

Audience ANCB du 11/05/17

Etaient présents : Mme Catherine CHARRIER-LEFLAIVE Directrice Banque et de l'assurance ;
Mme Sandrine PIERROT Directrice Commerciale Banque et LPM,
Et pour ANCB : Elodie J. , Julien M. et Dominique B.

Après une présentation rapide des membres de l'ANCB sur leurs rôle au sein de l'ANCB et leurs fonctions professionnelles. Présentation des questions préparées lors du CA.

Elodie : Lors du dernier congrès nous avons déjà abordé ce point. Le Groupe A pour les RC Part et RC pro est-il prévu ? Dans quels proportions ?

Catherine Charrier-Leflaive : Groupe A RC Part et RC Pro, Ne demande que ne soit pas posé trop de question sur le plan RH car n'a plus de fonction RH

Elodie : Quel est l'avenir des CSI ? Aujourd'hui toutes les rumeurs circulent sur les maisons de l'habitat quand au nombre de CSI qui l'intégreront ? Et les autres que deviendront-ils ? Des CSI resteront automatiquement sur le carreau !

Catherine Charrier-Leflaive : Je ne peux répondre car aura lieu une CDSP au mois de juin (21/06/2017), mais ce que je peux vous dire au sujet des Maisons de l'habitat : Actuellement 5 pilotes : 3 sur Paris 1 Toulouse 1 Marseille, L'objectif est de le démarrer avec des CSI qui souhaitent l'intégrer, Quelques mois de pilote pour en tirer un bilan (nombre de CSI, proposition de postes), Il se fixe comme cap 2018 afin que chaque CSI retrouve un poste comme annoncé lors de la grande réunion pour les CSI, Les directeurs de la Maison de l'Habitat seront nommés en 09/2017, Ce qui est important à retenir, c'est qu'il ne s'agit pas d'un bigbang mais d'attendre l'année 2018 pour trouver un poste à chaque CSI, Nous l'interpellons sur la possibilité d'évoluer vers un poste de RC PRO mais que les recrutements sont très difficiles, Elle a demandé et fera remonter que soit appliqué plus de souplesse pour les recrutements,

Elodie : suite à des réorganisations sur certains secteurs, des cofis 3-1 travaille sur des portefeuilles de conseillers en 3-2 depuis plus de 6 mois. Or la prime qui leur ai attribué est celle d'un 3-1 mais avec des objectifs de 3-2. Que compter vous faire pour ses distorsions ?

CCL : Mr MOATE à annoncer aux organisations syndicales des postes de Cofi 3-2 (80 ouverts) ; CSI en 3-3 avec délégation ; RPP groupe A aux directeurs adjoints de secteurs,

Dominique : ors du dernier congrès, a été abordé la question des viviers. A ce jour nous n'avons pas de réponse. Qui y rentre ? Comment fait-on ?

CCL : Pas de réponse mais une promesse de retour d'information par mail, L'objectif est pas plus de 18 mois dans un vivier, Il y a une vraie volonté « d'alimenter la machine » car des coclis ont évolué vers des postes de CSP et des coclis vers celui de RC PRO,

Dominique : Aujourd'hui nous constatons des retards récurrents au niveau des Centre Financiers : 3 mois pour avoir une décision sur un dossier de renégociation, 6 mois pour éditer un avenant, des retards dans le traitement des dossiers de prêt immobilier ; le centre financier de Rouen et précisément le service des successions : un délai de 48 jours !!! il est difficile par la suite de proposer un réinvestissement avec de tels délais et que les clients en se fassent pas racheter au final leur prêt par la concurrence.

CCL : Actuellement il y a de nombreux retards et les délais sont très longs, Ils en sont conscients et le problème est pris à bras le corps, Les CRSF sont dimensionnés pour traiter pour 1 Milliard de prêt immobilier et en 2016 1 Milliard 300 Million produit et par conséquent des délais qui ont augmenté plus les dossiers de renégociations, Des mesures d'urgence ont été prises pour mettre en place des équipes, la mise en place des dossiers prioritaires, délivrance de la météo des CRSF, mise en place de réunion de synergie afin d'accélérer les délais, Les résultats n'ont pas été anticipés, 2 sujets très complexes le crédit immobilier et les dossiers de successions, A été en mis en place une organisation au niveau des CRSF, Nous avons également pointé du doigt les problèmes informatiques récurrents, Le sujet est également pris à bras le corps avec Mme BOURNE,

Dominique : Lors du dernier congrès a été évoqué les RTT et samedis supprimés dans certaines DR, ou on en est actuellement ? : Nous lui faisons part qu'il n'y a pas d'harmonisation au niveau RH, des pratiques différentes dans chaque DR, Par exemple si un jour férié tombe sur un RTT il est recredité mais cela n'est pas le cas sur toutes les DR

PIERROT Sandrine : nous répond que le sujet ne répond pas au niveau de la DR mais à celui de la DAST,

Dominique : lors des congés des conseillers l'appel bascule sur le conseiller présent ne peut-on pas mettre un message d'absence avec le 3639. Comment cela ce passe-t-il lorsque le conseiller est seul ? Un CSP a-t-il a gérer les appels des COFI et des COCLI absents ? par exemple sur un secteur les 2 cobas étaient en congés et donc les appels étaient orientés vers le CSP et ce dernier devait gérer son portable pro plus les appels de fil contact

SP : précise que nous devons rappeler les clients qui ont laissé un message mais pas ceux qui ne sont pas dans notre portefeuille et n'ont pas laissé de message.

Nous insistons sur le fait des congés de cet été.

CCL et SP notent la question et nous promettent de trouver une solution pour cet été,

Dominique : Avec la LAC il n'y a pas de relation avec les contacts à réaliser car les anciennes RQ ne sont pas dans la LAC. Il n'y a pas la possibilité de pouvoir mettre certains contacts en statut « argumenté » car par exemple déjà traités ou appelés

CCL : Ce sont les cobas qui font les tests avant la livraison, Concernant les ciblage nous avons la possibilité de commander en local par le DS s'il y a de la place dans la LAC.

Elodie : L'activité est également à revoir suite aux montages des dossiers de prêts immobiliers par les CSP. En effet il est demandé, en terme d'activité plus de ECC qu'avant alors que cette nouvelle activité prend beaucoup de temps. Les CSP n'arrivent plus à gérer la LAC, fil contact...

CCL : Je présente « un remerciement chaleureux aux CSI pour leur travail et leur accompagnement », Les CSI sont très contents d'être dans les maisons de l'Habitat car ils travaillent ensemble, de se retrouver pour parler des clients, de leur quotidien,

CCL : Nous demandons de revoir les normes comme le nombre d'entretiens conseil et concrétisés suite aux évolutions du métier (cocli patrimonial + CSP avec le crédit immobilier), Sur les conditions de travail cela est en cours avec les partenaires sociaux, Une réponse nous sera apportée par la suite,

Un chantier est en cours sur l'activité suite à la mise en place de la LAC, fil contact, mails... il y a donc plus d'opportunités de contacts et par conséquent d'entretiens conseil concrétisés, L'objectif est de générer les 25 EC et de les traiter à 40% à distance et de générer de la production, Mme

CHARRIER-LEFLAIVE nous fait une analyse sur les ECC : aujourd'hui 2/3 subis et 1/3 généré par le cobra et il faut inverser la tendance et donc utiliser la RAD, Le sens de la LAC n'est pas de faire du phoning mais de la vente à distance (remise en marché),

Nous demandons que le cobra et le client ait le même écran, Cela fonctionne très bien au CRSF,

La méthode de vente a évolué pour mettre au cœur des attentes les priorités des clients,

Mme CHARRIER-LEFLAIVE nous informe que 28% de la production immobilière a été faite hors CSI sans que celle des CSI baisse, Heureusement que nous avons mis en place la formation des CSP et cobas sinon ingérable, Je demande aux DS un accompagnement aux cobas afin d'analyser les résultats.

Elodie : Quels sont les prochains chantiers informatiques ?

CCL : Cap Client 3,0 est le seul chantier en cours avec un investissement conséquent. Rien d'autres est prévu à ce jour. La vente au panier se fera dans les prochains temps + devis MRH dans logic, Nous proposons une alimentation de logic vers DRC, Nous demandons l'augmentation du stockage des boites mails (proposition prise en compte). Points notés par CCL et SP.

Elodie : Depuis le 01 janvier 2017 tous les CSP sont sectorisés. Or à ce jour se pose la question du nombre de clients dans les portefeuilles des CSP. Il n'y a pas assez de clients, pour maintenir un CSP on lui attribue tous les clients à stocks (même si plus de 70ans), les clients avec des revenus importants mais sans SF, des clients ayants des prêts immobiliers importants et des mensualités conséquentes et donc une capacité d'épargne inexistante. Comment atteindre les objectifs dans ce cas ?

CCL : La norme est de 350 clients, Elle nous fait part que le taux de couverture a augmenté et le nombre d'apport a baissé de 60%, la production des CSP-CGP a augmenté de 25% , la collecte UC + 40% ; point de fidélisation MS1-MS2 a augmenté,

Julien : les CSP ont peur de ne pas finir l'année car n'ont pas assez de clients

CCL : C'est très bien que les CSP s'en inquiète cela montre leur grande maturité. Il est demandé aux DS de fluidifier les portefeuilles, Les DCP nous demandent de conquérir de nouveaux clients, La réponse passe par les fluidité des portefeuilles et la conquête nous répond

Nous échangeons sur d'autres sujets comme les renégociations, CCL nous dit que nous avons plombé les budgets sur plusieurs années, Les cobas ont renégocié les dossiers au plus bas par manque de maturité.

Nous lui faisons part que sur certains secteurs il y a un fort décalage sur les tarifs des MRH, La possibilité de déroger n'est possible que si la différence de cotisation est inférieure de 30%. Pour un rachat de crédit immo on devrait avoir une offre. Ce point est pris en considération par CCL.

CCL nous informe que les assurances emprunteurs vont basculer sur une tarification sur le crd pour avoir un coût beaucoup plus bas dans les prochains temps, Le contrat d'assurance emprunteur de la CNP est en décalage avec le marché et il y a un travail en cours avec la CNP.

Nous lui avons fait part des problèmes sur les dossiers signalés, Mme Pierrot en avait entendu parler, A ce jour nous lui avons fait remonté par mail la note et une étude est en cours,