

Compte rendu Audience ANCB du 26 juin 2019

Présents : Jean-Claude GAUTHIER, Directeur Général Adjoint du réseau comprenant le bancaire et le réseau pour l'ensemble des produits colis, courrier et bancaire. Céline BARRE, directrice commerciale. Mathieu DAUDEL, CSP St-Etienne membre du bureau, Julien MAGNIEN, CSP Strasbourg secrétaire adjoint et Elodie JUND, CECI Présidente ANCB

Absents pour raison de santé: Dominique BOUILLOUX, COBAR dans l'Ain Vice-président et Ghislaine GAUCHET, COCLI Mousanne-les-Alpilles secrétaire

Début de l'audience à 15H30.

Pour débiter l'audience Mr GAUTHIER se présente à nous. Il a pris ses fonctions en mars 2019. Il était à la DEDT avant d'être DGA. Il est passé par les réseaux HSBC et Caisse d'épargne.

Mme BARRE présente sa fonction actuelle, nous la connaissons déjà car présente lors de l'audience de l'an passé.

Nous nous présentons ensuite rapidement Mathieu qui est CSP sur la DR Rhône-Loire à St-Etienne, Julien CSP sur la DR Alsace-Franche-Comté à Strasbourg et Elodie CECI à la maison de l'habitat de Strasbourg sur la DR Alsace-Franche-Comté

Elodie présente ensuite l'ANCB. Il s'agit d'une association qui pour but de rencontrer le siège 2x/an lors de notre congrès annuel et lors de l'audience. L'association regroupe des conseillers de toute la France, GESCLI, COFI, COCLI, CSP, CSI, CECI, RCPro et certains RCPart. Nous sommes environ 500 adhérents dont la part la plus importante se situe dans le Rhône.

Lors de nos rencontres nous faisons remonter des problèmes concrets du terrain sans le filtre de la hiérarchie. Cette association n'est pas un syndicat nous n'avons qu'un faible but revendicatif. Nos échanges ont pour but de construire ensemble des solutions.

Mathieu Annonce les thèmes qui vont être abordés :

- les outils et leurs irritants
- la RVB
- la conformité
- l'évolution professionnelle
- la satisfaction client
- le crédit immobilier

1. Les Outils et leurs irritants

CAP Client beaucoup trop de dysfonctionnement R6 même pas distribué car trop de soucis. L'outil n'est pas fiable. Problème avec les entrées en relation, la conformité, la messagerie.

Suivi des résultats : A quand des outils fiables et à jour sur le suivi des résultats. La CNP remonte les chiffres 6 semaines après avoir passé les opérations.

Fil contact problème soulevé l'année dernière non résolu pour les CA de l'été. Absence longue d'un RCPart ou pas de RCPart + COBA en congé 1 seul acteur sur le secteur doit gérer tout le fil contact.

PICASSO : Avec la généralisation de l'outil il faut augmenter la taille des fichiers que l'on peut envoyer car nous sommes limités en taille. Picasso résonne encore en terme de MS alors que nous résonnons sur la nouvelle segmentation.

La LAC dans les accords sociaux c'est une aide à la vente et pas d'obligation d'être traité à 100% mais au niveau des DS ce n'est pas le même message. Il faudrait refaire une pique de rappel dans ce sens.

Partage : Nombreux bugg pour les versements, retraits et arbitrage vp

Les boîtes mails : la taille est trop petite pour la réception limitée à 15Mo. Les clients envoient leurs docs par mail et ça ne passe pas car trop lourd et pas de message en retour de non distribution, et pas de possibilité d'aller chercher cela sur des sites mettant à disposition les documents.

Réponses:

JCG- Au sujet de la **LAC** il y a une forme d'incompréhension. Les échanges que j'ai eu avec les organisations sociales (OS) et les managers me le montre. Il y a des objectifs sur la production, synonyme de business et de PNB et ce qui est à côté ce sont des moyens. En revanche avoir des repaires d'activité par rapport au traitement de la LAC, fil contact et l'activité c'est un moyen de suivi. Le métier de COBA est un métier difficile (contact à distance, nombreuses sollicitations de la part des clients) et il doit y avoir un repaire pour avoir un échange avec le manager. Je vais le leur rappeler. Au-delà des attendus métiers, le traitement de la LAC est un moyen d'arriver au résultat d'affaire. De plus un accord social a été signé à sur ce point et il doit être respecté. Il ne doit plus y avoir de focus sur ce point. J'ai des remontés que aujourd'hui les contacts de la LAC sont plus pertinents. Il y a beaucoup de travail qui a été fait par rapport à la LAC, on utilise notamment de l'intelligence artificielle IA.

En ce qui concerne **CAP Client** j'ai accompagné un COBA à Chalons lors d'un RDV Accueil client suite au crédit immobilier fait par la prescription pour l'ouverture d'un compte joint avec carte + MRH. On m'a mis avec un COBA qui n'était pas je pense le moins bon. J'ai vu que l'outil a planté sur l'entrée en relation notamment lors du mandat de mobilité. Il a fallu aller dans e-atouts faire les documents à la main.

Je le comprends ces buggs génèrent du stress, des affaires perdues. Par conséquent nous avons donc repoussé la mise en place de la R6.

CB ajoute qu'ils ont une cartographie en temps réel de tous les points noirs, rouge ou vert des secteurs. La région Nord est un gros point noir. Elle cite un exemple mardi il y a eu un incident dans la vente au panier. Une tour de contrôle a été mise en place pour prévenir les incidents et les prendre en charge. Les centres financiers ont été fortement impactés. Il faut cependant qu'ils déterminent s'il s'agit d'un bugg CAP Client ou d'un applicatif car CAP Client regroupe simplement tous les applicatifs.

JCG indique que le problème n'est en général pas CAP Client mais les applicatifs car nous avons fait d'énormes transformations de nos outils que notre réseau ne peut pas absorber. Actuellement le siège test des nouvelles applications et si elles ne fonctionnent pas ou ne répondent pas correctement tant pis on ne les mettra pas en place.

D'ailleurs tout le monde ne s'est pas approprié l'outil. C'est d'ailleurs normal quand il ne marche pas il faut passer sur l'ancien système et il y a ceux qui sont réfractaires.

Une fois en R6 il n'y aura plus de retour en arrière possible et l'ancien système n'existera plus.

En début d'année nous n'avions pas encore totalement conscience du problème au niveau du siège. Il faut avoir à l'esprit que le décalage de la R6 coûte 1 million d'€. Il s'agit donc d'une haute priorité que l'outil fonctionne.

Elodie demande si nous allons augmenter la taille du tuyau pour avoir moins de bugg. Pas de réponse à ce sujet.

Fil contact JCG nous demande de préciser le point. Elodie indique qu'il s'agit des CA d'été lors que pas de RCPart sur le secteur et 1 seul COBA présent c'est lui qui reçoit tout le fil contact et ce n'est pas gérable.

JCG rappelle lorsqu'il y a une absence longue le portefeuille bascule en LBPS. Point que nous connaissons déjà.

CB nous indique que depuis 2 ans à la main du DS il est possible de basculer au Centre Financier. Elle va à nouveau le rappeler aux DS pour la 3^e année consécutive.

JCG nous indique qu'aujourd'hui on recherche une accessibilité des COBAS c'est d'ailleurs lors des questionnaires de satisfaction client un point qui ressort : la difficulté de contacter son conseiller. Il y a des objectifs sur les décrochés.

Pour **Partage**, selon CB il y a des opérations qui doivent être saisies sur Partage et d'autres comme les réinvestissements suite à succession qui ne sont pas encore possible. A partir de fin 2019 début 2020 les réinvestissements succession seront sur Partage et plus besoin de saisir en SPIC avec le code REICO. En ce qui concerne Partage le délai est de 2 à 3 semaines pour le traitement des opérations. Il y a eu une amélioration avec les dossiers sensibles.

JCG- il va y avoir de nouvelles applications pour la CNP dans le cadre de la loi PACTE et la fusion avec la CNP.

En ce qui concerne **PICASSO** l'augmentation de la taille des fichiers est prise en note.

Elodie souligne enfin que la taille des **boîtes mail** en réception a augmenté ce qui est déjà une grande amélioration mais cela ne suffit.

CB indique qu'un nouveau programme contact est en cours au CF et s'appliquera au COBA pour utiliser et transmettre des fichiers lourds et de manière sécurisée. Elle rappelle que le mode communication est la messagerie sécurisé et non l'adresse mail du conseiller. Le client pourra ainsi transmettre lors d'un crédit immobilier des fichiers lors de manière sécurisé sur une plateforme d'échange de documents. Le pilote sera lancé fin 2019 en Picardie et généralisé en 2020.

2. RVB

Elle est à la baisse alors qu'on nous dit tous les ans que l'enveloppe reste la même. Pour les sur performeurs c'est moins qu'avant car basée sur collectif et l'atteinte du TRO. Le système est pénalisant pour les sur performeurs ou s'il y a une absence longue durée. On sait qu'il existe une enveloppe de Surperformance c'est bien mais négocié en le DT et le DR. Si l'un est contre pas d'enveloppe supplémentaire. On se connaît tous au niveau des COBA et on discute entre nous c'est très frustrant et vécu comme une injustice d'être mieux classé sur les défis que son collègue et de toucher moins car le TRO n'est pas atteint alors que lui si. N'oublions pas que nous sommes des commerciaux. Il y a 2 options en réaction soit le sur performeur motive son équipe pour arriver au TRO soit il se démotive et réduit son activité. En général c'est la 2^e option qui est choisie.

N'y a-t-il pas un problème de dimensionnement des objectifs. 100% du TRO n'a plus de sens on regarde le territoire, la DR et le national pour se comparer.

Réponses :

JCG- Vos interrogations je me les suis aussi posées, vous pourriez être à ma place. C'est important ce que vous me dites. J'ai tout intérêt à vous suivre car il faut créer une dynamique. C'est un sujet qu'il faut ouvrir avec les partenaires et sur l'ensemble du réseau. Je pense l'année prochaine qu'on va revoir ce sujet. Au moment où cela a été mis en place il y avait un besoin car les primes étaient trop importantes et des dérives par rapport au devoir de conseil.

CB- L'enveloppe des sur performeurs a été doublée au niveau des DR avant 10% maintenant 20% L'enveloppe est à la main des DR. Il y a une 2^e enveloppe pour compenser les postes vacants.

JCG- Cette 2^e enveloppe sert pour récompenser les COBA qui remplacent car ils gèrent l'urgence en cas d'absence et que l'on ne peut pas faire 2 affaires à la fois. Ces enveloppes sont pour tout le monde, GESCLI, COFI, COCLI, CSP et CECI.

CB- Au niveau national on ne garde rien l'enveloppe est totalement versée. Le secteur qui n'a pas atteint le CAO l'enveloppe non utilisée est versée au COBA sur performeur. Il y a des contrôles à postériori qui sont fait pour vérifier que toute l'enveloppe RVB a bien été distribuée.

3. La conformité

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 on n'en est pas informés. Sur le crédit immo pas la même grille de contrôle N+1, COB et DE chacun à sa grille de vérification.

Outils : Pas de plans B quand les outils ne fonctionnent pas donc non-conformité avec DCI et la signature des contrats. Que faire ? Faire revenir le client au risque de détériorer l'image ?

Réponses

JCG- Aujourd'hui on n'a pas encore la maturité à ce sujet. DCI fonctionne bien on voit que l'outil a été approprié à 85%. La question est sur la conformité. Aujourd'hui il y a une forte rigidité lorsque DCI ne fonctionne pas c'est au client de revenir et le commercial doit se débrouiller. Nous allons trouver des solutions qui seront validées par tout le monde pour en cas de bugg avoir des possibilités de contournement. Mais à ce jour pas de plan B.

Il y a aussi des risques pécuniaires sur des COBAS non formés qui commercialisent des produits assurance ou du crédit immobilier.

Il y a un élargissement des règles de contrôle des COB qui vont trop loin dans le contrôle tel que le projet qui doit être renseigné. Il faut faire la différence entre le règlementaire et le reste. La banque se tire une balle dans le pied ainsi. Il y a un objectif de revenir à un contrôle régalién sur ce que l'on demande.

Céline BARRE nous quitte à 16h40 pour des impératifs professionnels.

4. La satisfaction client

58% de satisfaction client pour les nouveaux clients ce n'est pas étonnant. Avez-vous déjà essayé de devenir nouveau client à LBP ?

Problèmes informatiques et bugg sans compter de faire un prêt immobilier en passant par la direction des engagements. Il n'y a pas de visibilité sur les délais et un manque de communication entre les différents acteurs. Actuellement le flux est très important et de ce fait il y a des tensions par exemple il faut compter 3 semaines de délais pour avoir un retour ce qui n'est pas satisfaisant.

Le parcours client doit être plus fluide.

Réponses :

JCG- Il y a un nouveau parcours client qui est mis en test dans le sud-est. Dans certains secteurs c'est le DS qui appelle le client et prépare le RDV Accueil. Autre sujet la montée en compétence des COBAS j'ai constaté que l'utilisation n'est pas uniforme, la refonte des conditions d'octroi est à l'étude pour que cela soit plus digeste pour les dossiers simples. J'ai également constaté des pratiques diverses sur la prise de décision risque, on est parfois frileux.

Elodie complète le propos : Cela dépend du directeur des engagements et de son parcours.

5. Le crédit immobilier

Les CSI : C'est une erreur d'avoir enlevé presque tous les CSI. Le réseau n'a pas pris son poids dans le crédit immobilier. Il faudrait des CSI dans les grandes agglomérations avec plusieurs secteurs.

Réponses :

JCG- Il vaut mieux être groupés en maison de l'habitat. La MH a montré sa pertinence, surtout sur la relation avec les courtiers qui n'est pas évidente car les courtiers ne sont pas tendres.

Le modèle d'avoir des experts sur le crédit immobilier a bien marché et nous avons besoin de réajuster ce qui a été mis en place (ouverture sur certains points notamment le travail déplacé dans d'autres points que la MH). Le réseau doit monter en puissance et en expertise.

Pour ce qui est des CSI avec plusieurs secteurs cela ne correspond pas à notre modèle.

6. Evolution professionnelle

DS : Pourquoi il n'est pas possible d'afficher clairement que pour devenir DS le parcours est RCPart ou REC ou CSP en groupe A.

Comment faire quand il n'y a pas de poste de RCPart ou que ces postes sont occupés par des anciens DET dont on ne veut plus.

Réponses :

JCG- Oui, pourquoi pas, à vérifier avec les OS sur l'affichage.

Les postes de RCPart posent beaucoup de questions mais c'est une excellente marche pour devenir DS. REC sur certains secteurs peut être intéressant avec la partie management des chargés de clientèle. Il y a un process perspective plus qui existe je ne sais pas si vous connaissez ? Le métier de DS a été revu (parcours, salaires) car c'est une profession très difficile et on a la volonté de le rendre plus attractif. Le process est en phase finale avec les fourchettes de rémunération selon le niveau de secteur.

L'audience se termine à 17h.

Nous remercions Mr GAUTHIER de nous avoir accueilli pour cet échange que lui aussi a apprécié.