

COMPTE RENDU AUDIENCE 03/05/2018 :

Sont présents Catherine CHARRIER-LEFLAIVE Directrice Adjoint du groupe La Poste ; Stéphane ZAKARIAN DRH ; Laure DEBUYER Chargée de Mission ; Céline BARRE Directrice Commerciale ; Elodie JUND ; Dominique BOULLIOUX ; Julien MAGNIEN,

L'audience débute à 14h45. Nous attaquons directement dans le vif du sujet après que les autres membres de la direction se soient présentés,

1, LES OUTILS:

Dominique :

- boîtes mails : La taille est trop petite et la réception limitée à 10Mo, Maintenant que tout le monde fait du crédit immobilier, Les clients envoient leurs documents par mail et ils saturent nos boîtes mails (ex, pour un compromis il a fallu 10 mails de 10Mo),
Autre point sur les boîtes mails pas de message de retour pour dire que le message n'est pas passé,

Laure DEBUYER : L'augmentation de la taille des boites mails est prévue mais en plusieurs étapes avec des modifications de logiciels, Passage de 1 à 100Go (2 Go normalement), Depuis la banque en ligne il sera prévue de déposer des documents afin que le conseiller puisse les consulter. Fin 2018 un pilote sera lancé, (début en 2019 pour les clients de LBP et ensuite les prospects),
Il est prévu une gestion de la boîte mail un peu comme fil contact avec un message d'absence et le transfert des mails,

Dominique :

- TSF : pas de connaissance de l'outil ni pour les conseillers et les clients ne se sentent pas à l'aise,

Stéphane ZAKARIAN : Pas de formation dessus, il s'agit d'un outil interne au groupe, Une connexion via l'e-mail + mot de passe ensuite accès aux documents via un téléchargement, La récupération des documents est assez simple mais dans l'autre sens jamais effectué,

Dominique :

-Fil Contact : problème soulevé l'année dernière non résolu pour les congés de l'été,

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : Une note a été diffusée et c'est à la main des DS, Si le conseiller est absent cela bascule sur le 3639, C'est au DS de le faire, Catherine l'a annoncé lors du Road Show, Un pilote avait été mené pendant 3 mois et poursuivi,

Dominique:

- La LAC : dans les accords sociaux est précisé qu'il s'agit d'une aide à la vente et pas une obligation d'être traitée à 100%, Mais au niveau des DS ce n'est pas le même message, Il faudrait refaire une piqure de rappel dans ce sens,

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : Pas d'obligation d'être à 100% c'est vrai mais à ce jour le traitement de la LAC est inférieur à 30% au niveau national, avec les investissements faits c'est navrant, Il n'y aura pas de message général qui sera passé car la LAC n'est pas utilisé donc CCL propose de faire remonter les comportements abusifs.

Dominique :

- Cap Client : beaucoup trop de dysfonctionnement et conseil du Svp est d'aller sur le portail commercial, C'est bien d'avoir un nouvel outil mais c'est mieux quand il fonctionne,

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : le problème vient des dysfonctionnements dû au problème de réseau, Il y a actuellement une négociation avec Orange, Le chantier est en cours, Le courrier rencontre le même problème sur le système score, Le territoire a été scanné et là ou il y a des problèmes importants, la livraison de la R4 a été freiné,

2. LA CONFORMITE:

Elodie

– COB : On ne sait pas ce que l'on attend de nous, A chaque passage COB on est toujours dans le rouge malgré les efforts demandés lors de la dernière visite COB, Les points de contrôle changent et nous n'en sommes pas informés,

Le DS vérifie le dossier ce dernier est vert et lors du contrôle par le COB passe en jaune, orange voire rouge, Il n'y a pas de synergie entre le DS et le COB,

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : Vous voyez des changements, des évolutions depuis 1an ?

Elodie : Non, le problème est resté identique,

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : Les DS et les COB ont la même grille de contrôle, il s'agit plutôt d'un problème d'interprétation.

Julien : Exemple, transfert Euro croissance (interprétation de l'âge inf, à 65ans) Julien indique qu'il a eu une anomalie pour un client qui a 65 ans mais pas encore 66 ans.

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : effectivement c'est une question d'interprétation, il faut qu'on clarifie la situation.

Echange avec **CCL** sur le DCI, Julien indique qu'au début il mettait presque 1h pour en faire un mais maintenant qu'il est aguerri il met 15 min. CCL indique que c'est également les remontées qu'elle a et est rassurée.

Elodie :Les COB démarrent les contrôles des dossiers immobiliers avant c'était au directeur des engagements de le faire, "Pas de soucis particuliers rencontrés à ce niveau là.

CCL partage.

Elodie :

- Crédit immobilier : A quoi sert de faire signer aux clients les devis qu'ils nous produisent pour les travaux ? Je trouve cela inutile surtout pour du matériel sachant qu'il est possible de changer au cours du crédit,

Les conditions d'octrois pas d'évolution chaque année mis à part un flash info, L'idéal serait une mise à jour automatique pas exemple sur e-atout, Idem sur Logic la check-list les pièces pour un PAS ne sont pas à jour, Les conditions d'octrois devraient évoluer par exemple pour les investissements locatifs (financement à 110% sous conditions),

Laure DEBUYER : La direction des risques est en train de faire un chantier pour modifier les conditions d'octrois sur certains points (Pactys Investisseur et Avenir),

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : je vais demander les conditions d'octrois des concurrents pour voir si nous sommes en décalage par rapport au marché, Elle évoque également l'offre Pactys qui est à revoir car trop vieux, C'est un sujet depuis son arrivée,

Sur la conformité des pièces nous échangeons sur le financement des scpi avec nantissement qui est trop compliqué, Catherine CHARRIER-LEFLAIVE nous demande de faire remonter des cas concrets, Lors de cet entretien elle profite pour nous faire part de sa satisfaction des résultats des

transferts Euro croissance,

Laure DEBUYER : Il y a un vrai sujet lors des contrôles COB sur quelle personne rempli Logic, Cap Client et DRC (mise à jour dossier client), Qui doit effectuer la mise à jour ? Le CECI ou le COBA,

Nous indiquons notre volonté d'avoir un COB pour le prochain congrès et les dirigeants nous propose de venir avec le directeur des risques ce que nous acceptons immédiatement. Reste à voir si ce sera le cas.

3. EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Dominique :

– Les COCLI Réf Pat commencent en 3-3 pour certains, lors du dernier congrès Mr Philippe SABOURIN nous avait dit que c'était à la marge, Sauf qu'aujourd'hui tous le revendiquent ce qui est logique, Comment LBP a prévu de gérer cela ? RAP ? Idem pour les COFI 3-2

Du coup les CSP et CSI/CECI ne se sentent plus valorisés en tant qu'Expert, Il faudrait plus de groupe A pour cette catégorie, d'autant que les chargés de clientèle sont 3-1, pour que certain c'est le même grade que les COFI,

Pourquoi plus de groupe de groupe A pour les CSP que les CSI ?

Quelle est l'évolution après CSP ou CECI/CSI ? DS ? RC Part ? Pas très motivant car même grade et perte de salaire (prime de fonction 250€ alors que CSP 500€),

Stéphane ZAKARIAN : Nous fait un rappel sur le Réf Pat c'est un conseiller sur un secteur ou il n'y a pas de CSP et gère un portefeuille avec des caractéristiques particulières, 750 COCLI Réf Pat 150 RC Part en 3-2 pas d'automaticité vers 3-3, Le COCLI 3-3 est un acteur implanté dans un secteur ou il n'y a pas de CSP et dans une zone rurale et péri-urbaine avec des clientèles patrimoniales et donc un besoin en immobilier sur des dossiers simples et intermédiaires (150 COCLI 3-3 à ce jour), Il y a une vraie volonté de valoriser ce travail et donc de proposer le poste en 3-3, 150 postes sont prévus et pas plus.

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : L'accord Coba des organisations syndicales demandait absolument que les COCLI sur des zones rurales et ou il n'y a pas de CSP basculent en 3-3, J'ai mis du temps à dire oui car ensuite il y avait un risque de généralisation et tout le monde le voudra, Le 3-3 c'est une reconnaissance du travail dans un milieu rural, Aujourd'hui au top 500 tout le monde vient me voir et me dit le 3-3, Je leur répond passez CSP et bougez de secteur,

Stéphane ZAKARIAN : Plus de groupe A pour les CSP-CSI-CECI doit être corrélé aux enjeux de développement de l'entreprise, Il y a un contexte de concurrence et de défense de nos encours, de nos clients sur nos secteurs, Nous avons eu une volonté de sédentarisation des CSP, la création de la Maison de l'Habitat (1 groupe A/MH), création des COCLI Réf Pat, formation au crédit immobilier, Pour les CSP 65 postes seront en groupe A,

Les CSP qui sont valorisés en groupe A sont ceux qui ont portefeuille à potentiel.

Si la filière patrimoniale s'agrandit avec une hausse du nombre de clients, des encours alors oui les CSP passeront en groupe A,

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : Certains CSP-CSI passent DS pour rechercher le groupe A, Ils sont d'excellents commerciaux mais de mauvais managers, Donc il y a une volonté d'ouvrir le groupe A, Le sujet n'est pas fermé mais évolutif,

Évolution des CSP-CSI-CECI vers le poste de RC Part :

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : Le RC Part doit couvrir un portefeuille, Au départ beaucoup de MVB et de DET A en priorité pour les recruter ensuite pour tous les postes non

comblés il y a donc eu une ouverture sur d'autres métiers mais une obligation d'avoir été dans le commercial dans les 5 ans, Il s'agit d'une fonction pérenne,

4, RVB :

Elodie

– Elle est à la baisse, Pour les CS c'est moins qu'avant car basée sur le collectif et pénalisant si l'équipe est mauvaise alors que le CSP est bon (par exemple 3e CSP de la DR pas très valorisé sur la RVB car secteur pas au TRO),
Les COBAS ont un sentiment de plus en plus d'exigences et de moins en moins de reconnaissance,
Certains COBAS ont un sentiment de n'être pas payé à la moyenne du marché, qu'en pensez-vous ?

Catherine CHARRIER-LEFLAIVE : Le problème de la RVB collective : Il y a le principe de sur performance de 10% des effectifs de la DR à la main du DR, L'enveloppe permet de compenser la perte pour le CSP qui avait les mêmes résultats auparavant,

Stéphane ZAKARIAN : Il y avait une différence de rémunération entre la province et la région parisienne-Ile de France, La mise en place de mesure a été instaurée,

Nous échangeons sur le nombre important de démissions enregistrées l'année dernière (évoqué lors du dernier congrès),

Stéphane ZAKARIAN : Un travail est en cours, en lien avec les territoires et une mise à jour des territoires déficitaires pour recruter,

Au plan global on a ce constat avec un volume très faible (2 à 3%),

En 2017 245 départs sur la ligne commerciale bancaire sur un effectif global de 9000 conseillers

En 2016 275 départs sur LCB

En 2015 215 départs sur LCB,

Mais selon les territoires c'est très variables et plus fort en région parisienne et zone frontalière avec la Suisse,

L'audience se termine à 16h15. Nous prenons congés et nous disons à bientôt au congrès du 12/10/18 au domaine de la grande garenne.