

30 Janvier 2014

Informations du Comité

Achat de 3 mobile homes à la Petite Camargue à Aigues Mortes. 85 KE + terrasse + équipement = 90 KE.
Ceux de Lalonde les Maures ont été inondés, et très endommagés, et il va falloir certainement prévoir des renforts pour l'été à la place.

Résultats à fin décembre



Selon madame PAIX :

« On commence à voir une diminution de la perte de clients. Les nouvelles entrées en relation sont extrêmement porteuses. Nous sommes la caisse qui perd le moins de clients... »

On fait une très belle performance sur les bancarisés. Cette stratégie est en train de porter ses fruits.

Les créations d'agences se feront en 2014 sans transfert de clientèle, mais en travaillant la conquête de nouveaux clients bancarisés. On perd des distancés, mais on ne sait pas s'ils s'en vont ou deviennent actifs. On est légère augmentation sur les jeunes actifs.

En résumé : Année 2013 contrastée mais avec des signes favorables.

Bonne année sur la gestion privée : +20% »

CAP : Sud est intervenu comme en NAO pour demander la création de postes de CAP, qui s'inscrivent à la fois dans une montée en gamme pour le client de l'expertise développée auprès d'eux dans le cadre de la qualité de la relation, mais aussi pour donner des perspectives de carrière pour les commerciaux, car il n'y aura pas de poste de DA et d'adjoints pour tout le monde. Madame Paix est d'accord sur le principe mais considère que cela nécessite un travail sur les portefeuilles. Nous sommes d'accord.

Professionnels = + 1800 clients : bonne année

Dépôts à vue : décollecte assez forte liée à la baisse des taux et aux besoins des foyers de « taper » dans l'épargne. Le démarrage sur l'épargne est positif début 2014 mais bien inférieur à l'an dernier.

Epargne 2013 : inférieur à 2012

Petite déception sur l'assurance vie alors que le marché commence à reprendre

Crédits : très très bonne année

Assurance IARD : très bonne année

BDR : plutôt bonne année

A noter : la direction va mettre en place dès 2013, ce qui était prévu pour 2014, à savoir le débrayage pour la part variable des objectifs non atteints : on regarde la médiane de ce qui a été atteint, les 150 agences les meilleures touchent quelque chose...



On n'achètera certainement pas au prix sur lequel on a fait les calculs du business plan, et on n'a pas arrêté la décision finale...

On est donc dans une étude sur une situation « dégradée » au sens où ce ne sont pas les meilleures conditions financières.

Si le promoteur ne veut pas baisser le prix, on fera autre chose, sur un autre projet.

On n'achètera pas tout seul, (50-50 avec un investisseur) bien que le scénario le plus avantageux financièrement serait d'acheter tout seul !

On se positionne dans le cadre d'un achat patrimonial, et non comme investisseur.

La SNCF occupera avec nous la Tour sans investir.

L'opération prendrait le nom de **Tour INCITY DEAL** : on paye des loyers à la SCI créée (nous et un investisseur, donc on SE paie des loyers !), mais on encaisse à moitié les loyers de la SNCF avec l'investisseur. On passe quand même de 22000 m² à 17000 m²... Il va falloir se pousser !

Expérimentation du crédit

Le projet va évoluer dans le cadre de l'expérimentation

Début 7 janvier - 9,5 ETP - 43 appels en moyenne par jour - 25% des appels sur crédits complexes, le reste sur standard

Pour S PAIX le déploiement de la Web Cam est un sujet de 2014, car il est prévu des rdv téléphones et en visioconférence entre client, agence et plateforme!

Pour Sud se pose le problème de l'expérimentation qui se déroule avec une activité réduite générale sur le crédit, ce qui ne donne pas d'indication sur la situation en cas d'activité soutenue. Selon la direction, le problème de la prise en charge par les agences, formation, expertise, etc... se pose toujours : on trouve beaucoup de non conformités (28 sur 34 dossiers en crédit standard)

Il y a un problème de contrôle hiérarchique dans les agences : valider un dossier ce n'est pas simplement signer ! dit madame PAIX !

Formation au crédit immobilier : tous les nouveaux entrants auront la formation (CC ou RCP), plus tous ceux qui en auront besoin et identifiés par le DA.

L'accompagnement sera assuré par les moniteurs des ventes.





SAV en agence

Dans les grosses agences où travaille la personne en charge du SAV, le taux de délégation est meilleur (nombre de dossiers passés par le commercial pour être traités par le « chargé qualité »)

Le flux de SAV est amplifié dans les grosses agences.

Satisfaction clients = les clients sont très satisfaits de la prise en charge par le SAV

Il y avait bien une attente clients... !!! dit madame PAIX.

Selon elle, *il faut aussi quantifier si la satisfaction se transforme en moindre perte (ou gain) de clients !*

Car pour développer le système, comme on rajoute une personne, il faut vérifier ce qu'on gagne

La notion de « chargé qualité client » apparaît sur la signature du mail.

90 % des commerciaux sont satisfaits : c'est un plébiscite en faveur de la poursuite sur 3 mois.

Nous avons reparlé des renforts régions en demandant comme en NAO la création de postes : madame PAIX ne rejette pas, mais considère qu'il faut que l'activité soit bien identifiée dans les activités et les besoins.

Banque du Léman : voir conférence de presse bien couverte par la presse régionale et nationale.

Les locaux du siège seront livrés le 17 février, l'agence en mars.

3 personnes de la CERA sont transférées : elles seront payées selon les salaires suisses !!! (3 fois la France)

Successions : une réorganisation importante est nécessaire, surtout pour traiter les stocks : on nous le présentera en mars.



Déploiement des référentiels métiers et semaine type

Madame PAIX rappelle que cela a été présenté lors des vœux en régions.

Tous les DA, ADA, DR et ADR auront été rencontrés par messieurs-dames PAIX, ISERANTANT, AUDOUX et ZOUAGUI. En présentant les nouveaux référentiels, ils insistent dans ces rencontres sur la qualité nécessaire de la relation client qui s'inscrit dans un développement durable, en appuyant sur le fait qu'il faut avoir **un niveau d'exigence adapté aux capacités de chaque collaborateur...**

Le problème des outils de suivi qui continuent à perdurer est mis en avant... Selon madame Paix : *la BDD va travailler en 2014 sur l'outil de suivi primordial de l'activité des commerciaux c'est-à-dire du portefeuille*

A la question de la non atteinte de certains objectifs pour 2013, et du sentiment que ceux de 2014 sont inatteignables, la direction précise que, dès 2013 (PV payée en 2014) si la moitié au moins des agences n'atteint pas les objectifs, on débraye le système, c'est-à-dire qu'on regarde la médiane de ce qui a été réalisé...

Semaine type : Sud est intervenu fermement en déclarant que les référentiels et la nouvelle semaine type ne sont pas

encore mis en oeuvre à plein d'endroits où rien n'a changé...

Et où certains DR s'en foutent !!!

Madame Paix considère que si c'est vrai, c'est anormal, et va se rendre compte de la situation. Elle a aussi observé les ouvertures de cartes à débit différé innombrables...

Il va y avoir un rappel de fait sur les conditions dans lesquelles tout cela est vendu.

Les enquêtes seront faites le cas échéant pour auditer le respect ou non des règles...

Voir le tract Sud « le maillon faible »



Les chèques CADOC liés aux challenges sont soumis dès cette année à cotisations sociales...

Intervention Sud pour redemander **la fin des challenges individuels, qui s'inscrivent en rupture avec l'esprit d'équipe que la direction** met comme pilier du projet de développement de la CERA.

Selon monsieur ISERANTANT : il faut un meilleur arbitrage entre les répartitions individuelles et collectives... voir ce que cela veut dire !

Délégations de taux en matière d'assurance vie

Les délégations maximales ont été abaissées selon la direction.

Si abonnement : dérogations plus importantes - Avantages tarifaires jusqu'à fin février

Politique de taux personnalisés pour les crédits immobiliers

La clause d'engagement de flux : est-ce juridiquement valable, et cela ne met-il pas en porte à faux les collègues ?

Réorganisation du Pôle RH

Monsieur ISERANTANT partage l'appréciation négative sur le suivi de la gestion des dossiers des salariés !

D'où le projet d'améliorer l'outil et le suivi qui sera réalisé, et donc la connaissance des gens pour leur carrière par exemple.

Bureau virtuel RH

Il s'agit de la dématérialisation des documents concernant les collaborateurs, pour assurer la sécurisation, l'archivage des données sur les salariés. Il faut une information commune et partagée pour toutes les composantes des RH, avec possibilité d'accès du salarié à son dossier.

Et avant, c'était n'importe quoi ?

Cadres au forfait /jour

Des entretiens vont être réalisés avec la hiérarchie pour vérifier que les horaires sont bien respectés... Nous reparlerons prochainement de ce dossier.



Jours de fermeture 2014

16 août et 10 novembre

La direction regarde pour les samedis de Pâques et Pentecôte...