

# Le Canal du Midi

Le magazine de notre région



## Édito

Le dernier rapport de conjoncture de la Banque de France permet de constater, au travers de la progression des encours de crédits, le fort dynamisme de notre nouvelle grande région.

Pour ce qui concerne le Midi, notre progression en prêts immobiliers est deux fois supérieure à celle du marché. En revanche, nos encours de crédits à la consommation baissent alors que le marché affiche une croissance significative.

C'est peut-être parce que nos clients ne consomment pas ou qu'ils ne souhaitent pas s'endetter. J'ai peine à y croire ! Alors où sont passés les crédits de nos clients ?

Comme vous pourrez le lire dans l'édition spéciale, notre nouvelle région affiche de réels atouts pour nous permettre de booster nos performances commerciales, en répondant notamment aux attentes de crédits à la consommation de nos clients.

Faisons-leur savoir que nous accompagnons leurs projets. Soyons pro-actifs afin que nous puissions ré-affirmer : « Les crédits de nos clients ou nouveaux clients ? Ils sont bien dans nos livres, au LCL. »

Michel ZANATTA  
Directeur de Réseau Midi



## LA TRANSFORMATION DU RÉSEAU MIDI

PAGE 04

L'équipe du multisite de Rivesaltes, presque au complet.

### 02 LA TERRE DU MIDI

Les Aveyronnais de Paris, fidèles à leurs racines

### 03 LES FEMMES ET LES HOMMES DU MIDI

3 collaborateurs du Midi lauréats du programme LCL Solidaire

### 06 L'INVITÉ

Interview de Stéphanie Seeli

# Les Aveyronnais de Paris, fidèles à leurs racines

*Les Aveyronnais de Paris restent fortement attachés à leur terre d'origine et nombre d'entre eux ont d'ailleurs conservé leur agence bancaire dans leur région.*

Lorsque, le 15 janvier 1790, sont créés les départements français, les limites de la province du Rouergue sont conservées, donnant naissance au département de l'Aveyron. Au XIX<sup>e</sup> siècle et au début du XX<sup>e</sup>, des problèmes à la fois agricoles et économiques (mauvaises récoltes, famine, crise du charbon) provoquent de nombreuses vagues d'émigration. Les Aveyronnais du Nord s'en vont principalement à Paris, ceux du bassin houiller de Decazeville s'exilent vers la Californie ou d'autres pays. En Argentine, on voit se construire un « village aveyronnais » à Pigüé.

## Un fort esprit identitaire

Toutes ces vagues d'émigration seront à l'origine de la création d'amicales qui regroupent les Aveyronnais émigrés par villages et vallées d'origine. Aujourd'hui, la capitale compte environ 300 000 Rouergats, appelés plus communément les Aveyronnais de Paris. Une réelle communauté s'est forgée au fil du temps, avec un fort esprit identitaire. De nombreuses réalisations ont vu le jour : la maison des Aveyronnais, « L'Oustal », qui a pour but d'héberger tous les jeunes Rouergats nouvellement arrivés dans la capitale, une mutuelle, de nombreux commerces en rapport

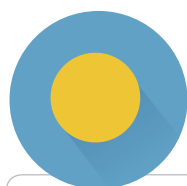
Nos collègues avec des clients lors du dernier déplacement à Paris.



avec l'Aveyron (brasseries, bistros, restaurants), témoins des activités premières et traditionnelles. Depuis plus de 2 000 ans, les descendants des Ruthènes, peuple celte à l'origine du nom de Rodez, sont attachés à leur culture et à leur terre. Il existe une réelle entraide entre Aveyronnais qui permet l'acquisition de nombreux fonds de commerce à Paris. Tous sont restés fidèles à leurs origines, fidélité qui va jusqu'à conserver leurs avoirs et leurs comptes bancaires en Aveyron ! L'agence LCL d'Espalion en est un très bel exemple. Environ 70% de la clientèle de cette agence est composée de clients aveyronnais travaillant à Paris ou d'anciens Parisiens originaires de l'Aveyron. Le directeur de l'agence et le conseiller

privé se déplacent deux fois par an et passent une semaine à Paris pour rencontrer une partie de leurs clients particuliers mais aussi professionnels, dont de nombreux propriétaires de brasseries renommées et d'hôtels installés le plus souvent dans les beaux quartiers ou en banlieue chic de la capitale. Programme chargé pour les deux VRP de la DdR Midi ! De nombreux contacts quotidiens s'enchaînent et permettent de conforter et de pérenniser les relations de LCL avec ses clients. Ce sont souvent des familles entières qui restent fidèles à LCL. Pour nos collègues, après une semaine avec les Aveyronnais de Paris, un petit régime s'impose...

Latifa Hayaoui et Patrick Fréjaville ●



## La "météo" du Midi



**0,36%**

taux de comptes en anomalie > 30 jours. DdR Midi : 1<sup>er</sup> de la BdP à fin décembre, comme tout au long de l'année 2015. ●



**41%**

de clients actifs 1 an après leur entrée en relation ●



**-3,2%**

Évolution de notre encours de contrats Garantie des Accidents de la Vie ●

# Trois collaborateurs du Midi lauréats du programme LCL Solidaire

*Proposé chaque année par la Fondation LCL, le programme « LCL Solidaire » récompense les collaborateurs engagés à titre bénévole dans des associations.*



Jacques au milieu des chercheurs et des membres de l'association.

Fabien avec le président de l'association Voiles pour tous à Port-Camargue.



Le programme LCL Solidaire permet aux collaborateurs d'apporter jusqu'à 3 000 € à un projet de leur association. Ce projet doit être d'intérêt général, se dérouler en France et s'inscrire dans l'un des deux domaines d'intervention de la Fondation : la solidarité ou la santé.

En 2015, lors de la 3<sup>e</sup> édition de cet événement, 51 dossiers ont été proposés par des collaborateurs et 44 retenus par le jury LCL Solidaire, dont 3 lauréats sur le Midi.

Les projets primés ont été portés par Jacques Bezy (DR MPS), Jérôme Pomarat (DR MPN) et Fabien Bonnefille (DR HAPO). Nos trois collègues participant au projet collectif d'une association témoignent d'une motivation identique : être engagés pour défendre une cause solidaire. Ainsi Jacques, venu à la photographie à l'âge de 12 ans, exprime dans ses œuvres une préoccupation pour l'humain. Il a pu développer sa passion au travers, notamment, de l'association Les 111 des Arts toulousains. Elle a pour objectif de soutenir les enfants atteints de maladies graves en récoltant des fonds grâce à la vente d'œuvres réalisées par des artistes. Pour Jacques, mettre ses photos au service des enfants est essentiel. C'est l'alliance entre une passion et la volonté d'être tourné vers les autres.

## Agir pour une meilleure insertion des handicapés

Président de l'association Bellevue, qui gère deux crèches sur Albi, Jérôme souhaite pouvoir accueillir de manière permanente des enfants en situation de handicap. L'aide obtenue de LCL Solidaire va permettre de former le personnel des deux crèches et d'obtenir le



Jérôme parmi les enfants de la crèche du Séquestre.

label « accueil handicap ». Son investissement au quotidien permet à notre collègue de mettre en pratique ses convictions d'engagement citoyen, qui vont au-delà de son rôle de parent.

Fabien s'est quant à lui investi dans l'association Voiles pour Tous, qui permet à un public handicapé de découvrir les activités nautiques, à Port-Camargue ou à La Grande-Motte. Pour cet amateur de voile depuis son enfance, aider les autres sans rien attendre en retour est une motivation forte. Fabien apprécie ces moments de joie et de bonne humeur où se retrouvent valides et personnes en situation de handicap pour joindre l'utile à l'agréable. Ces exemples parmi d'autres démontrent l'engagement social et solidaire des collaborateurs du Midi.

Marie Lanes et Martial Montier ●

# La transformation du réseau Midi

*Après une année de construction, 2016 doit être pour la DdR du Midi l’année du rebond commercial. Les leviers sont nombreux : nouvelle organisation de son réseau d’agences, nouveaux métiers, évolution de l’offre multicanal avec, bien sûr, l’expertise et l’appui du CRC Midi.*

**D**ébut 2016, 5 DGA ont fusionné : le Lot et le Tarn-et-Garonne forment maintenant la DGA Quercy. Le rattachement des agences du Gers, de l’Ariège et de Hautes-Pyrénées Comminges a donné naissance à deux nouvelles DGA : Hautes-Pyrénées-Gers et Ariège-Comminges. Côté Banque Privée, pas de redécoupage géographique mais la création en

*Dans cet environnement changeant, nos outils évoluent, avec un déploiement progressif des tablettes en agence.*

2015 d’un nouveau métier dans chaque Pôle : adjoint de pôle Banque Privée. La transformation du réseau a également engendré de nouveaux métiers dans les états-majors de direction régionale et au CRC. Pour la DdR Midi, cela représentera à terme :

- 24 experts (6 experts particuliers, 6 experts privés, 6 experts pros et 4 experts tarification dans les DR, 1 expert part. et 1 expert privé, pros et assurances au CRC);
  - 4 adjoints de DR + 1 adjoint CRC;
  - 4 adjoints de fonctionnement de DR + 1 au CRC.
- La mise en œuvre du PMT a également généré de belles opportunités pour un grand nombre de collaborateurs de la DdR :
- 550 entretiens RH ont été réalisés

De gauche à droite :  
Delphine Andrieux,  
Vincent Meger, Magali Ringeval.



De g. à d. : Florent Basset, Pierre Gasc,  
François Sebert, Jessica Martins, Béatrice Noël, Philippe Bernier.



sur le périmètre du Midi, et 40% des collaborateurs ont effectué une mobilité fonctionnelle et/ou géographique.

- 30 000 heures ont été dédiées à la formation au 31 décembre 2015, dont près de 50% ont concerné l’accompagnement des prises de postes.

Dans cet environnement changeant, nos outils évoluent, avec un déploiement progressif (de mars à juin 2016) des tablettes en agence. La

dotation de tablettes sera fonction de la taille de chaque agence.

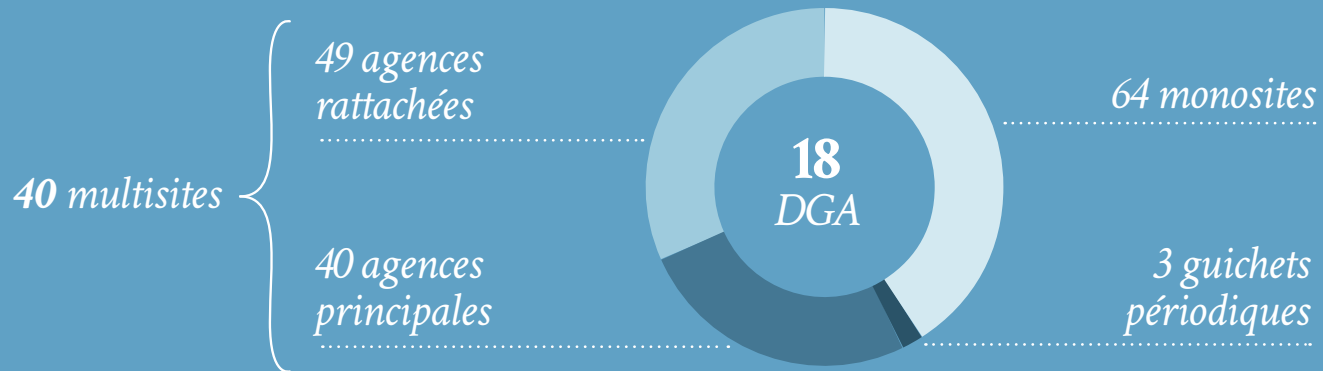
La montée en puissance du CRC Midi est également un atout, car elle apportera davantage de complémentarité et plus d’expertise.

Le réseau Midi est aujourd’hui en marche pour être, sur son périmètre, la banque relationnelle et digitale de référence.

Christel Bonnaud et Michel Andrieu ●

# Organisation du Réseau Midi

(au 1<sup>er</sup> janvier 2016)



## L'organisation, atout du DA de multisite

Interview



**Grégoire Bernard-Hervé,**  
Directeur d'agence multisite  
à Rivesaltes

### Pouvez-vous tout d'abord nous présenter votre multisite?

Notre multisite se situe dans le nord des Pyrénées-Orientales. Il se compose de trois agences, chacune ayant une identité propre. L'agence principale (2 Conseillers Particuliers, un adjoint DA Professionnels sur 2 agences et moi-même) est au centre de la ville de Rivesaltes, zone rurale connue pour son fameux muscat. L'agence de Bas-Vernet est située dans le quartier Nord de Perpignan. Elle dispose d'une Responsable d'Agence Professionnels ainsi que de 2 Conseillers Particuliers. Enfin, l'agence de Canet Plage se trouve dans une station balnéaire. Cette ville reste la deuxième du département en nombre d'habitants malgré la saisonnalité. Le Responsable d'Agence Privés travaille avec deux Conseillers Particuliers.

### Quelle est votre organisation?

J'ai planifié clairement les points de rencontre avec chaque collaborateur afin de leur donner de la visibilité sur mes passages en agence. Je souhaite assurer une présence équitable dans chaque agence chaque semaine. La bilatérale hebdomadaire est au centre

de mon coaching. Chaque jeudi après-midi, je me rends dans une agence différente afin de co-animer la réunion avec le responsable d'agence. Puis je prends en charge l'accueil de cette agence le restant de l'après-midi. Enfin, je planifie avec eux des accompagnements ou du phoning au moins une fois par mois.

"CHAQUE JEUDI APRÈS-MIDI, JE ME RENDS DANS UNE AGENCE DIFFÉRENTE AFIN DE CO-ANIMER LA RÉUNION AVEC LE RESPONSABLE D'AGENCE."

### Quels conseils donneriez-vous à un nouveau DA multisite?

Il est primordial d'assurer une cohésion en établissant, avec l'équipe, un objectif et en étant disponible pour les aider à l'atteindre. Il faut ensuite offrir un maximum de clarté à ses équipes sur les points de rencontre, et s'y tenir. Pour finir, il est nécessaire d'être exemplaire sur chaque site

en étant attentif à l'affluence afin de pouvoir soutenir le conseiller en charge de l'accueil partagé.

### En trois mots, quelles sont les qualités requises d'un DA Multisite?

Disponible, entrepreneur, compétiteur.

Propos recueillis par Éric Tissier et Patrice Vaufrey ●



# Stéphanie Seeli

Directrice du Centre d'Affaires Entreprises  
Nord Midi Pyrénées

## "ÊTRE AU PLUS PRÈS DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS CLIENTS"

### Pouvez-vous nous parler de votre métier ?

Le poste de directeur de Centre d'affaires Entreprises (DCAE) est au cœur du dispositif de la BEGF (Banque des Entreprises et de la Gestion de Fortune), afin d'accompagner au quotidien nos collaborateurs et d'être au plus près de nos clients et prospects.

La DCAE NMP couvre 6 départements (12/32/46/47/81/82) avec 8 collaborateurs pour 3 portefeuilles et un pôle à Agen. Nous avons 186 relations (411 siren) dont 40 avec un CA supérieur à 50 M€ et 500 siren prospects (une dizaine d'ETI\*).

Le seuil d'intervention est à partir de 7 M€ avec vocation d'être le banquier des deux tiers des ETI. Mes semaines s'articulent entre les rendez-vous clients/prospects, mais également le soutien des dossiers de financement, les entrées en relation auprès des comités. Être DCAE, c'est aussi être responsable de la croissance et de la pérennité du PNB, et effectuer un suivi de nos risques et process.

### À la lecture de votre parcours, on peut constater la diversité des métiers que vous avez exercés. En quoi cela vous est-il utile dans votre quotidien ?

Mon parcours au sein du groupe CA, sur les différents marchés qui le composent, m'a permis de développer des compétences transverses en termes de mobilité, d'adaptabilité, d'agilité et d'organisation.

Le parcours en Z est d'une richesse incroyable. Il permet d'avoir une meilleure connaissance des marchés dans leur globalité, de mieux en comprendre les contours, les

stratégies, les risques et, au quotidien, d'accompagner plus concrètement le changement.

Cela passe notamment par proposer et accompagner mes collaborateurs vers de nouveaux métiers. Actuellement, j'accompagne une collaboratrice vers un poste de RA Professionnels.

### Quel regard portez-vous sur le marché des entreprises en Midi-Pyrénées ?

Le tissu d'entreprises est très diversifié : Agro-Alimentaire, Agricole, Viticole, Aéronautique, BTP... Il nécessite une adaptation continue dans un environnement bancaire dynamique et concentré.

On peut compter parmi nos clients Andros, Pécou, Clinique du Pont de Chaume, Teddy Smith, Ducs de Gascogne, Lacroix, Actia...

### Comment se passe la synergie avec le réseau du Midi ?

La synergie repose avant tout sur une connaissance mutuelle de nos marchés, et des hommes et femmes qui les composent. C'est, pour ma part, représenter la BEGF tant aux côtés de la DR MPN que de la Banque Privée au travers de manifestations clients communes, mais également auprès des BDF, FBF et CCI.

C'est aussi présenter nos prospects hors cible BEGF à la DR MPN (5 en 2015) et nos dirigeants à la BP (12 présentations dont 3 entrées en relation en 2015) afin de répondre à nos ambitions communes en matière d'entrée en relation comme de financements.

Propos recueillis par Éric Gozzer ●

### Parcours professionnel :

- Depuis 2014 LCL Directrice de Centre d'Affaires Entreprises
- 2009 Banque Thémis Déléguee Régionale PACA (Aix-en-Provence, 13)
- 2007 LCL Chargée d'affaires Entreprises (Grenoble, 38)
- 2004 LCL CC PRO (Sanary-sur-Mer, 83)
- 2003 LCL CC Patrimonial (Sanary-sur-Mer, 83)
- 2001 LCL CC Particuliers (Vincennes, 94)
- 1998 CRCA GARD Conseiller Particuliers/ guichet (Aigues-Mortes, 30)

\*Entreprises de taille intermédiaire



# Les bonnes pratiques

## Des fichiers volumineux échangés avec E-Transfert

E-Transfert est une plate-forme Web sécurisée qui permet d'échanger des fichiers dépassant la capacité d'Outlook et ce, jusqu'à 2 Go maximum. Le destinataire peut être un collaborateur du groupe ou un partenaire externe. Cet outil est accessible à partir de votre navigateur sur : <https://e-transfert.ads.lcl.com> (penser à l'enregistrer dans vos favoris). Votre identifiant et votre mot de passe Windows suffisent pour vous connecter. Vous trouverez ensuite le manuel utilisateur ainsi que la charte d'utilisation en cliquant sur l'onglet « Aide » de la page d'accueil. Tout fichier confidentiel adressé par ce service doit être préalablement chiffré par vos soins grâce à l'outil 7zip présent sur votre poste de travail. Ce service permet aussi d'inviter un partenaire (groupe CASA ou externe) à vous envoyer des fichiers. C'est la procédure d'« Invitation de dépôt » détaillée dans le manuel.

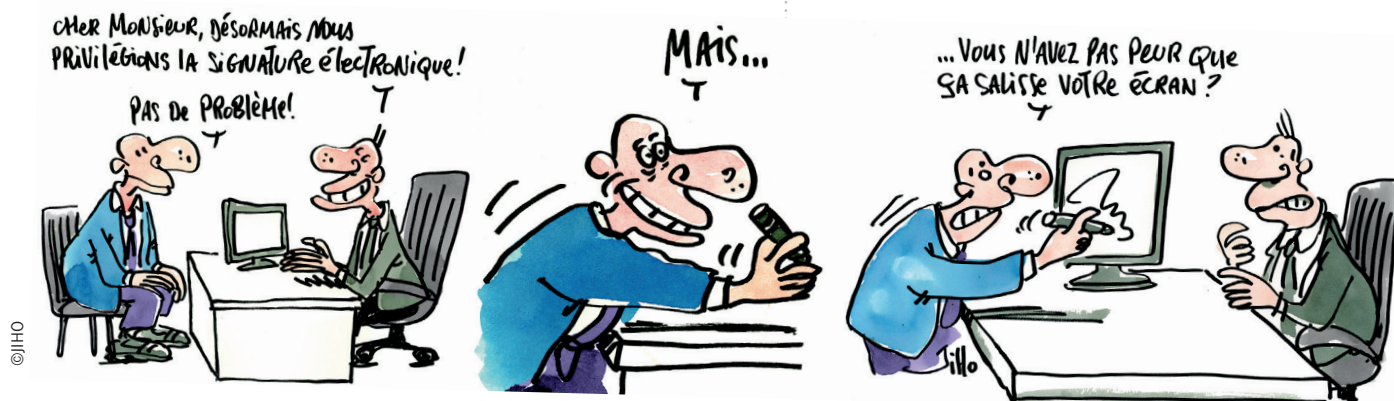
Michel Manote ●

## La vente à distance, plus écologique

Lorsqu'un client vient en agence pour la mise en place d'une Solution Trésorerie, nous avons bien sûr la possibilité d'imprimer et de lui faire signer le contrat sur place. S'il accepte de se connecter immédiatement sur LCL Interactif depuis le poste de travail du conseiller, la bonne pratique consiste à utiliser la vente à distance pour recueillir sa signature électronique. L'avantage ? Être 100 % conforme, tout en évitant d'imprimer de nombreuses pages. Cela permet aussi au conseiller d'accompagner le client lors de la validation de la proposition et de ne pas avoir de documents à stocker. Par ailleurs, une fois le contrat mis en place, le client pourra le retrouver facilement et à tout moment sur LCL Interactif dans sa contrathèque.

Christel Bonnaud ●

## Le mot de JIHO



## Les applis locales testées pour vous

**TOULÉCO** **ToulEco** : Suivez en temps réel l'actualité économique de Toulouse et de sa région sur votre smartphone grâce à la nouvelle application mobile de ToulEco, premier quotidien Web sur la vie des entreprises de Toulouse et Midi-Pyrénées. Vous y retrouvez l'info toulousaine en images et vous pourrez consulter gratuitement les articles du site ToulEco. Disponible gratuitement sur l'Apple Store et Google Play.



**HéraultH24** : Voici une application pour suivre gratuitement sur Android toute l'actualité locale en temps réel et en images. Découvrez les infos essentielles « À la Une », les infos « En direct », suivies minute par minute, les dossiers exclusifs sur les grands événements... Vous pouvez aussi sélectionner vos centres d'intérêt : faits divers, technologies, culture et loisirs, économie, insolite... et consulter des informations pratiques : la météo de l'Hérault ou l'info trafic en temps réel.

MARS 2016 - Le Canal du Midi 07



# Focus

## Les Experts Tarification du Midi au service du PNB

*En 2015, la DdR Midi a enregistré 184 M€ de PNB, soit une croissance de 2,8% par rapport à l'année précédente. Elle réalise ainsi la deuxième performance de la BdP.*

Cette croissance a été permise par une activité soutenue sur le prêt immobilier (épisode intense de rachats et de renégociations ayant généré de fortes commissions) relayée par le développement de nos encours de crédits professionnels et par la hausse de nos commissions de services (moyens de paiement et assurances hors vie).

En revanche, l'évolution du PNB reste pénalisée par le recul des taux de marge sur nos ressources de bilan et la baisse de nos encours de crédits à la consommation.

Au cœur du développement de notre PNB se trouve le couple production/prix. L'objectif est donc de trouver le bon équilibre dans ce « couple » pour réaliser du business en améliorant notre chiffre d'affaires au travers de nos marges et commissions.

Pour accompagner le réseau, 4 postes d'expert Tarification (1 par DR) ont été créés sur la DdR Midi. De par leur positionnement, ils sont des acteurs majeurs dans l'analyse des conditions financières sollicitées au travers notamment des décotes, tout en donnant au réseau les moyens d'être dans un échange gagnant-gagnant avec nos clients.

En complément, ces experts sont là pour accompagner le réseau dans la compréhension de ce couple production/prix (générons-nous de la croissance?) et l'appropriation du PNB. Leur rôle pédagogique est essentiel dans la diffusion et dans l'acculturation au PNB. Pour cela, ils participent aux comités DR et DGA.

Benjamin Tosques ●



**Éric Tissier,**  
Expert Tarification DR Hérault, Aude,  
Pyrénées-Orientales



**Paul Monier,**  
Expert Tarification  
DR Gard-Lozère



**Remy Lassauvetat,**  
Expert Tarification DR Midi-  
Pyrénées Sud

Le Canal du Midi est une publication de la Direction du Réseau Midi de LCL, 1 esplanade Compans-Caffarelli, 31000 Toulouse.  
Tél.: 05 62 15 44 00 - mars 2016

**Directeur de la publication:** Michel Zanatta

**Rédacteur en chef:** Martial Montier

**Comité de rédaction:** Latifa Hayaoui, Christel Bonnaud, Marie Lanes, Isabelle Cometti, Vincent Levardon, Fabrice Harzic, Benjamin Tosques, Éric Gozzer, Michel Andrieu, Patrick Fréjaville, Michel Manote, Éric Tissier, Patrice Vaufrey, Michel Zanatta, Martial Montier, Philippe Moreau, Stéphanie Seeli, Frédéric Morel, Didier Conan.

**Crédit photo couverture et intérieur du magazine:** DR

**Conception et réalisation:** Agence d'Uni-éditions



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

