinet de la direction générale des Services à l'économie et du Réseau 01 42 92 35 12
date de mise en application	: immédiate
références des textes modifiés ou complétés	: néant
références des textes abrogés	: C-2023-01, C-2023-09 et C-2023-14

Sommaire

I.	LE SIEGE	3
	1. ORGANISATION INTERNE	3
	2. ACTIVITES AU SEIN DES SERVICES	4
	2.1. Le Cabinet	4
	2.2. Le service de Pilotage des risques (SPR)	4
	2.3. La Médiation nationale du crédit	4
	2.4. Le secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier (CCSF).....	4
	2.5. La direction du Réseau.....	5
	2.6. La Direction des Entreprises (DE).....	5
	2.6.1. Le service de Méthodologie d'Analyse des Entreprises (SMAE).....	5
	2.6.2. Le service central des Risques (SCR).....	5
	2.6.3. Le service Organisation et Soutien au Métier Offres de Services à l'Économie (OSMOSE).....	6
	2.6.4. L'Observatoire des entreprises (OBSRDE).....	6
	2.7. La Direction des services aux Particuliers (DPA).....	6
	2.7.1. La cellule « inclusion financière ».....	6
	2.7.2. Le service Surendettement-Infobanque-assurance-Droit au compte (SID)	6
	2.7.3. Le service gestionnaire des Fichiers d'incidents de paiement (SGFIP)	6
	2.7.4. Le service Données, Études et Communication (SDEC)	7
	2.7.5. Le service Assistance et Suivi des Applications Particuliers (ASAP).....	7
	2.8. La Direction Informatique pour le Réseau (DIRES) pour sa composante DGSER	7
	2.8.1. Le service de Pilotage, Recherche, Solutions transversales et Organisation (PRESTO)	7
	2.8.2. Le Service d'Administration du système d'information sur les entreprises (SASIE)	7
	2.8.3. Le service de Maîtrise d'Ouvrage des Services aux particuliers (MOSAR).....	7
	2.9. La direction de l'Éducation financière.....	8
	2.10. La direction de programme I-climat (DICLI)	8
II.	LE RESEAU	8
	1. ORGANISATION TERRITORIALE DU RÉSEAU	8
	2. STRUCTURES DU RÉSEAU	9
	2.1. Directions régionales	9
	2.2. Directions départementales et directions régionales dans leurs fonctions départementales.....	9
	3. ACTIVITÉS DU RÉSEAU	10

Exposé des motifs :

La présente circulaire a pour objet de décrire l'organisation de la direction générale des Services à l'économie et du Réseau.

I. LE SIEGE

1. ORGANISATION INTERNE

La direction générale des Services à l'économie et du Réseau (DGSER) comprend :

- Le Cabinet de la DGSER,
- Le service de Pilotage des risques,
- La Médiation nationale du crédit,
- Le secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier,
- La direction du Réseau,
- La direction des Entreprises (DE) qui regroupe :
 - Le service de Méthodologie d'analyse des entreprises (SMAE),
 - Le service central des Risques (SCR),
 - Le service Organisation et Soutien au Métier Offres de Services à l'Économie (OSMOSE),
 - L'observatoire des entreprises (OBSRDE).
- La direction des services aux Particuliers (DPA) qui regroupe :
 - La cellule « inclusion financière »,
 - Le service Surendettement-Info banque-assurance-Droit au compte (SID),
 - Le service Gestionnaire des Fichiers d'Incidents de Paiement (SGFIP),
 - Le service Données, Études et Communication (SDEC),
 - Le service Assistance et Suivi des Applications Particuliers (ASAP).
- La Direction Informatique pour le Réseau (DIRES), pour sa composante DGSER, qui regroupe :
 - Le service de Pilotage, Recherche, Solutions Transversales et Organisation (PRESTO),
 - Le service d'Administration du Système d'Information sur les Entreprises (SASIE),
 - Le service de Maîtrise d'Ouvrage des Services aux particuliers (MOSAR).
- La direction de l'Éducation financière (DEF),
- La direction de programme I-Climat (DICLI),
 - Le service climat entreprises (SCE),
 - Le service pilotage et accompagnement utilisateurs climat (SPAUC),
 - Le service génération du système d'informations (GENESIS).

2. ACTIVITES AU SEIN DES SERVICES

2.1. Le Cabinet

Le Cabinet, placé auprès du directeur général et de son adjoint, a pour mission de gérer les moyens humains, financiers et matériels de la direction générale. À ce titre, il a compétence pour les sujets transversaux de la direction générale, la gestion des ressources humaines, la formation, le budget et le contrôle de gestion. Il est également l'interlocuteur privilégié de la direction de l'immobilier (DIMMO) pour le Siège. Il gère la brigade nationale d'intérim tertiaire du Réseau qui lui est rattachée. Cette brigade a pour mission de pallier certaines absences et de faire face à des surcroûts d'activité des différentes unités du Réseau.

2.2. Le service de Pilotage des risques (SPR)

Le service de Pilotage des risques a pour mission d'assurer la gestion des risques.

Il s'assure également du bon déroulement des travaux relatifs au contrôle permanent dans les directions (1^{ère} ligne de maîtrise) et réalise les contrôles de 2^e ligne de maîtrise ainsi que la gestion de la documentation (charte, référentiels). Il coordonne le traitement des questions de sécurité des systèmes d'information et assiste les directions sur ces travaux. Il est responsable de la gestion de crise. Il est responsable du suivi des rapports d'audit de la DGSER et du Réseau. Il représente la direction générale dans les relations avec les principaux interlocuteurs et dans les instances relatives à ces activités, élabore des reporting et assure le suivi des objectifs. Il traite les questions de déontologie et suit l'application du règlement général pour la protection des données (RGPD).

Il coordonne également ces travaux en lien avec la direction de la Prévention des risques (DPR) et les autres unités concernées pour le Réseau (Services régionaux de contrôles et de maîtrise des risques), notamment.

Il est responsable de la résilience à la DGSER.

2.3. La Médiation nationale du crédit

La Médiation nationale du crédit, instaurée par un accord de place entre l'État, la Banque de France et la Fédération bancaire française, notamment, a pour mission d'aider les entreprises qui rencontrent des difficultés de financement avec des établissements de crédit ou des assureurs-crédit. La Médiation nationale du crédit est composée d'un Médiateur national qui dispose d'une équipe et qui s'appuie sur les directeurs départementaux de la Banque de France et les directeurs des agences des instituts d'émission d'outre-mer lesquels ont, à ce titre, la qualité de médiateurs territoriaux.

2.4. Le secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Il organise les réunions, assure le secrétariat et prépare les rapports du CCSF qui est chargé d'étudier et d'émettre des avis sur les questions relatives aux relations entre les établissements financiers, les entreprises d'assurance et leur clientèle. Il travaille en étroite collaboration avec le ministère de l'Économie et des finances et les professionnels des secteurs bancaires et de l'assurance.

2.5. La direction du Réseau

La direction du Réseau assure principalement :

- le secrétariat du Comité Exécutif du Réseau, organe de pilotage du réseau placé sous la présidence du directeur général des Services à l'économie et du Réseau qui rassemble les directeurs régionaux, les directeurs de la DGSER, le Médiateur national du crédit et le chef de cabinet ;
- la coordination des fonctions support du Siège dont les activités sont exercées dans le Réseau (RH, informatique, budget et contrôle de gestion, communication, sécurité sûreté, moyens généraux et immobilier) ;
- la gestion des feuilles de route annuelles et des moyens conclus avec les directions régionales, d'une part, et les directions du Siège partenaires des régions, d'autre part ;
- la relation et la coordination avec les métiers opérationnels du Réseau qui ne relèvent pas des directions de la DGSER (conjoncture et études régionales, gestion de la monnaie fiduciaire, missions déléguées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers notamment) ;
- le pilotage et l'animation du métier « actions de place » ;
- la conception et la maintenance d'outils d'aide au pilotage du Réseau ;
- plus généralement, toutes activités transversales concernant le pilotage stratégique, les projets de transformation et la gestion opérationnelle du Réseau.

2.6. La Direction des Entreprises (DE)

La direction des Entreprises est en charge du pilotage du métier Entreprises recouvrant la collecte, la valorisation, l'analyse et la diffusion d'informations sur les entreprises non financières. Elle conçoit la méthodologie de cotation, réalise des études sur le comportement des entreprises non financières et développe une offre d'accompagnement des dirigeants d'entreprises et de services pour les acteurs économiques.

2.6.1. Le service de Méthodologie d'Analyse des Entreprises (SMAE)

Il conçoit les modèles d'analyse des entreprises non financières et les règles de cotation afin d'évaluer leur risque de crédit. Il veille à la conformité aux exigences des statuts OEEC et ICAS, notamment en termes de prise en compte des risques liés au changement climatique. Il élabore et communique les règles d'analyse, de collecte et de cotation aux unités du Réseau et assure un suivi de leur application. Il initie les évolutions des applications informatiques utilisées pour coter les entreprises. Il produit le reporting des performances du système de cotation. Il assure le suivi des relations avec les autorités bancaires, monétaires et financières européennes concernant le système d'évaluation du risque de crédit des entreprises non financières. Enfin, il assure le secrétariat du comité de cotation des grands risques (CCGR).

2.6.2. Le service central des Risques (SCR)

Il définit la méthodologie, conçoit et met en œuvre les procédures de centralisation des risques bancaires et des financements accordés par les organismes d'assurance, les sociétés de gestion de portefeuille et les intermédiaires en financement participatif. Il restitue des résultats aux établissements déclarants. Il veille à la fiabilité des données et exploite les résultats des centralisations pour répondre aux besoins des

autorités monétaires et prudentielles ainsi qu'aux demandes des déclarants (établissements de crédit et autres financeurs des entreprises). Il assure la maîtrise d'ouvrage du système d'information qui sous-tend son activité.

2.6.3. Le service Organisation et Soutien au Métier Offres de Services à l'Économie (OSMOSE)

Il a pour mission de concevoir, de faire évoluer et de diffuser une offre de services à disposition des acteurs économiques : établissements de crédit et autres acteurs du financement des entreprises, entreprises et collectivités territoriales. Il apporte un soutien opérationnel aux acteurs du métier dans le Réseau et, pour ce faire, conçoit des outils de pilotage, de suivi et d'animation. Il prend en charge les actions transversales du métier notamment de communication, de formation et d'organisation.

2.6.4. L'Observatoire des entreprises (OBSRDE)

Il est chargé de formuler, seul ou en collaboration avec des partenaires internes ou externes à la Banque de France, des diagnostics portant, aux niveaux national et international, sur la situation financière des entreprises et sur le risque de crédit qui en découle, en exploitant notamment les bases FIBEN de données individuelles de la direction des Entreprises (bilans, CIPE, descriptif, risques), en les rapprochant éventuellement d'autres sources et en mobilisant des outils statistiques et économétriques. Il veille à la qualité globale des données gérées par la direction des Entreprises. Il participe aux travaux du Comité européen des centrales de bilans et alimente les bases de données créées dans ce cadre.

2.7. La Direction des services aux Particuliers (DPAR)

2.7.1. La cellule « inclusion financière »

Elle appuie la direction pour le secrétariat de l'Observatoire de l'inclusion bancaire et les relations de place au niveau national. Elle supervise et soutient l'action du Réseau pour les actions de place que celui-ci réalise en matière d'inclusion financière (conseils départementaux d'inclusion financière, actions de soutien au microcrédit, participation aux comités de pilotage des PCB, ...). Elle anime le Réseau des correspondants inclusion financière.

2.7.2. Le service Surendettement-Infobanque-assurance-Droit au compte (SID)

Il assure le pilotage de l'activité de traitement des situations de surendettement ainsi que de l'activité d'accueil-information des usagers, réalisée via le dispositif d'accueil multicanal et relative au surendettement, au droit au compte, aux droits d'accès aux fichiers d'incidents ainsi qu'aux services Infobanque et Infoassurance. Il élabore les textes réglementaires et les recommandations du métier dans ces domaines et veille à leur bonne application. Il exerce les fonctions de support au Réseau, notamment en termes d'animation, de pilotage opérationnel, d'assistance réglementaire et de formation. Il assure l'activité Infoassurance.

2.7.3. Le service gestionnaire des Fichiers d'incidents de paiement (SGFIP)

Il assure la gestion du Fichier central des chèques (FCC), du Fichier national des incidents de remboursement de crédits aux particuliers (FICP) et du Fichier national des chèques irréguliers (FNCD). Il veille au bon fonctionnement de ces bases de données, au respect des textes légaux et réglementaires, à la continuité du service rendu et à la robustesse des dispositifs. Il traite les droits d'accès les plus complexes, gère administrativement le centre de relations et de contact (CRC) de Poitiers et y assure le traitement des appels relatifs notamment aux fichiers et aux demandes de mise en relation.

2.7.4. Le service Données, Études et Communication (SDEC)

Il gère les données collectées dans le cadre des activités relatives aux services aux particuliers et réalise ou coordonne les travaux d'étude de la direction. Il gère les relations avec les autres unités de la Banque et les organismes extérieurs intéressés par ces études. Il en assure la promotion externe et fournit aux autres unités de la direction et au Réseau des tableaux de bord et l'outil EISTER nécessaires à leur activité. Il gère les publications de la direction et la communication interne et externe, en coordination avec la direction de la communication.

2.7.5. Le service Assistance et Suivi des Applications Particuliers (ASAP)

Il est chargé de l'administration du système d'information du métier « particuliers » et du suivi de production et des incidents. Il assure l'assistance aux utilisateurs internes pour les applications utilisées par le Réseau dans le cadre des services aux particuliers, ainsi qu'aux utilisateurs professionnels externes des portails.

2.8. La Direction Informatique pour le Réseau (DIRES) pour sa composante DGSER

Elle pilote, coordonne et met en œuvre la modernisation et la maintenance des applicatifs relevant des activités de la DGSER en étroite collaboration avec le Réseau et les directions métiers. Elle regroupe :

2.8.1. Le service de Pilotage, Recherche, Solutions transversales et Organisation (PRESTO)

Il a pour mission d'exercer toutes les activités inhérentes au pilotage du système d'information de la DGSER et de développer les approches transversales et novatrices. Dans ce cadre :

- il établit la stratégie d'évolution en cohérence avec les stratégies métier,
- il assure les fonctions de Project Management Office dont la tenue globale du budget informatique et la supervision des fournisseurs,
- il apporte son expertise dans l'élaboration des business case des nouveaux projets et assiste les équipes dans la mise en œuvre des méthodes de gestion de projet,
- il évalue l'impact des nouvelles technologies et participe aux expérimentations en collaboration avec les métiers,
- il est chargé des projets d'innovation à caractère transversal, assure le pilotage des projets et maintenance en lien avec la data ainsi que les travaux de maîtrise d'ouvrage pour les domaines EDUCFI, Médiation nationale du crédit et direction du Réseau.

2.8.2. Le Service d'Administration du système d'information sur les entreprises (SASIE)

Il a pour mission de gérer le système d'information (opérationnel et décisionnel) du domaine Entreprises, d'en contrôler la qualité et la conformité aux règles définies par le service de méthodologie d'analyse des entreprises. Il conduit l'ensemble des travaux de maîtrise d'ouvrage relevant des métiers exercés (services à l'économie, cotation des entreprises, bases d'informations FIBEN, traitements des bilans, ...) y compris ceux concernant le Service central des Risques. Il gère les relations techniques avec les fournisseurs de données externes.

2.8.3. Le service de Maitrise d'Ouvrage des Services aux particuliers (MOSAR)

Il a pour mission de gérer le système d'information opérationnel pour le domaine des Particuliers. Il conduit l'ensemble des travaux de maîtrise d'ouvrage relevant des activités de surendettement, de l'accueil des publics et de la gestion des grands fichiers (FCC, FICP et FNCI). Dans ce cadre, il a en charge la conduite des projets ainsi que la maintenance des applications et leurs évolutions en lien étroit avec les services de la direction des services aux Particuliers.

2.9. La direction de l'Éducation financière

La direction de l'Éducation financière pilote les actions menées par la Banque de France en matière d'éducation économique, budgétaire et financière. Elle exerce les activités liées à la mission de la Banque de France en tant qu'opérateur national de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière. À ce titre, elle gère les relations avec les partenaires externes, parties prenantes de cette stratégie. Elle promeut la visibilité et la complémentarité des actions des partenaires.

Elle conçoit, réalise, diffuse et fait connaître des supports pédagogiques à des fins de sensibilisation, d'information et d'acquisition de connaissances, avec le concours des autres directions de la Banque et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, au titre de l'expertise qu'elles possèdent sur les sujets concernés.

2.10. La direction de programme I-climat (DICLI)

La direction de programme I-climat (DICLI) dont la mission est de concevoir et développer l'indicateur climat pour les entreprises, le déployer avec le concours du Réseau, gérer les relations extérieures qui s'y rapportent et développer le système d'information afférent.

Le service climat entreprises (SCE) est en charge des travaux méthodologiques relatifs à l'indicateur climat et des relations externes à son sujet.

Le service pilotage et accompagnement utilisateurs climat (SPAUC) est en charge de recenser, exprimer et suivre la prise en compte des besoins utilisateurs internes et externes, de l'accompagnement de ces derniers ainsi que du pilotage de l'activité « indicateur climat » dans le Réseau et l'assistance au Réseau.

Le service génération du système d'informations (GENESIS) est en charge du développement du système d'information dédié à l'indicateur climat.

II. LE RESEAU

1. ORGANISATION TERRITORIALE DU RÉSEAU

Suivant l'organisation territoriale de la République définie par la Loi¹, le Réseau de la Banque de France est structuré autour :

- des directions régionales, à raison d'une par région, qui sont également directions départementales pour les départements du chef-lieu de région,
- des directions départementales, à raison d'une par département (à l'exception de Paris) situées au chef-lieu de département, rattachées aux directions régionales².

Pour tenir compte de certaines particularités locales, la présence de la Banque est complétée par des unités infra-départementales (antennes économiques) qui exercent des activités complémentaires à celles des succursales auxquelles elles sont rattachées.

Des implantations non permanentes viennent compléter ce maillage. Elles sont en général installées dans des organismes hébergeurs. Elles sont de deux types :

¹ Le contrat de service public (CSP) passé entre la Banque et l'État précise les activités assurées par la Banque en dehors de celles relevant de l'Eurosystème et qui justifient sa présence sur le territoire. Le CSP, dont la précédente version datait de 2012, a fait l'objet d'un avenant en mai 2022.

² Par exception, les succursales des Hauts de Seine, du Finistère, du Haut-Rhin et de la Marne ne sont pas situées au chef-lieu de département mais à Courbevoie, Brest, Mulhouse et Reims.

- les Bureaux d'Accueil et d'Information (BAI) qui exercent des fonctions d'accueil et d'information des publics,
- les Antennes de Proximité (AP), constituées d'un BAI et d'un Délégué Territorial, lequel assure, par délégation du directeur départemental, les relations de proximité avec les acteurs économiques et les entreprises d'une partie du département.

2. STRUCTURES DU RÉSEAU

2.1. Directions régionales

Elles comportent au moins :

- un service régional de contrôle et de maîtrise des risques, directement rattaché au directeur régional, qui constitue la deuxième ligne de maîtrise des risques de la région,
- un service des affaires régionales qui gère les fonctions transversales de la région en relation fonctionnelle avec les directions du Siège compétentes ainsi que les travaux économiques régionaux,
- un pôle dédié à l'analyse et à la cotation des groupes d'entreprises présentant des comptes sous forme consolidée (sauf en Corse),
- un service dédié aux entreprises,
- un pôle dédié à l'analyse et la collecte de données de durabilité ainsi qu'à l'attribution d'indicateur climat,
- un service dédié aux particuliers³.

Elles peuvent mettre en place un service d'intérim régional dont les agents ont vocation à conforter les effectifs des différentes unités de la région.

2.2. Directions départementales et directions régionales dans leurs fonctions départementales

Elles comportent au moins un pôle dit « de contact » orienté vers les missions externes de la Banque à destination de tous ses publics (entreprises, particuliers, services de l'État, partenaires de l'éducation financière, collectivités territoriales ...).

À cela s'ajoutent, selon les départements :

- des services de caisse complétés par des cellules de contrôle de leurs activités faisant partie de la deuxième ligne de maîtrise des risques et coordonnées par le service régional de contrôle et de maîtrise des risques⁴,
- des centres de traitement partagés « cotations »,
- des centres de traitement partagés « surendettement ».

Pour un métier (Entreprises ou Particuliers), l'ensemble composé d'un pôle de contact et d'un centre de

³ Par exception, les succursales régionales du Grand Est et d'Ile de France, respectivement à Strasbourg et à Paris-La-Défense ne comportent qu'un pôle de contact « Particuliers ».

⁴ Par exception, dans le département du Rhône, l'activité de gestion de la monnaie fiduciaire est exercée au sein du service de caisse de la succursale de Lyon et prend la forme d'un Centre fiduciaire qui leur est directement rattaché.

traitement constitue un service.

Les directions départementales supervisent l'activité des unités infra-départementales placées sous l'autorité d'un directeur délégué ainsi que l'activité des antennes de proximité, des bureaux d'accueil et d'information et des délégués territoriaux. Des unités infra-départementales peuvent accueillir un ou deux services dédiés aux particuliers et aux entreprises.

Les succursales qui ne comportent pas de centre de traitement partagé sont dites « succursales de présence de place ».

Dans chaque région, l'activité de traitement de dossiers de cotation ou de surendettement s'effectue dans le cadre d'une Zone de Regroupement (ZR), celle-ci correspondant au périmètre de la zone géographique qui comprend le centre de traitement partagé (cotations et/ou surendettement) et l'ensemble des pôles de contact (SPP) avec qui il travaille en équipe. Les zones de regroupement d'une région peuvent être différentes selon l'activité cotations ou surendettement.

3. ACTIVITÉS DU RÉSEAU

Le Réseau exerce les métiers de la Banque de France qui nécessitent une présence sur le territoire métropolitain⁵ ; à titre principal :

- gestion de la monnaie fiduciaire,
- enquêtes de conjoncture,
- analyse, collecte et diffusion d'informations et données notamment financières et relatives à la durabilité sur les entreprises non financières, missions comportant notamment la cotation, l'attribution d'indicateurs climat et l'accompagnement des entreprises,
- médiation du crédit,
- secrétariat des commissions de surendettement,
- gestion de la procédure de droit au compte,
- droits d'accès aux fichiers gérés par la Banque de France,
- information générale sur les pratiques et les opérations bancaires,
- accueil multicanal des publics et réponses à leurs sollicitations,
- éducation économique et financière des publics,
- missions de contrôles déléguées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers,
- actions de place visant à donner de la visibilité et à renforcer l'influence de la Banque.

Pour les besoins de sa gestion, le Réseau a également des responsabilités portant sur des fonctions transversales :

- gestion des ressources humaines et formation,
- budget et contrôle de gestion,
- immobilier et sécurité/sûreté,
- gestion des infrastructures et ressources informatiques de proximité,
- contrôle et maîtrise des risques.

Le Directeur général
des Services à l'économie et du Réseau

H. Gonsard

Le Secrétaire général

C. Piot

⁵ Les métiers de la Banque exercés en outre-mer relèvent de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer ou de l'Institut d'émission d'outre-mer.