



COMPTE RENDU CA DU 3 MAI 2016 **PREALABLE A AUDIENCE**

Sont présents :

Elodie JUND, Dominique BOUILLOUX, Amélie GITTON et Ghislaine GAUCHET

Le CA audio envisagé en pré audience n'ayant pu avoir lieu faute d'avoir des nouvelles de son organisation il est décidé ce qui suit.

- L'audience ayant étant repoussée à 16h30 les 4 personnes s'y rendant se retrouveront sur Paris à 14h30 pour un mini CA et pourront ainsi finaliser la préparation de l'audience.
- Concernant le congrès 2016 prévu dans le 42, Zahra nous a préalablement signalé que l'individualisme prenant le dessus l'organisation du congrès est compromise. Elle est pessimiste quant à son aboutissement. Mais nous sommes des battants, nous lui apporterons aide et soutient nécessaires afin que la 24ème édition de notre congrès ait bien lieu en 2016. il ne sera pas dit que nous renoncerons à nous faire entendre.
- Les chargés de clientèle étant à présent considérés comme des « vendeurs » nous soumettons l'idée de leur donner accès à notre association. Bien sur le volume est important et la communication n'est pas évidente puisque non répertoriés dans les contacts mail ; mais dans un premier temps les Associations locales et les adhérents isolés pourraient passer l'info autour d'eux en s'appuyant sur la protection juridique car lors d'ouverture ou opérations bancaires ils ne sont pas à l'abri. Sujet à ré-aborder en CA
- Ayant pu joindre Jean-Christophe en fin de matinée il est décidé qu'un CA téléphonique va être organisé un soir de semaine début juin.

Concernant l'audience de cet après-midi, nombreux sont les sujets que nous voudrions aborder avec M MOATE mais le décalage de 30 mns ne nous laissera plus que 1h30 avec lui compte tenu des horaires de nos trains respectifs. Nous choisissons donc d'aborder les points suivants :

- RVB,
- Pilotage et communication (suivi production, pb avec les CF et CNP)
- Evolution des CSP et des Cocli
- Devenir des CSI,

En intégrant le mal être général et la démotivation dans chacun que ces sujets car les Cobas ont le sentiment d'aller droit dans le mur.

COMPTE RENDU AUDIENCE DU 3 MAI 2016

AVEC DIDIER MOATE

16h30 Didier MOATE nous reçoit en s'excusant des difficultés rencontrées pour arriver à fixer cette rencontre et se dit heureux qu'elle ait pu avoir lieu, toujours ravi de nous rencontrer et de pouvoir avoir ces échanges avec nous, tout comme au congrès auquel il ne manquera pas de participer encore cette année et se renseigne sur le lieu et la date (nous avons du donner ce qui est à ce jour prévu) .

Après un rapide tour de table pour présenter les nouveaux venus dans le cadre de l'ANCB notre présidente ouvre les débats.

E : Mr Moaté je tenais à vous remercier de nous recevoir malgré un agenda chargé et avec une date difficile à trouver.

DM : Pour la prochaine fois il serait bon de nous donner le nombre de participants afin d'éviter de modifier plusieurs agendas.

E : Vous connaissez notre association depuis quelques années maintenant. Nous souhaitons aborder certains points avec vous en communauté restreinte pour faciliter le dialogue.

- RVB,
- Pilotage et communication
- Evolution des CSP et des Cocli
- Devenir des CSI,

RVB

E : Sujet qui fâche toujours un peu mais qui cette année nous met dans un flou total, la note sortie est assez complexe et des questions restent en suspend Nous avons bien compris l'enveloppe 90-110 mais si nous sommes par exemple à 70% du TRO que se passera-t-il sur la part collective ? y en aura-t-il tout de même une ? A quel niveau des 90-110 ? Comment se fera la prise en compte du temps réel de présence (CA-CM) ?

DM : Bien, on ne va pas faire un long exposé aujourd'hui compte tenu du temps dont nous disposons mais je vais faire le nécessaire pour qu'au 1^{er} versement une démultiplication soit faite par secteur afin de tout vous expliquer en détail. J'ai demandé une simulation de RVB car il y a des écarts entre les différents secteurs au niveau du TRO. Donc aujourd'hui juste un bref résumé : Il y aura 50% en part managériale laquelle ne sera absolument pas impactée par le TRO. Les autres 50% seront en part collective elle-même fonction du taux d'atteinte du TRO : si le secteur est à 70% du TRO il y aura 70% des 50% .

Il est prévu 2 amortisseurs :

- Le 90-110 est maintenu au niveau national mais comment redistribuer pour être sûr que au moins 90 sont distribués ? (Des simulations ont été faites calculant l'écart entre la moyenne des TRO nationaux et le 90).
- La gestion des absences : Les objectifs sont calculés sur du temps plein à 100%. Les Cobas à temps partiel ou absence longue (maternité ou maladie longue) bénéficieront de la RVB comme ceux à plein temps. L'économie faite sur les Cobas absents (tels la maternité) de la part non distribuée sera à la main des DR pour la redistribuer aux secteurs les plus impactés par les absences.

A ce jour il y a beaucoup de diversité dans les TRO

PILOTAGE ET COMMUNICATION

- *Une démotivation totale atteint les Cobas en général pour de multiples raisons.*
- *Les CSP ont l'impression que LBP va dans le mur, beaucoup ont démissionnés depuis le début de l'année.*
- *A quand la gestion des CS par le DS*
- *Les DS ne sont pas du tout dans leur métier, la plupart sont encore trop dans le métier de DET ils sont partout à la fois. Cela ne donne guère envie aux COBA qui travaillent à l'aveugle, ne sachant ou ils en sont en production car les résultats ne leur sont pas fournis (au jour ou ce CR est tapé une note est parue annonçant comment le Coba peut suivre son contrat de perf perso – vérification en a été faite c'est ok).*
- *Le peu de résultats qui nous parviennent sont erronés compte tenu que le catalogue SPIC a été modifié X fois en 3 mois (gros pb de saisie sur certaines opérations CNP manuelles code REIVU REICO)*
- *Un agrandissement des boîtes CF pour envoi de PJ et possibilité de scanner en PDF deviennent impératif car il n'est plus possible d'envoyer la moindre PJ sur Picasso V2*
- *Impossibilité de joindre la plupart des CF par téléphone, les clients eux même se plaignent de n'avoir pas de réponse aux mails envoyés par Bel, grand nombre de réclamations sur CCP (option crédit non activées, transfo non faites etc.)*

DM : le changement qui se fait actuellement est très important donc complexe à partager mais c'est un fait qu'il faille l'expliquer afin que chacun y adhère. Le but était de redonner du pouvoir au local

Le démarrage est très difficile, il faut être indulgent car nous vivons des semaines bien chaotiques. Quoi qu'il en soit formés ou non les DS doivent absolument communiquer hebdomadairement avec les Cobas suivi le suivi de production, les chiffres qui paraissent dans Pilco sont exacts ils reflètent les saisies auto et manuelles. Je vais faire repasser les messages.

Concernant les boites mails nous avons déjà augmenté les vôtres à votre demande lors du congrès d'il y a 2 ans. Je vais faire remonter les pb Picasso et CF.

EVOLUTION DES METIERS DE CONSEILLER

A : 1CSP = 1 Secteur et des secteurs sans CSP, il y a une grande inquiétude sur les secteurs sans CSP , les Cocli n'auront pas la formation patrimoniale nécessaire et les clients ne suivront pas leur CSP à 30 ou 50 kms que la sédentarisation imposera, nous craignons qu'il n'aillent à la concurrence car il n'est pas du tout tenu compte de la ruralité de certaines régions.

DM : Il ne faut pas croire que le Cdt Agricole ou la Ste Générale va mettre des conseillers patrimoniaux partout dans les campagnes. Dans un proche avenir +de 50% des opérations se feront à distance, certains concurrents font même déjà des bilans patrimoniaux en plateforme téléphonique. Les clients pourront s'ils le désirent conserver leur CSP. Chacun a son intérêt à monter en compétence et en professionnalisme.

Les 750 CSP actuels vont passer à 1000, ils pourront mieux gérer leur portefeuilles, lesquels du fait de la sédentarisation vont être revisités et augmentés.

Là où il n'y aura pas de CSP, sachez que la première volonté d'un client est de pouvoir joindre son conseiller, ce critère représente 40% des clients qui veulent partir à la concurrence. Le Cocli sera tout autant dispo pour les clients qu'il récupèrera du CSP, il aura 5 jours de formation patrimoniale. Nous allons choisir ceux qui en ont envie bien sûr. Il ne s'agit de faire devenir les COCLI des CSP mais de leur donner un vernis supplémentaire afin de commercialiser certains produits patrimoniaux.

Sur certains secteurs il y a aussi les RCPart une nouvelle fonction qui a été créé. Le RCPart n'est pas un manager mais plutôt un « entraîneur-joueur » , cela mettra 2 ou 3 ans mais ils seront parfaitement crédibles mais il est vrai qu'à ce jour peu ont déjà été formé ou en ont envie.

D : Tirer les CSP vsers le bas en tirant le Coclis vers le haut mais les Cocli ne pourront pas tout faire et surtout le faire bien. Comment avec les dossiers crédit et bilan patrimoniaux arriver à maintenir 25 EC et 15 ECC semaine

On n'a pas d'autre solution que de réussir maintenant car la concurrence est très agressive. Le CSP est loin d'être dévalorisé !!!!! pour preuve la grande convention patrimoniale qui vient d'avoir lieu et le passage à 1000. Nous pensons que 75% des clients garderont leur CSP sédentarisé car beaucoup de choses sont possibles à distance.

Au 1^{er} janvier 2017, les clients de secteurs sans CSP voulant conserver le leur changeront de BGP .

Il ne faut pas rêver, les Coclis n'auront pas 2 ou 3 RDV de ce genre chaque semaine !

A : Auparavant le CSP était le bras droit du DT, à présent il devient un simple Cobra+ ou se situe-t-il dans le CoDir ?

DM : Mais le CoDir ça n'existe pas !! Il n'y a pas de CoDir mais du Collectif et je rappelle que le RCPart n'est pas un manager mais un soutien aux autres Cobas.

A : Vous êtes en train de dire que le RCPart peut manger un CSP qui actuellement lui apprend son métier ?????

DM : Il faut que le CSP de demain trouve sa place, mais je le répète il n'est pas tiré vers le bas !! Il s'agit d'une équipe qui a le même but au service des clients.

La conformité est un point essentiel du métier de CSP et de tous les conseillers.

Aujourd'hui nous sommes sous une procédure de sanction sur Progressio. La vraie vie c'est la régulation au carré ; les régulateurs sont aux aguets pour nous planter !! Les CSP sont au 1^{er} rang, d'où l'exigence plus forte sur eux.

60 postes de Chargés de Développement Epargne Fiancière ont été créés, ils seront là pour aider les Cocli, ce ne sera pas le rôle des CSP.

A : LE CSP subit la perte du véhicule, y a-t-il une indemnisation de prévue ?

DM : Officiellement les CSP n'ont pas de voitures Donc vous comprenez qu'une indemnisation n'est pas possible. On ne va pas faire une règle sur une non règle. RDV à domicile, c'est comme le font les autres Cobas le véhicule personnel avec les IEV. Mais bien entendu il faudra gérer ce point de manière intelligente au niveau local car je suis bien conscient qu'il s'agit d'un point important dans certaines zones.

DEVENIR DES CSI

E : Avec l'évolution du crédit immobilier il est clair qu'en 2018 il y aura moins de CSI, mais que va-t-on faire avec les CSI actuels ?

DM : Il est vrai que le nombre de CSI va diminuer environ de moitié (environ 300 au national), Les CSI vont intégrer les maisons de l'habitat avec les CPCI (Conseiller en prescription immobilière). Ils auront tous les dossiers issus de la prescription. Sur certaines zones à potentiel un certains resteront en bureau et avec les CSP-CGP et Cocli qui feront les crédits il y aura de quoi faire le chiffre.

Les CSI auront toujours les dossiers les plus complexes, il seront aussi un soutien pour les autres Cobas .

Il y a donc environ 350 CSI à faire évoluer vers d'autres fonctions et nous avons justement besoin d'avoir des conseillers qui connaissent la banque et le risque. Mon souhait est de faire passer en 50 à 100 CSI vers RCPart.

C'est sur ce point que doit se terminer à 18h20 cette audience compte tenu des impératifs ferroviaires de chacun de nous.

Nous prenons donc congé de M Moaté le remerciant du temps qu'il a bien voulu nous accorder.