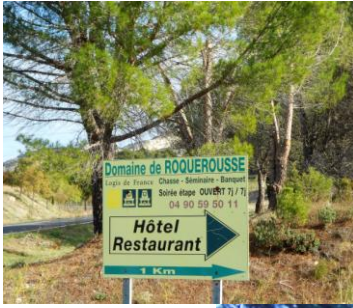


XXIVÈME CONGRÈS ASSOCIATION NATIONALE DES CONSEILLERS BANCAIRE LBP



Salon de Provence (13)
3 au 5 novembre 2016



Site: www.ancb-lbp.fr
Mail: asso.conseillers.lbp@gmail.com

ACCUEIL ET MINI AG DU 3 NOVEMBRE

C'est au cœur du Domaine de Roquerousse sur la commune de Salon de Provence que nous accueillions cette année nos collègues conseillers venus de 19 départements différents pour assister à ce congrès atypique. Merci à chacun et chacune d'entre eux d'avoir fait le déplacement.

Atypique car, les 3 directeurs invités à y participer assistaient à cette même date à un séminaire DR organisé de longue date par le siège à Versailles. De ce fait, seule Catherine Charrier-Leflaive pouvait s'en libérer dans l'après-midi. Mais, ayant constaté 8 jours avant qu'aucun horaire d'avion ne lui permettait de nous rejoindre sur place, nous avons dû transformer cette rencontre en visioconférence dans le créneau de 2h dont disposait C. Charrier-Leflaive compte tenu des temps de trajet lui étant nécessaire pour rejoindre la salle.

Ces aléas nous ont obligé à modifier le déroulement habituel du programme en reportant à après le dîner l'assemblée générale. Ceux qui devaient reprendre la route le soir même s'en sont donc trouvés privés, nous les prions de nous en excuser. Toutefois chacun a pu assister à la constitution du nouveau bureau du conseil d'administration 2017, ce qui a permis à 4 nouvelles personnes de l'intégrer et nous les en remercions.

7 des 9 membres du CA étaient présents.



C'est autour d'un apéritif dînatoire composés des spécialités régionales apportées par chacun des participants venus des quatre coins de France qu'ont été décidés les thèmes devant être abordés lors de la visioconférence.

3 thèmes ont été retenus :

- La restructuration de la ligne bancaire (répartie en 3 points)
 - Rattachement des nouvelles fonctions aux différents grades
 - CS et RCPart
 - RVB par rapport aux fonctions et grades
- Le crédit immobilier
- Les conditions de travail

5 groupes seront donc composés.

PREPARATION EN GROUPE DE TRAVAIL VENDREDI 4 MATIN

- *Remerciements à l'organisatrice du congrès de cette année dans cette très belle région ainsi qu'à tous les collègues présents dont certains ont fait le déplacement de loin.*

Nous remercions aussi la mairie de Salon de Pece et la patrouille de France (PAF), ainsi que LBP Financement, EasyBourse, Tocqueville, et LPM qui nous à fourni les goodies remis à chaque participants à leur arrivée ainsi que LBP Santé qui comme l'an dernier a choisi de participer financièrement à cette organisation.

Les 3 spécialités régionales vous ont été offertes par l'ANCB.

Un mail de remerciements a été envoyé à Jacky et Kevin, ingénieur et technicien du service informatique de La Poste sans qui la visioconférence n'aurait pu avoir lieu compte tenu du délai normalement requis.

Devenu pérenne le principe des groupes de travail permet à chaque congressiste de participer de plus près au déroulement de ce congrès.

Tant que faire ce peut les groupes sont composés de personnes de départements différents, afin de partager nationalement expériences et problématiques



9h30 : Début du travail des 5 groupes pour extraire de leur thème respectif les questions pertinentes.

Chaque groupe a choisi son rapporteur.

11h30 : Les 5 groupes de travail ont préparé des questions relativement précises. Chacun des rapporteurs présente à l'assemblée les résultats de ce travail commun. Certaines questions quasiment identiques se retrouvant posées par plusieurs groupes elle est reprise par celui auquel elle correspond le plus.

L'assemblée approuve l'ensemble des questions établies.

Compte tenu du temps global de connexion qui nous est imparti (2h), après 10mns de présentation des 2 parties, chaque groupe disposera de 20 mns, ainsi 10 mns seront consacrées à la conclusion. Il est donc décidé d'un accord général que chaque rapporteur exposera toutes ses questions en une fois avant de céder la parole à C Charrier-Leflaive afin d'éviter que les réponses aux premières ne permettent plus de poser les suivantes.

Mise au point du co-voiturage pour se rendre à la salle de visioconférence à Aix après le déjeuner.



12h15 L'heure est venue de déguster la Gardianne de taureau, spécialité de la très proche Camargue



14h00 Exceptionnellement (car habituellement prévu en fin d'après-midi), c'est à cette heure que nous procédons à la composition du futur conseil d'administration, permettant ainsi à tous les conseillers présents de pouvoir poser leur candidature après qu'ait été réexpliqué le rôle de chacun et du CA lui-même.

Démissions déposées des membres du CA par anticipation pour la fin de ce congrès comme il se doit, 7 membres acceptent de se représenter.

Il est demandé que de nouvelles personnes intègrent ce CA insistant principalement sur le fait qu'il devient urgent de prévoir à court terme (1 an ou 2) le remplacement de Ghislaine notre secrétaire depuis 2004 dont l'arrivée à la retraite approche, de même pour Brigitte secrétaire adjointe.

4 personnes posent leur candidature, nous les en remercions.

La répartition des fonctions de ce nouveau CA sera définie entre les 11 membres et annoncée avant le dîner.

Concernant le congrès 2017 Elodie propose de l'organiser en Alsace et François émet la possibilité de le refaire dans le Lyonnais. Compte tenu que le Rhône l'a organisé en 2014 nous retenons en priorité la proposition de l'Alsace pour 2017 (en cas de désistement le Rhône prendrait le relais), pour 2018 la candidature du Rhône est retenue si aucun autre volontaire ne se propose en 2017.

14h30 Départ pour Aix Les Milles pour assister à la visioconférence.

COMPTE RENDU DE LA VISIOCONFERENCE

VENREDI 4 NOVEMBRE APRES-MIDI



- 14h00 Connexion avec Catherine Charrier-Leflaive Directeur de la banque de détail et de l'assurance de La Banque Postale et Directeur général adjoint du réseau La Poste
A ses cotés : Pierre de Buhren Directeur de la filière patrimoniale du Réseau
- Elodie notre présidente adresse nos remerciements à CCL et PdB pour leur présence à cette visioconférence.
- Elodie expose les différents thèmes qui seront abordés
 - La restructuration de la ligne bancaire (répartie en 3 points)
 - Rattachement des nouvelles fonctions aux différents grades
 - CS et RCPart
 - RVB par rapport aux fonctions et grades
 - Le crédit immobilier
 - Les conditions de travail
- Elodie explique enfin que disposant de 2h pour cette visioconférence, chaque rapporteur de groupe posera l'intégralité des questions de son thème avant de céder la parole pour y répondre, 20 mns seront donc attribuées à chaque thème ou sous thèmes.
- A son tour Catherine Charrier-Leflaive nous remercie de l'avoir conviée à ce congrès et présente à nouveau ses excuses de n'avoir pu s'y déplacer mais se réjouit que cette visioconférence ait pu être mise en place.



GROUPE A

Restructuration de la ligne bancaire

Grades/Fonctions

☛ Inquiétude pour la structure bancaire en 2017 :

- Les chargés de clientèle 3-1 vont-ils remplacer les Gescli ?*
 - Les Cofi 3-1 doivent-ils craindre d'être remplacés par les Ch Cl dans le bas de leur portefeuille ?*
 - Les Cofi 3-2 et Cocli - quelles différences entre ces 2 niveaux de fonction ? y-aura-t-il une harmonie de la prime bancaire avec la nouvelle structure ?*
 - Les Cocli Référent Patrimonial : Quelles différences avec les CSP ? Est-ce que tous ces conseillers seront en 3-3 alors que la formation est très différente ? Quels critères déterminera le passage en 3-3 ou non des Cocli ?*
 - Les CSP auront-ils le 4-1 groupe A si oui, combien d'entre eux et sur quels critères ?*
 - Les RCPart ont des fiches de poste bien différentes en fonction des bureaux, certains sont managers d'autres CSP, pourquoi de telles différences ?*
 - Les RCPro quelle sera leur évolution dans la nouvelle structure ?*
- ☛ Comment s'organise la constitution des viviers en fonction des différents niveaux de chargé de clientèle à CSP ?*
- ☛ Pourquoi les accords concernant les métiers bancaires ne sont-ils pas envoyés directement aux conseillers ?*
- ☛ Les conseillers seront amenés à ne travailler que leur portefeuille est-ce que la motivation d'un apporteur dot l'apport ne sera plus prise en compte, ne risque pas de jouer sur la synergie du bureau et donc du développement du secteur et de notre entreprise ?*

CCL : Sur la base de vos questions je me demande si vous vous adressez à la directrice de la banque de détail ou à l'ancienne DRH car il y a beaucoup de questions sur la classification mais je vais évidemment vous répondre et pour les questions sur le patrimonial je laisserai répondre Pierre de Bühren.

Par contre je vais devoir prendre certaines précautions car il y a une CDSP prévue le 15 novembre sur l'ensemble de la ligne bancaire donc je ne peux dire certaines choses qui seront dites à cette CDSP je vais donc vous dire ce à quoi je peux vous répondre...

▪ Les ChCl en 3-1 il y en a 2 sortes ceux qui vont faire le BP Banque et seront donc dans un parcours vers Cofi et ceux qui seront dans des bureaux plutôt bureaux banque sociale c'est ce qui est dans l'accord social guichetier mais ceci n'est qu'une faible proportion et c'est une fonction d'une autre nature que celle de Gescli.

Nous sommes en réflexion sur la fonction de Gescli par rapport à la modification des bureaux, à savoir sur quels types de bureaux nous aurons besoin de Gescli, cette réflexion n'est pas encore aboutie mais le Ch Cl 3-1 ne vient pas remplacer le Gescli mais n'est pas non plus Cofi. On le fait passer 3-1 car fait le BP Banque.

▪ Les Cofi 3-2 et Cocli, le débat n'est pas nouveau, la différence se fait sur la différence de prime bancaire car ont des fonctions différentes donc ils n'ont pas vocation à être fusionnés.

▪ Les Cocli 3-3 : Dans l'accord Coba il était prévu CSP CSI une possibilité d'évolution vers le groupe A comme pour les Pro et les Cocli vers le 3-3 sur la base de la sectorisation.

Mais à ce jour se pose la question des Cocli implantés en milieu rural ou il n'y aura pas de CSP car pas de potentiel CSP et de l'opportunité de leur évolution vers Cocli 3-3. J'avoue qu'en tant que DRH je ne voyais pas intérêt d'ajouter encore un grade de Cocli 3-3 ; après longue réflexion et échanges sur le sujet pour avoir une ligne bancaire qui franchit des échelons, il y aura opportunité pour les Cocli d'évoluer 3-3 sur la base de



2 critères : qu'il soit Cocli référent (donc pas de CSP sur le secteur) et prend les attributs du CSP sur le crédit immobilier. Est-ce clair pour vous ?

▪ Les CSP : Il a été décidé.. mais je laisse Pierre d B vous répondre sur les CSP en groupe A.

PdB : Pour les CSP le sujet sera décidé en détail lors de la CDSP je ne connais pas la volumétrie exacte mais les orientations qui sont prises sont de permettre de proposer une évolution possible sur tout le territoire et qui soit corrélée avec tous les fonds de commerce que l'on peut trouver.

▪ La différence entre CSP et Cocli référent patrimonial (je ne dis pas Cocli 3-3 mais bien Cocli référent) effectivement pas la même formation pas le même job on ne peut pas attendre la même chose d'un CSP qui a 400-500 clients et d'un Cocli qui en a 900-1000. Le référent va porter la continuité de gamme partout, le CSP lui se positionne plus en expert patrimonial avec analyses plus approfondies.

▪ Concernant les apports, le but de la sectorisation est de remettre le Coba en face de son client et qu'il s'occupe de son propre fond de commerce. Si on n'a plus d'apport entre les différents secteurs ce n'est pas pour autant qu'au sein d'un même secteur on ne peut pas travailler à 2 pour un client et, dans la mesure où toutes les RVB sont fondées sur la réussite collective d'un secteur il n'y aura effectivement plus de double comptage mais on aura toujours une illustration de la performance. Ce vers quoi on se dirige c'est que le CSP prenne en charge des clients qui ont vocation à rejoindre son portefeuille.

Rapporteur : *Il n'y aura donc plus de suivi individuel mais seulement un suivi secteur ?*

PdB : On pourra faire un apport au sein de son propre secteur ce qui permettra de se comparer par rapport à sa propre performance et je pense que l'on n'aura plus autant d'apport qu'auparavant car le but est de recentrer le CSP autour de son propre portefeuille et de la collecte externe car aujourd'hui ils sont en décollecte structurelle (entre 100 et 200 millions de décollecte par an sur ptf CSP).

Voilà ce qu'il en est pour Grades/Fonctions

Les viviers CSP....

Rapporteur : *Notre question porte sur tous des viviers de toutes les fonctions. Leur constitution, comment cela fonctionne et sur quels critères ? Comment sont choisies les personnes qui vont entrer dans un vivier ?*

CCL : Plusieurs sujets là dedans. Le vivier patrimonial ainsi que tous les viviers mis en place avec les espaces mobilité, l'objectif étant d'alimenter les fonctions l'une vers l'autre (par ex beaucoup de Cocli partent RCPro). C'est l'espace service mobilité qui gère ces viviers, n'étant plus aux ressources humaines je ne peux vous dire comment maintenant sont alimentés ces viviers exceptés les viviers patrimoniaux puisque nous venons d'y travailler ensemble avec Pierre, sinon, honnêtement je ne sais pas je vais me renseigner comment ça se passe à présent.

PdB : Sur le vivier CSP qui a été cranté dans l'accord Coba, le principe du vivier CSP est qu'on y rentre et en sort après une formation de 2 – 3 mois, jusqu'à présent ils faisaient 7 semaines de formation et après passaient devant jury pour validation de la fonction, on s'est dit que c'était un peu bizarre de faire dans cet ordre et mettre les gens en situation d'échec potentiel avec un retour sur fonction précédente très difficile.

Donc à présent le jury de validation a lieu à l'entrée dans le vivier national la personne a donc la certitude d'en sortir dans les 12 mois avec la formation, la validation des acquits (ce qui est normal) et au niveau national cela permet de jouer sur la fluidité géographique.

CCL : Avant de passer au second groupe il reste une question : les accords envoyés aux conseillers. Je peux vous dire que moi j'y avais veillé car j'ai fait envoyer tous les accords pour les conseillers. Si certains ne les ont pas eus... ça a été envoyé dans tous les bureaux, donc je suis navrée d'apprendre que certains conseillers ne les ait pas eu.

Assemblée : *Sous quelle forme ont-ils été donnés ? En individuel à domicile ou collectif en bureau ?*



CCL : Ecoutez.. je pense qu'ils ont été donné en bureau, sous forme papier, par contre je crois que voyant que certains n'avait pas les précédents, pour le dernier j'ai peut être pris la décision de l'envoyer à domicile.

Rapporteur : *il y a encore une question : Vous disiez que le Cocli référent va prendre une certaine continuité de la gamme du CSP et fera appel au CSP en cas de produits marqueurs ou autres, mais les secteurs ou il n'y a pas de CSP le Cocli référent patrimonial fait comment ?*

PdB : Cocli référent patrimonial n'est pas CSP mais il a une gamme complète. Ce n'est pas parce que sans CSP qu'il est seul, il a toute la filière patrimoniale qui a été structurée – DCB CDEM CNP et aussi relais à distance avec CGP. Rien n'empêche le référent d'appeler le CGP pour lui demander un conseil.

Assemblée : *Mais si le client a véritablement un besoin spécifique tel produit de défiscalisation.*

PdB : Possibilité de faire vente à 3 avec CGP à distance pour le haut de gamme, il y a aussi l'apport BPE, et sinon il y a aussi le transfert de BGP vers le CSP.

Assemblée : *Mais à ce niveau là dans le cadre de la sectorisation, comment sont pensées les choses au niveau des milieux ruraux ? Parce que un transfert BGP en milieu urbain peut être envisagé de par la proximité des bureaux mais en milieu rural ou parfois il y a 40 ou 50 kms donc 80-100 AR la démarche est beaucoup plus complexe.*

PdB : Bon, là on parle des Sofica et des Fcpi, ce n'est pas non plus le plus fréquent, on n'en voit pas 10000 par an ... ce n'est donc pas au cœur de la problématique actuelle.

Donc soit la solution transfert avec une relation qui se fait beaucoup à distance avec 1 rencontre 1 fois par an, sinon la solution reste la vente à distance car souvent des clients qui font cette opération une fois par an.

Donc ces clients là ne seront pas lésés.



GROUPE B

Restructuration de la ligne bancaire

RVB / Fonctions / Grades

☛ *Au regard de la mise en place des nouvelles fonctions (Cocli référent bancaire, Cocli référent patrimonial, CS référent, RCPart) quelle sera la distinction et l'évolution des primes bancaires commerciales ?*

☛ *Quelles sont les fonctions qui entrent dans l'enveloppe RVB ? Sera-t-elle par conséquent augmentée ?*

☛ *Comment sera impactée la RVB du secteur suite à la sédentarisation des CSP et à la présence des RCPart ? Quels seront les critères de distribution ?*

CCL : Il n'y a pas de changement prévu sur les primes bancaires.

Le RCPart n'a pas de RVB mais un variable à part et une prime de fonction bancaire..

Le CSP qui était en part managériale va rentrer dans la dynamique du secteur il aura donc en RVB 50% en collectivité et 50% en fonction de certains critères.

L'enveloppe du secteur sera réaménagée en fonction du nombre de cobas du secteur et de par l'entrée du CSP dans le secteur.

Assemblée : *Est-ce cette année les feuilles de route des CSP seront calquées en fonction du rural et du urbain car jusque là toutes identiques nationalement donc difficiles à atteindre pour certains ?*

CCL : Je travaille actuellement sur le sujet pour tenir compte autant que faire se peut de tenir compte du potentiel. Plusieurs critères sont pris en compte telle que la LCB du secteur, le potentiel équipement. Les contrats de perf d'un CSP rural et d'un CSP à Paris ont bien sûr différents surtout en crédit immobilier.

Assemblée : *Comme signalé en audience en mai à M Moaté notre crainte est en particulier sur les crédits immobiliers avec une moyenne de 450K€ à Paris contre 80 à 100 en province et malgré tout un même objectif pour tous.*

PdB : Le contrat de perf est une fourchette, rassurez vous l'objectif collecte des CSP va être revu à la baisse par rapport à la sédentarisation. Le turn over des conseillers étant beaucoup plus fort à Paris qu'en province il y a des indicateurs qui sont pro Ile de France et d'autres qui sont pro Province. Il faut faire attention de ne pas décorer les objectifs avec la capacité réelle réalisable. Sur votre crainte de la répartition des objectifs il est évident que l'on ne demandera pas 10 millions de collecte à un conseiller qui n'a que 300 clients.

Comme il n'y a plus de double comptage il faut évidemment donner des objectifs qui soient réalisables par chacun.

Assemblée : *Les DS ont l'inquiétude de réaliser leur feuille de route sous différents items et sur le nombre de CSP sédentarisés beaucoup nous ont fait part de cette crainte de non réalisation sans les apports. Déjà jusque là des CSP avaient 10 millions d'objectifs et n'en faisaient que 5, dès le début d'année on savait déjà que l'objectif ne serait pas atteint.*

PdB : L'intérêt des DS sera de responsabiliser ses conseillers pour que chacun y compris CSP travaille son propre portefeuille et son intérêt sera aussi que ses conseillers généralistes montent en puissance. On doit donc embarquer les généralistes vers un peu plus de contrats patrimoniaux tels Satinium et Cachemire patrimoine



GROUPE C

Restructuration de la ligne bancaire

Cs et RCPart

Avant de commencer les questions le rapporteur soumet 2 problèmes existants par rapport à ce thème:

Problème de divergence de formation entre les CSP qui ont 3 mois et le Cocli référent qui a 15 jours, c'est comme lui donner une Ferrari sans lui faire passer le permis, il va se trouver seul pour un Cachemire Patrimoine de 300 K€.

PdB : Il n'est pas seul, même s'il n'y a plus de CSP il y a DCB et CDEF. Le DT peut avertir le DCB ou le CDEF (ex RDCSP) pour accompagner le Cocli Ref. et CDEF est là pour accompagner toute la montée en compétences de la ligne généraliste. Regardez ce qui s'est passé pour Renaissance, ils ont passé plus de temps sur les Coclis résultat la production a énormément augmentée.

Il faut aussi préciser un point important : Pour les CSP-CSI-RCPart, la vision du siège était plus de proximité pour les clients et plus de réactivité, on est bien d'accord ? Pour nous, la vision sur le terrain telle qu'elle est aujourd'hui : Des clients ont commencé à être avisés de la sédentarisation de leur conseiller, car s'est pour le 1^{er} janvier. Les retours déjà obtenus (nous voulions vous en faire part en direct donc sans filtre), le sentiment général surtout en milieu rural est celui d'abandon et que même si comme vous le disiez un client pourra suivre son conseiller il ne traversera pas la moitié du département pour ses opérations (certaines DT 1 seul CSP pour 1 département). Et là ou on a mit 20 ans à faire du service de proximité de qualité avec parfois des RDV à domicile, les concurrents ouvrent une présence hebdomadaire avec tous leurs conseillers généralistes et spécialistes même dans la plus basse des petites campagnes, quand nous on se retire, nos clients jouerons donc la carte de la proximité .. C'est ce point que nous voulions porter à votre connaissance.

☛ Evolution du métier de DS par rapport aux réseaux concurrents

Est-ce que demain les DS recevront seuls des clients en entretien avec la compétence bancaire nécessaire, certains étant des ex CSP ça permet qu'ils ne perdent pas leur compétences?

CCL : Pour les DS qui se sentent les capacités c'est bien qu'ils appellent et reçoivent les gros clients, ils n'auront pas de portefeuille bien sur, mais en tant que patron c'est bien qu'il en soit ainsi avec ou sans la présence du Coba.

☛ Stratégie RCPart qui, à l'origine devaient prendre en charge les clients patrimoniaux surtout quand pas de CSP sur place mais finalement au contraire, la plupart sont là ou sont les CSP.

Y aura-t-il une homogénéisation car certains font de la vente principalement et d'autres plutôt .du management et de l'accompagnement car n'ont pas un passé bancaire ?

☛ Evolution CSP et CSI , Sur la plaquette envoyée par M Moaté on y voit la passerelle vers DS est-ce la voie privilégiée de LBP ou y aura-t-il encore des intermédiaires tels CGP, BPE, CSP référent pour aide aux Cocli

Pour les CSI depuis 3 ans ont nous dit qu'il y aura des grosses restrictions, donc cette fonction est-elle pérenne ? Seront-ils tous rattachés à la maison de l'habitat ? Les autres réseaux créent des CSI alors que LBP en diminue le nombre en donnant les Cds Immo aux Cocli et CSP provoquant une chute de leurs résultats.



☛ *Avec la mise en place de la loi El Khomri y aura-t-il une homogénéisation sur l'aménagement du temps de travail car à ce jour dans certaines régions il y a interdiction de ne pas travailler (bien : de ne pas travailler) les lundis et les vendredis ce qui ne pose aucun problème dans d'autres régions, car si le temps de travail est important, celui de la vie personnelle l'est aussi.*

CCL : ☛ Pour les RCPart il y a eu 2 étapes la 1^{ère} a été un accès fermé aux Cobas au profit des DET, DETA, MVB pour cette fonction avec un portefeuille minima de 150 clients et une partie animation. La 2^{ème} étape nous avions 750 postes mais 500 candidats correspondants donc nous avons ouvert aux Cobas mais avec alors un portefeuille de 300 clients au regard de leur précédente fonction commerciale. 1 RCPart là où il y a 5 cobas. Nous avons proposé une formation bancaire à tous ceux non issus de fonction commerciale mais peu ont choisi de la faire mais c'est dommage car on voit bien que de ce fait l'on a les 2 fonctionnements de RCPart que vous citez.

☛ Pour le passage CSP à DS, beaucoup déjà sont passés DS donc oui c'est la voie royale mais rien n'est jamais fait d'office...

☛ Pour les CGP il y a aussi le passage BPE, 2 espaces ont déjà ouverts un 3^{ème} ouvre bientôt. Nus sommes en réflexion là dessus pour d'autres espaces BPE au sein de bureaux principalement dans les lieux sans agence BPE.

☛ Pour les CSI, ils le savent déjà, des réunions sont prévues à partir du 23 novembre, pour justement leur montrer toutes les belles évolutions qui sont prévues et à quel point on compte sur eux. Le 23 car après la CDSP du 15 où il sera question de la sectorisation patrimoniale mais aussi des maisons de l'habitat et de l'évolution de la LCB.

Ce que je peux vous dire aujourd'hui c'est qu'il y aura 1 maison de l'habitat par DR. Dans ces maisons de l'habitat seront regroupés des CSI qui géreront dossiers dits complexes, des ACI, des CPCI, ces maisons regrouperont toute l'expertise immobilière. Néanmoins tous les CSI ne seront pas en maison de l'habitat, Rémy Weber a souhaité qu'il y ait aussi des CSI qui restent en secteur tout comme des CSP en secteur. Pour vous donner une proportion 70% rejoindront les maisons de l'habitat et 30% seront en secteurs à fort potentiel sur les dossiers les plus complexes, ils seront rattachés aux secteurs et non plus aux DT.

Il y aura bien une baisse du nombre de CSI comme déjà annoncée, baisse dont je n'ai pas encore de chiffre à vous donner. Cela leur sera expliqué en réunion pour ceux qui ne seront ni en maison de l'habitat ni en secteur et qui souhaiteront évoluer mais tout cela ne sera pas mis en place avant 2018, donc les CSI référents actuels sont là pour la montée en puissance des Cocli donc ils seront là jusqu'en 2018 ce qui laisse le temps aux Cocli d'être tous formés. Nous proposerons aux CSI qui sortiront de la fonction des postes de RCPro, PCPart, certains DS ou CSP.

☛ Sur l'organisation de la semaine de travail je rappelle que nous avons un accord de management commercial et je m'engage à répéter aux DR DT DS que des choses sont stipulées dans cet accord et se doivent de les appliquer.

Il y avait 3 choses prévues dans l'accord Cobra : l'accord managérial, l'accord d'évolution professionnelle dont on a parlé et un accord sur les conditions de travail des Cobra que Didier Moaté est en train de reprendre avec moi. Il n'y est pas question de refaire une organisation du temps de travail mais de prévoir un cadre suffisamment autonome pour les Cobra, je considère qu'il y a des attendus, ils sont à faire bien entendus mais les Cobra peuvent s'organiser à l'intérieur de ça de façon autonome.

Rapporteur : *Les RTT et samedi supprimés dans certaines DR ne respectent plus du tout le droit à la déconnexion, le texte que vous aviez fait était très bien fait en cela, il faudrait donc que toutes les parties en tiennent bien compte.*

CCL : Vous pouvez compter sur mon soutien pour passer ces messages, de même que je l'ai fait passer sur les congés les années passées je le ferai aussi la dessus.



GROUPE D

Le crédit immobilier

Le thème traite principalement des crédits immobiliers montés par les CSP, Cocli référent et RCPart. La nouvelle organisation du circuit crédit immo commercialisé aujourd'hui par les CSP et les RCPart fait que cette FV se sent aujourd'hui en difficultés, la formation n'étant pas celle d'un CSI. De manière générale il y a problème sur la montée en compétence de la FV sur les prêts immobilier.

Quelles solutions envisagez-vous pour améliorer la qualité de notre conseil dans l'intérêt du client bien sur? Comment pensez-vous valoriser les vendeurs qui commercialisent les prêts immo?

La surcharge de travail sera-t-elle prise en compte dans les objectifs des autres items?

Y a-t-il un projet de simplification du logiciel pour le montage des prêts, ou tout au moins une reprise ou extraction des données DRC dans Logic pour éviter des doubles saisies, ou l'inverse, de Logic vers DRC?

PdB: Effectivement c'est «hard» et c'est long, je sais que vous passez 6 à 12h sur un dossier mais il n'y a pas de changement prévu au logiciel.

Pour le client le Cobra représente 100% de sa prise en charge, ce n'est pas «moi je fais ça et je vous passe à un collègue» Vous êtes en capacité de répondre à 100% des besoins de vos clients.

Surcharge de travail oui mais en moyenne 2/3 de la production des CSP proviennent d'apport donc ça va libérer du temps pour faire cela. Le crédit est un accompagnement du besoin de certains clients, vous êtes là pour répondre aux sollicitations du client.

Ce n'est qu'en «pédalant» que vous arriverez à faire du crédit. Plus le temps passera et plus vous passerez de temps sur les premiers dossiers, même si vous y passez 8h, plus ça va s'alléger progressivement.

L'outil c'est entre 40 et 50mns de saisie pour un CSI, les logiciels de nos concurrents sont du même acabit. Je suis d'accord avec vous qu'il y a certains éléments de process qui me semblent un petit peu lourds, tel que demander des originaux de documents déjà envoyés par mail pour finalement aller en faire les photocopies..... effectivement je me demande si on est pas un peu zélés par endroit .. Pour autant quand on s'engage dans un crédit, on prend des garanties ce n'est pas anodin, d'où, savoir respecter les procédures, donc ne pas attendre de l'outil qu'il fasse plus.

CCL: Les courbes d'apprentissage montrent que ceux qui ont commencé en mettant 8h n'en mettent plus que 6 à présent certains même 4h..

Assemblée: Sans compter le temps des photocopies alors

PdB: La grille de lecture a effectivement déjà été simplifiée. La valorisation se marquera par la collecte mais aussi la capacité à faire de la prise de référencement (parents, amis) ce qui vous mène à la conquête de nouveaux clients.

Assemblée: *L'outil est une mine d'or d'info sur le client, c'est fortement dommage que l'on doive tout ressaisir dans DRC, c'est une énorme perte de temps.*



GROUPE E

Les conditions de travail

Même si il y a plein de points positifs dans l'entreprise

La première chose à souligner est que nous aimons tous notre métier mais qu'il est de plus en plus difficile de le pratiquer dans de bonnes conditions.

☛ *Une bonne partie du stress des Cobas tous niveaux est générée par des outils informatiques très nombreux et de moins en moins adaptés (Pannes fréquentes APV DRC GDP Partages, PDF, pas de liaisons entre les différentes applications, saisies répétitives...) ce qui entraîne pour nous une perte de temps continuelle, des risques de non-conformité et donc une perte de productivité pour l'entreprise. Ces problèmes sont totalement incompatibles avec la très grosse rigueur qui nous est demandée en terme de conformité, qu'est-ce que l'entreprise envisage pour régler ces points là?*

☛ *Un manque d'informations descendantes de la part de la direction. Par exemple cette année avec toutes les modifications que l'on sait être nécessaires, sur le terrain quand on nous demande de faire des choses mais que l'on ne comprend pas pourquoi, on ne nous dit pas le sens de ces choses, ni ou l'on doit aller ce qui est source de grande friction avec notre hiérarchie. Avez-vous envisagé une communication plus régulière ou une façon différente afin que nous sachions ou aller et pourquoi? (ex en début d'année une grille taux immo hors compétitivité, portant les Cobas à envoyer leurs clients ailleurs car pas au courant de l'audit en cours qui nous a mené au barémier suivant très attractif).*

☛ *Les relations avec les DS: En échangeant entre nous on s'est rendu compte qu'elles sont très disparates, certains ont des DS qui s'impliquent totalement dans la suite de MCU mais pour d'autres ce n'est pas le cas du tout. On a un management très variable selon les lieux, pour beaucoup c'est du pilotage pur (combien hier, aujourd'hui, demain....), on retrouve presque partout cette infantilisation de plus en plus forte (prise de RDV, qui, pourquoi, comment ..), on ne jette pas la pierre aux DS mais on voudrait savoir ce que l'entreprise a prévu pour vraiment aider les DS à s'intégrer dans cette démarche relationnelle avec la force de vente des secteurs. Le lien de confiance avec l'arrivée de la sectorisation est primordial et si on ne peut pas fonctionner en bonne intelligence ça risque d'être rapidement très compliqué.*

☛ *Sécurité: Cobas restant seuls en bureau le soir, bureau annexe, cadre absent, phoning tardif... pas encore de problèmes avérés heureusement mais si cela devait arriver comment cela se passerait pour les Cobas concernés? Sans parler de l'accroissement des incivilités avec le Cobra se retrouvant en première ligne quand bureau sans cadre.*

☛ *Règles RH: Existe-t-il aujourd'hui des règles en terme d'amplitude horaire, certains Cobas se sont vu demandé d'être constamment présents 5 jours ½ par semaine quitte à terminer à 16h certains jours et à 19h d'autres jours, comment conjuguer vie professionnelle et vie privée, y a-t-il des règles? Nous avons aussi constaté entre nous de grosses disparités concernant les RC, par exemple une RTT tombe un jour férié, certains sont recredités en RC d'autres non, les applications sont donc différentes selon les DR, quelles sont les règles précises?*

☛ *Dans le cadre de l'évolution des métiers y a-t-il de prévu des compensations ou évolutions en matière de rémunération ou gratification. On a vu le développement du Cdt immo, du Cdt conso, Assurance santé et IARD, avec la sédentarisation le remisage à domicile remis en cause avec même la suppression pure et simple du véhicule de service alors qu'en sera-t-il?*

En conclusion, il vous faut bien prendre conscience qu'avec toutes ces incertitudes le malaise ambiant se développe de plus en plus. Les arrêts de travail sont de + en + nombreux, les démissions aussi, non seulement au sein de la force de vente mais aussi de l'encadrement DS RE REC et RCPart que



pour cela nous associons. La rigueur exigée et la charge de travail croissante ne sont ni reconnues ni valorisées en encore moins récompensées sur le terrain, il est dur de le dire mais c'est le sentiment global et nous sommes là pour dire les choses honnêtement aujourd'hui..

CCL: Concernant la partie outils informatiques: Nous avons plusieurs très gros projets en cours que malgré les baisses des taux Rémy Weber a tenu à maintenir, tel que Cap Client 3.0, puis LAC déployée déjà dans certaines DR ou j'ai parlé avec vos collègues qui sont absolument ravis car cela leur change la vie..

Assemblée: *J'ai eut des collègues au téléphone pour la préparation de ce congrès et concernant la LAC ce n'est pas du tout cela qui en ressort. les échos qui m'ont été donnés sont que le système «rame» tout le temps, les saisies sont très longues à faire, et un sentiment total d'espionnage s'en dégage, que c'est «une galère pas possible faisant même regretter les priorités du mois», Ce sont des constations de collègues sur DR déjà utilisatrice n'en ayant pas encore l'accès moi-même.*

CCL: Je ne sais pas qui vous a fait remonter cela mais ce n'est pas un esprit vraiment positif.

Assemblée: *Ce sont des Cobs de la région parisienne Ile de France.*

CCL: Si on n'a pas encore déployé partout c'est justement pour ces raisons là, on fait DR par DR pour avoir les remontées sur les points que vous évoquez et permettre d'améliorer chaque fois la rapidité et le fait que ça rame. Sur le coté espionnage, je crois au contraire que c'est tout sauf de l'espionnage cela permet au contraire d'avoir une vision partagée avec le DS et justement d'éviter le management dont vous parliez ou le DS demande 3 fois par jour où vous en êtes. Donc je n'appelle pas ça un outil d'espionnage mais un outil de management qui va permettre au DS d'aider la force de vente. Il y a certainement un apprentissage des 2 cotés, Cobs et DS mais ce n'est vraiment pas de l'espionnage mais une vraie relation qui peut être créée à travers l'outil. Je note bien le point que vous évoquez sur le fait que ça rame je vais donc voir ce qu'il en est. Donc cette LAC vous permettra d'avoir tous vos événements clients, toutes vos campagnes, toutes vos RQ et demain vous aurez la vente au panier donc un outil très complet et qui est extrêmement simple à utiliser. Nous avons aussi un programme de fiabilisation: «Concerto»

Sur la partie manque d'informations, communication: Là on est assez démunis, car on envoie énormément d'informations, on passe énormément de temps en communication, donc après, quel est le meilleur canal pour faire passer les infos?? alors sincèrement si vous me le dites je vous promets que je passe par ça!

A la direction du marketing on en fait déjà beaucoup, on est même obligé de restreindre et de sélectionner les plus pertinentes, alors dans e-atouts il y a tout bien sur...

Rires dans l'assemblée

On peut aussi faire des petites vidéos, je n'en suis pas fan mais si vous me dites de le faire je le ferai, j'aimerais juste savoir comment vous toucher! Car de l'information croyez moi il y en a et on en donne beaucoup.

Assemblée: *L'information dont on a besoin n'est pas tant celle de e-atout mais plutôt de l'information sur ou veut aller l'entreprise, sur sa stratégie, sa politique. Un point en direct sur un canal simple tel un document papier car les vidéos on n'a pas le temps de les regarder surtout le temps qu'elles se chargent.. Par exemple un mail envoyé ne serait ce que semestriellement, le conseiller qui ne le lit pas ne pourra pas se plaindre de ne pas avoir eut l'information, car derrière, nous on est responsable de certaines choses tout de même.*

PdB: Le « notre banque », vous le recevez tous chez vous ?

Assemblée: *Oui mais au bureau, ce n'est pas nominatif mais envoyé à la fonction.*

PdB: Vous y avez la stratégie de la banque qui y est présentée.

Assemblée: *Ce n'est pas sur que tout le monde le lise vraiment, plutôt le survole car nous recevons plein de choses ou tout ne nous concerne pas, nous recevons au moins 3 magazines du genre.*



CCL : Pour le PACS le 22 novembre j'ai décidé d'investir plus les DS, les 1600 DS recevront la même info et ce sont donc eux qui, avec des kits très précis sur lesquels on travaille, en feront la démultiplication par secteur ou en regroupant 2 ou 3 secteurs ou éventuellement sur un territoire. Dans ce cadre là les informations vous parviendront au plus prêt du terrain. J'ai pris cette décision pour aller jusqu'au bout de ce que l'on a décidé. Le DS est patron de son fond de commerce donc il reçoit l'info, à lui de la répercuter.

• La relation avec les DS : On le sait, il y a une certaine hétérogénéité dans les DS , c'est le rôle des DT d'être en soutien, certains le font déjà. On ne manage pas un CSP comme un Cofi , nos DS ont besoin d'aide j'en parle dans mon édito dans Action Co.

Il y a 4 points : Activité, Méthode de vente, Référentiel managérial et Pilotage.

Activité : il faut revisiter les normes, pour le moment 60 contacts et 15 RDV programmés. Comme vous le disiez l'arrivée du cdt immo change les choses, avec fil contact, nous constatons que vous recevez en moyenne hebdo 40 appels entrants, ces appels sont à rentrer dans l'activité Coba , car effectivement vous faites plus de choses.

Méthode de vente, cela nous tient énormément à cœur car s'est un peu perdue.. je ne suis pas une fanatique de 7G scolaire mais une méthode qui fait le tour des besoins clients avec prépa rq etc. Il est vrai que c'est aussi un peu du aux campagnes successives, semaine de ceci, quinzaine de cela, JP etc., j'ai fait ce diagnostic en arrivant, ma fonction comportant à présent les filières assurances et crédit conso que n'avaient pas Didier Moaté, je vais veiller à ce qu'il y ai un cadencement commercial plus large qui laisse plus de temps, plus de quoi respirer, je ne vous le présente pas de suite car pas encore présenté aux DS. Revenant à la méthode de vente j'ai constaté beaucoup de mal à apprendre à cliquer sur le bouton de prépa depuis sa mise en place de là, certaines choses comme crédit conso ou IARD faisaient plein pot pendant les JP mais plus rien ensuite. Donc on remet à plat la méthode de vente dans le cadre de Cap client et LAC mais c'est un gros chantier.

Révérenciel managérial : Là aussi il faut repenser les choses ; Tremplin, MCU .. les DS sont un peu perdus, quand comment voir mes Coba, brief pas brief..... Il faut penser cela correctement et remettre quelques règles en place.

Pilotage : Chantier très important pour vous, quels indicateurs, qu'est-ce qui est important..

Ces 4 chantiers importants qui donneront une efficacité commerciale, aideront les DS et vous-même et évitera le style de pilotage dont vous parlez. Tout cela j'en parlerai au PACS et vos DS le reprendront en détail pour vous. Vous voyez donc que dans tout cela il n'y a pas d'infantilisation, au contraire. Ça revient aussi sur le besoin de lien de confiance dont vous parliez.

Sécurité : Là c'est vrai que c'est un sujet grave auquel je ne peux pas vous répondre, nous en parlons régulièrement mais n'avons pas les solutions.

Assemblée : La solution peut être dans la clef 3G que déjà certains CSP ont, elle permet de quitter le bureau et de terminer la journée à la maison entre autre pour le phoning. Nous en avions déjà parlé avec M Moaté qui était favorable au télétravail.

CCL : Oui effectivement car pas besoin d'être en bureau pour remplir l'agenda et les clients appelés ne savent pas ou vous êtes.

PdB : Le problème en est le coût car il faut compter 800 à 1000€ par an pour 1 clef 3G. Je sais que c'était un point de débat.

Assemblée : Ce qu'il faut regarder c'est, en terme de conformité quel est le coût du risque en parallèle. Vous avez sûrement des infos que nous n'avons pas mais la question mérite d'être posée.

CCL : Je suis d'accord...

Ensuite vous aviez différentes questions RH. Ce sont clairement des sujets que nous allons aborder dans le chantier conditions de travail car vous nous les faites remonter et les OS aussi mais je suis incapable de vous dire quelles sont les règles RH exactes sur ces sujets là mais il faut certainement remettre des règles autour de ça et remettre à plat.



Assemblée : *Et que tout soit homogène et normalisé quelque soit la DR., et non différemment appliquées selon les régions..*

CCL : Mais les règles existent et ce sont les mêmes pour tout le monde

PdB : Ce que certaines DR qui n'appliquent pas le rendu de RC sur férié nous ont fait remonter est que comme on fonctionne sur une semaine de 35h la notion de RTT ne s'applique « pas » donc un férié qui tombe sur un jour non travaillé n'est pas considéré comme une RTT, c'est l'argument de ces DR et il me semble tout à fait pertinent. Par contre en contrepartie, en cas de CA il faudrait que ces jours là ne soient pas décomptés puisque jour non travaillés et pas RTT. Donc il y a une double implication qui est à clarifier et quelque soit l'issue il faudra qu'elle soit rétroactive sur l'année car il y a déjà eut des réclamations qui ont finalement été bloquées niveau DR avec cet argument en réponse.

Assemblée : *Le non rendu est très irritant surtout que pas homogène et vu notre investissement le rendu devrait être maintenu.*

CCL : Il est 18h, il restait encore un autre sujet qui a toute mon attention avant même que vous le fassiez remonter. Je regarde et vois bien l'absentéisme, nous avons un sujet autour de ça. Le manque de visibilité, tous ces chantiers vous en donneront plus. Je ne m'explique pas le problème et les critères qui font que cet absentéisme est de plus en plus élevé, est-ce du à des problèmes managériaux, aux conditions de travail, vous aimez votre travail vous le dites tous alors qu'est-ce qui fait que l'on ait un baromètre social qui ne soit pas bon ?

Assemblée : *Nous ne pensons pas qu'il y ait une problématique spécifique, mais beaucoup de petites choses qui rendent le quotidien très compliqué ; un outil qui ne fonctionne pas, un manager trop insistant, investissement demandé, on nous demande d'élargir nos horaires, on nous demande de ne pas poser certains jours car stratégiques, ce sont toutes ces choses mises les unes derrière les autres.*

CCL : Je vais vous dire une chose, 1^{er} semestre 2016 vous connaissez les résultats... il y a tout de même une activité très faible (pour ceux qui sont présents) ... c'est un fait que le contexte est difficile or il faut que l'on se développe, nous avons décidé de conserver malgré tout tous nos projets d'investissements car majeurs pour le le réseau et la LCB. Les clients désertent les bureaux même dans les autres organismes qui eux ferment des agences alors que nous nous les transformons seulement sans les fermer. Dans tout ce contexte je comprends tout cela mais quand je vois les résultats d'activité en baisse je me dis que quelque chose ne va pas. Le président le dit et moi aussi vous êtes notre priorité vous êtes notre force sur le terrain. Qu'il y ait un malaise sur facteurs ok mais sur le bancaire beaucoup de choses sont faites alors je ne comprends pas, c'est pour ça que je vous pose la question, je ne dis pas que ce n'est pas un sujet mais on ne peut rester en permanence à se dire qu'il y a un malaise sur la LCB.

Assemblée : *Pour dire les choses clairement, car souvent nous hésitons à employer les vrais mots pour ne pas heurter ou par politesse mais aujourd'hui nous sommes ici pour dire les choses telles quelles sont réellement. Le taux d'absentéisme croissant est majoritairement du aux burn-out, aux dépressions et aux « pétages de plombs » veuillez m'excuser pour ma franchise mais il s'agit bien de cela. Pourquoi ? Des heures supp on en a toujours fait sans particulièrement jamais rien réclamer, mais faire 45 à 55h de travail par semaine pour finalement se faire prendre pour des gamins par certains DS, DT ou DR selon le cas , nous on a toujours donné le maximum de nous même, alors, notre métier nous l'aimons mais avec la façon dont on nous demande de le pratiquer maintenant c'est vraiment devenu infernal, même les plus résistants ou les plus anciens pètent les plombs.*

Assemblée : *Je rejoins ma collègue en cela et pour donner un exemple, à présent un conseiller arrêté est un conseiller contrôlé ! Je comprends la pertinence de la démarche, je peux comprendre qu'un manager dans le cadre de la relation de confiance puisse douter d'un conseiller, mais je me pose la question sur la pertinence d'avoir des conseillers qui vont être contrôlés pour certains jusqu'à 5 fois pour cette année avec la dernière fois un organisme externe qui intervient parce le nombre d'arrêts paraissait fou et cet organisme est allé vérifier la véracité du médecin concerné et la légitimité de l'arrêt en plus de la*



présence du conseiller à son domicile , ceci est excessivement marginal, ce n'est pas une généralité mais cela existe et démotive tout le monde et cette démotivation explique aussi la baisse d'activité en plus du contexte.

Assemblée : *Retour sur la surcharge de travail des CS*

CCI : J'ai revu les CP car bien sur on ne peut plus demander la même chose aux CSP avec le crédit immo en plus. Pour les DS je pense qu'il faut leur donner leur chance et il est important que les CSP pratiquent sur le Cdt immo, cet apprentissage va leur permettre d'aller plus vite et aussi de refaire de la collecte rapidement. Pour l'an prochain j'ai supprimé les JP

Assemblée : *(Applaudissements) Cette nouvelle est excellente mais en réunion la semaine dernière DS a dit qu'elles seront remplacées par le mois du secteur 2 fois par an ... avec pilotage des objectifs par le DS. Vous parlez d'un cadence plus large mais dans les faits ce n'est pas ainsi que ça se passe, il n'y a jamais de pauses.*

CCL : Laissez vraiment leur chance aux DS de se mettre en place, effectivement j'ai mis en place ces mois du secteur mais c'est le collectif qui fonctionnera, les choix seront fait par secteurs. J'ai vu des opérations faites ainsi par secteur en collectif et franchement ça a très bien fonctionné, puisque le choix a été fait en collectif de toutes les acteurs bancaires du secteur.

Je pense aussi qu'il y a des DS qui ne se sentent pas bien dans ce rôle et certains demandent même à évoluer vers autres fonctions, d'autres ont déjà bien pris les choses en main.

Assemblée : *Si les choses se passent vraiment ainsi avec un vrai esprit collectif alors oui peut être l'absentéisme se réduira.*

CCL : Oui je le pense aussi.

Assemblée : *Avant de nous quitter pouvez vous nous donner une courte réponse sur la dernière question sur la perte de véhicule.*

CCL : La voiture du CSP revient au secteur, nous sommes en réflexion avec Pierre sur les secteurs les plus éloignés ou se pose le plus le problème mais même si nous avons déjà la réponse nous devons d'abord en parler avec les OS.

Il est 18h15 je dois vraiment vous laissez à présent.

Assemblée : *Nous nous retrouverons en audience à Paris vers le mois de mars si vous le voulez bien comme nous le faisons avec M Moaté.*



**COMPTE RENDU ASSEMBLEE GENERALE APRES VISIOCONFERENCE suivie du
CONSEIL D'ADMINISTRATION
VENDREDI 4 NOVEMBRE SOIR**

La séance s'ouvre à 21h30

Elodie notre présidente ayant du aller s'étendre un moment ne se sentant pas très bien, Amélie notre vice présidente présente le déroulé de l'AG de ce jour post visioconférence.

RESSENTI GENERAL - REACTIONS DES COLLEGUES PRESENTS OU PAR MAILS

☛ Le ressenti principal qui ressort de cet après-midi d'échange repose sur le fait qu'il a été trop axé sur la fonction de CSP.

Nos dirigeants ne s'y sont d'ailleurs pas trompés en faisant de l'humour dès l'intervention du second groupe: « En fait il s'agit d'un congrès CSP plutôt que conseillers bancaires ».....

Les Cocli et Cofi présents se sont sentis quelque peu oubliés et frustrés, car s'il est vrai que la restructuration porte principalement sur la fonction de CSP, elle impacte fortement les autres fonctions bancaires.

En effet, les Cocli, référents ou non, sur des secteurs sans CSP auront à gérer une clientèle patrimoniale en provenance du ptf CSP sédentarisé et les Cofi devront récupérer des clients initialement ptf Cocli en plus de leurs nombreux clients actuels sans oublier qu'une partie des crédits immobiliers incombera aussi à ces 2 fonctions en plus des CSP.

Les CSP vont perdre une partie de leur potentiel actuel, nécessaire à l'atteinte des attendus, mais les autres fonctions vont avoir une charge de travail supplémentaire sans compensation financière ou de grade (seuls certains Cocli finiront par avoir le 3.3 et certains Cofi le 3.2 déstabilisant ainsi toute l'échelle de grades). Il est vrai que parmi les participants 1/3 étaient des CSP et que ce n'est que lors de la visioconférence que nous avons constaté que les 5 rapporteurs de groupe étaient tous CSP.

Nous prenons donc note pour les années à venir de veiller à ce que les rapporteurs de groupe de travail aient des fonctions différentes de même, chacun d'eux pourra, s'il le désire, se présenter par son nom et éventuellement sa région mais, comme pour les années précédentes, ne devra en aucun cas faire mention de sa fonction. Parlant au nom de tous l'identification par la fonction ne peut qu'influencer nos dirigeants comme ce fut le cas ce jour.

Ne prenons pas inutilement le risque de perte de crédibilité à leurs yeux, le nombre diminuant de participants y suffit à lui seul.

☛ C. Charrier-L nous a avertis dès le début qu'elle ne pourrait peut-être pas répondre à toutes nos questions car une CDSP était prévue courant novembre. Effectivement, cela lui a même permis d'esquiver plusieurs questions sans pour autant préciser comme le faisait Didier Moaté que la réponse relevait de cette CDSP....

☛ Impressions de collègues assistant pour la 1^{ère} fois à un congrès ANCB :

Ont trouvé très agréable cette rencontre avec des conseillers d'autres régions que la leur.

Année charnière pour les CSP, soit, mais ne sont pas les seuls impactés.

S'attendaient à se trouver face à des dirigeants et/ou des échanges plus rigides.

Plans d'argumentation très cohérent et en relation avec les problèmes rencontrés.

Agréablement surpris car ne s'attendaient pas à avoir des réponses, même si toutes n'ont pas été données.



ECHANGE D'INFOS

☛ La fonction la plus en danger est celle de Cofi car le nivellement se fait par le bas, ils ne sont déjà plus que 5500.

Les Gesclis ne sont plus que 250 mais n'étant plus que sur de très gros bureaux ou sur des bureaux en Zup, ils sont maintenus car très utiles, au pire ils prendraient la fonction de chargé de clientèle.

L'enjeu de demain est donc plus sur les Cofi.

☛ Lors de cette AG il a été signalé que le mail d'annonce du congrès était trop long donc pas assez attractif et que beaucoup ne le lisaient pas ne se sentant pas concernés et ne se rendaient pas sur le site car non accessible de notre poste de travail.

Petit rappel sur les boîtes mail pro :

Nous ne sommes autorisés par le siège à les utiliser que 2 fois par an, une pour annoncer le congrès et une pour annoncer la mise en ligne du compte-rendu.

Nous allons demander que cette autorisation porte sur 4 ou 5 mails annuels au lieu des 2 actuels.

Il est effectivement difficile en 1 seul mail de parler du congrès (objet principal), de rappeler ce qu'est ANCB (pour les nouveaux Coba) et d'y insister sur l'importance de la PJ (pour inciter à l'adhésion).

Concernant l'accessibilité du site sur les ordinateurs professionnels, c'est possible pour la majorité en passant par la barre de recherche de i-Poste, comme tous autres sites internet (demandé par ANCB au congrès 2014), mais la majorité, par manque de temps au bureau, consulte le plus souvent internet de chez eux.

D'où l'importance à toutes celles et ceux qui sont intéressés par l'Association de nous contacter par mail et de nous communiquer une adresse mail personnelle. Cela leur permettra toutes autres communications d'infos (CR assemblées générales, CR audiences, CA, et éventuelles autres infos). (Vous trouverez le mail de l'association en page de garde).

Nous précisons que l'envoi à tous les CoBas d'un mail pro prend énormément de temps sachant que nous sommes environ 10000 et que pour être certains que chacun le reçoive, les envois ne peuvent être faits à plus de 40 ou 50 destinataires en même temps. Plus on en envoie, plus le système ralenti surtout quand il y a des pièces jointes- Bilan 200 à 250 envois de 2 à 3 mns chacun, faites le calcul du temps passé en dehors des heures de service même quand on s'y met à 2 ou 3.

RAPPORT MORAL

Pour l'année 2015-2016 une audience a eut lieu à Paris, nous allons très rapidement en demander une pour le mois de mars.

Le CA n'a quant à lui pu avoir lieu qu'en dernière minute, en comité réduit juste avant l'audience. Pour cette année nous allons tester les CA par Skype.

Dans le courant de l'année, de nombreux mails nous sont parvenus, demandant des renseignements sur l'ANCB ou soumettant des problèmes rencontrés, à tous réponse a été apportée.

Le site web a été modifié (l'adresse de connexion reste inchangé, un forum y a été intégré, nous invitons chaque conseiller à s'y rendre et même à faire remonter leur avis ou suggestions. Mis en ligne le 2 novembre au soir il y avait déjà 23 connexions, puis 51 le 4, à ce jour (11 nov) nous en sommes à 133.



RAPPORT FINANCIER

La cotisation est inchangée pour cette année 2016-2017, elle est de 20 € par adhérents.

Il est rappelé que les chèques d'adhésion doivent être envoyés au plus tôt pour bénéficier en cas de besoin de la protection juridique collective qu'elle comporte.

Le bilan de l'année 2015 est positif avec 5976€ de recettes et 4049€ de dépenses soit un excédent de 1927€. Le congrès 2015 bien qu'organisé dans le 71 était à charge financière de ANCB, la participation financière de LBP Santé de 528 € a permis un équilibre recettes/dépenses.

Pour 2016, les comptes définitifs étant effectués en fin d'année, nous espérons que le bilan financier avec le congrès dans le 13 à charge aussi de ANCB sera tout autant équilibré compte tenu de la participation financière de LBP Santé de 400 € et d'un remboursement de trop perçu de la part de la GMF sur la PJ mais dont la visioconférence a engendré des frais de 525€ non prévus initialement donc non pris en charge par les tarifs d'inscription .

Pour répondre à une question posée à plusieurs reprises par des adhérents, nous rappelons que 'étant pas un syndicat mais une Association les frais d'adhésion ne sont pas déductibles fiscalement.

LIEU DU CONGRES 2017

Comme décidé en AG de début d'après-midi c'est l'Alsace qui est retenue, puisque l'envisage depuis 2012, mais les collègues venus du 67 n'ayant pas eux non plus d'associations locales pour les appuyer la charge financière en incombera donc à ANCB comme ces 2 dernières années.

Le Rhône reste retenu en cas de difficultés rencontrées par l'Alsace ou pour 2018 si aucun autre département ne se porte volontaire.

Nous nous retrouverons donc en Alsace dans 11 mois.

ELECTION DU NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Sur les 9 membres démissionnaires 7 renouvellent leur candidature
- 4 nouveaux collègues proposent la leur en tant que membre entrant
- Compte tenu de ces 4 entrés, il est décidé de réactiver les fonctions de chargés de mission abandonnées en 2013 cela nous permettra plus facilement de pouvoir s'occuper des associations locales existantes ou en sommeil ou d'en créer de nouvelles ainsi que de recueillir des adhésions individuelles mais aussi de prévoir le futur secrétariat en cas d'évolution du parcours professionnel de Julien après les départs de Ghislaine et Brigitte.

PROCHAIN CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les nouveaux membres encore présents ce soir se réunissent rapidement pour finaliser ce qui a déjà été mentionné.

La date du prochain CA devra être fixée d'un commun accord pour qu'il ait lieu au plus tard mi-décembre par le biais de Skype. Mail sera envoyé à chaque membre pour indications de connexion.

Clôture 23 h



CA DU 4 NOVEMBRE AU SOIR

Caroline, Valérie, Julien et Leonel, que nous remercions, ayant posé leur candidature au bureau du CA 2017 ils rejoignent Elodie, Amélie, Brigitte, Ghislaine, Vincent, Jean-Christophe, et Dominique qui ont renouvelé la leur. Ce qui porte à 11 le nombre de membres du bureau.

La composition du bureau 2017 est donc après délibération :

- PRESIDENTE :	Elodie JUND
- VICE PRESIDENTE chargée du partenariat :	Amélie GITTON
- VICE PRESIDENT chargé de la communication :	Dominique BOUILLOUX
- SECRETAIRE :	Ghislaine GAUCHET
- SECRETAIRE ADJOINT :	Julien MAGNIEN
- CHARGEE DE MISSION liaison adhésions ¼ Sud Est	Valérie DOURGUIN
- CHARGEE DE MISSION liaison adhésions ¼ Sud Ouest	Caroline SAUBIGNAC
- CHARGEE DE MISSION liaison adhésions ¼ Nord Ouest:	Brigitte MERLIN
- CHARGE DE MISSION liaison adhésions ¼ Nord Est:	Leonel Da Cunha
- TRESORIER :	Vincent ESPITALLIER
- TRESORIER ADJOINT :	Jean-Christophe PECHMAGRE

DECISIONS OU SUGGESTION DE CE JOUR :

- Autorisation va être demandée au siège de passer de 2 à 4 ou 5 par an le nombre de mails groupés envoyés sur les boîtes pro au nom de l'association.
- Afin de pouvoir garder un lien entre les membres du bureau tout au long de l'année, et d'être sûrs que les conseils d'administration aient bien lieu nous décidons de les faire par le biais de Skype (à vérifier si Skype normal ou Skype pro) chaque membre pourra créer un compte spécial pour éviter d'être distraits par des amis perso durant les CA. Le 1^{er} devra avoir lieu avant mi-décembre, cette pratique si elle s'avère efficace nous permettra aussi de préparer les audiences. Tout membre du bureau pourra s'il l'estime nécessaire demander à ce qu'un CA exceptionnel soit mis en place.
- Les CA devant être effectués en dehors des heures de service ils se tiennent toujours le samedi. Si réunion physique dès midi pour partager le repas avant de se mettre au travail vers 13h30-14h00 jusqu'à 16h00-16h30. Skype nous permettra de nous connecter pour 14h jusqu'à 16h00-16h30. Ainsi, ceux qui travaillent le samedi matin concerné auront le temps de rentrer chez eux sans avoir à poser leur matinée.
- Une audience au siège sera demandée pour mars.
- Le congrès 2017 devant avoir lieu début octobre en Alsace, Elodie et Julien nous tiendront informés des lieu et date précis si possible pour mars-avril. Afin de leur alléger la tâche ils seront bien entendu aider par d'autres d'entre nous.
- La suggestion de convier un COB lors du congrès faite l'an dernier rendue impossible cette année compte tenu de la restructuration est à ne pas perdre de vue pour 2017
Ceci clôture ce congrès 2016, il est 23h40.



A,

LBP Financement, EasyBourse, LBP Santé, La Poste Mobile, Toqueville, tous les conseillers à travers la France congressistes présents, la mairie de Salon de Pee et la Patrouille de France, SI Contact, Kévin et Jacky de la DISIT et le Domaine de Roquerousse qui ont eux aussi participé à la réussite de ce congrès sans oublier M Didier Moaté qui nous a accordé la journée de détachement.

Merci

