

Le Canal du Midi

Le magazine de notre région



Édito

En ce début d'année nous pouvons nous interroger sur les tendances qui guideront nos pas pour les mois à venir. J'en citerai trois : stabilité, rebond commercial, esprit d'équipe. Stabilité, parce qu'après une année marquée par de profondes évolutions de notre dispositif, nous devons maintenant en tirer tous les bénéfices. Les macro-principes d'organisation ont été déployés sur la majorité des unités. Les mobilités et prises de postes ont été réalisées. Il s'agit maintenant d'en tirer tous les avantages et de se projeter dans l'action. Rebond, parce que forts de ces évolutions il est maintenant temps de retrouver notre dynamisme commercial, de donner un nouvel élan à notre activité. Pour cela il faut être dans le rythme dès le début de l'année. Esprit d'équipe, enfin, parce que c'est uniquement par une mobilisation collective que nous réussirons. Je vous souhaite à toutes et à tous une excellente année marquée par de belles réalisations, de beaux moments partagés, et une très bonne santé pour vous et vos proches.

Michel ZANATTA
Directeur de Réseau Midi

DANS LE MIDI, ON SAIT
PRENDRE SOIN DU CLIENT...



CRC, LES NOUVELLES PERSPECTIVES POUR 2016

PAGE 04

03 LES FEMMES ET LES HOMMES DU MIDI

Les ambassadeurs du Midi au plus proche du terrain

06 L'INVITÉ

Interview d'Emmanuelle Yannakis

08 FOCUS

Le street art s'invite sur les murs de Nîmes Victor Hugo

Le Midi, terre de l'or blanc

Entre les Pyrénées, l'Aveyron et le parc régional des Cévennes aux contreforts du Massif central, c'est une terre de contrastes. Des villages préservés aux stations de ski les plus modernes, l'or blanc s'offre à nous.

Avant que le ski ne devienne l'activité principale l'hiver, l'histoire de nos montagnes c'est tout d'abord de grandes excursions dans les Pyrénées. Le 11 février 1869, Henry Russell, Hippolyte et Henri Passet ont réalisé la première hivernale du Vignemale, la Pique Longue, le point culminant de notre nouvelle grande région avec ses 3 298 m.

Bien que l'histoire ne dise pas précisément comment le ski est arrivé dans notre région, il semble que Font-Romeu soit la première station créée, en 1903. Création bien modeste puisqu'il s'agissait de l'ouverture de deux chalets. Il a fallu attendre 1937 pour que la première remontée mécanique voie le jour. On compte aujourd'hui 42 stations de ski réparties sur 8 des 13 départements de notre région. Cette activité économique est bien évidemment d'une importance capitale. L'an passé les remontées mécaniques ont rapporté 108 M€ de chiffre d'affaires; 1 € dépensé en forfait de ski génère 7 € en autres dépenses pour les communes concernées. De plus, un emploi sur six dans les Pyrénées est lié au tourisme.

LCL est impliqué dans la vie locale

Si nos agences proches des stations sont très sollicitées pendant l'hiver, c'est essentiellement en termes de services à la clientèle. Jean-Marie



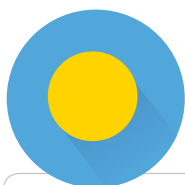
© Philippemarin17

Logie, le DGA de Hautes-Pyrénées Gers, précise : « *Le taux d'utilisation de nos distributeurs est bien plus important et nous permet de générer du PNB. Nous constatons aussi de plus gros volumes de dépôts de la part des commerçants et une plus forte fréquentation des clients particuliers et professionnels. Nos agences sont des acteurs de la vie locale et permettent à tous les clients de LCL de bénéficier d'une continuité de service et de montrer que LCL les accompagne partout, même sur leur lieu de vacances.* »

Maintenant profitons...

La station de ski de la Quillane, dans les Pyrénées-Orientales, est la première en France à avoir ouvert ses pistes cet hiver, précisément le 25 novembre 2015. Espérons que cet hiver offre un or blanc de qualité qui permette à chacun de passer une nuit dans un refuge, de dévaler les plus belles pentes de nos montagnes et de découvrir les plus beaux endroits en raquettes ou en randonnée...

Christel Bonnaud et Martial Montier ●



La "météo" du Midi



0,71%

de taux de marge cumulé en 2015 de la production immobilière ●



1 client sur 2

ne possède pas de PEA chez LCL ●



5%

des prospects présents dans la base sont devenus clients ●

L'alternance HandiFormaBanques, illustration des valeurs humaines du Midi

Dès 2008, les acteurs RH du Midi ont fait partie des premiers membres fondateurs de l'association HandiFormaBanques (HFB). Cette démarche volontaire et collective de la profession bancaire a pour objectif de former des personnes en situation de handicap aux métiers de la banque et de faciliter ainsi leur intégration professionnelle. C'est ainsi que cette année, Josserande a rejoint LCL ! Elle explique que cette formation en alternance est pour elle une formidable opportunité de mener un nouveau projet professionnel. En effet, un accident de la vie l'a obligée à se réorienter et son choix, par rapport aux compétences déjà développées dans des métiers antérieurs, s'est porté sur la banque. Josserande démontre son adaptabilité : « *Ce n'est pas tous les jours facile car j'avais des responsabilités managériales avant mon accident.* » Sa ténacité est aussi une véritable force. Le premier soir elle a pensé : « *Trop dur pour moi, je n'y arriverai pas.* »

Le lendemain elle est pourtant revenue et, à présent, elle est convaincue que l'orientation prise est la bonne. Son tuteur, Fabien, reconnaît une certaine appréhension à l'origine. Maintenant, il est pleinement satisfait de l'implication de son alternante et surtout de sa bonne intégration. Six mois plus tard, Josserande est une collaboratrice de l'équipe à part entière. Bravo ! Cet exemple est l'une des illustrations des valeurs humaines portées par les équipes du Midi.

Marie Lanes ●



DR



DR

Les ambassadeurs du Midi au plus proche du terrain

Qui porte la voix des conseillers du Midi et capte la qualité perçue par nos clients ? Nos ambassadeurs bien sûr ! Quatorze collaborateurs choisis pour représenter le réseau retail, la banque privée, le CRC et la DSBA. Alors que la satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations, nos ambassadeurs portent bien leur nom puisqu'ils sont le relais incontournable et indispensable de nos conseillers pour remonter tant les bonnes pratiques, les idées à développer, que les dysfonctionnements. Réunis le 27 novembre à Toulouse, ils ont porté fièrement leur casquette d'ambassadeur en nous exprimant leur volonté d'agir pour que, demain, nous soyons parfaitement en phase avec nos ambitions : être la première



DR

banque relationnelle et digitale. Ils sont dynamiques, volontaires, fourmillent d'idées pour notre réseau. Ils nous ont fait part de leur envie

d'être sollicités, légitimés et acteurs de nos succès à venir : en deux mots, contactez-les !

Caroline Marty ●

CRC, les nouvelles perspectives pour 2016

Depuis le 1^{er} janvier, le Centre de Relations Client du Midi est rattaché à notre DdR. Aux activités déjà existantes (agence assurances, agence e.LCL et agence complémentarité de service), se rajouteront de nouvelles expertises dans le courant de l’année.

En complément de nos agences, le CRC du Midi participe au développement de l’offre multicanal au travers de diverses expertises qui sont appelées à s’étoffer.

Les équipes interviennent en appui de notre réseau dans le cadre de la Continuité de service, c’est la Gestion Partagée. Un client qui n’arrive pas à joindre son agence par téléphone verra son appel abouter* automatiquement vers un conseiller en ligne Continuité de service.

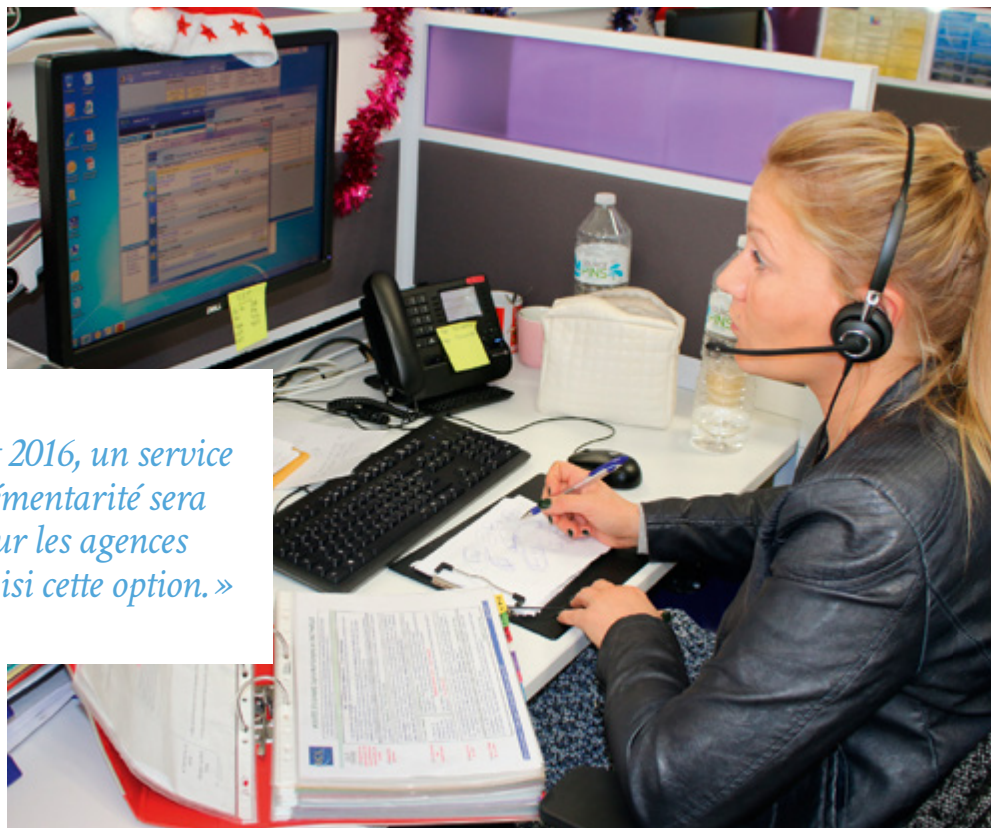
Ce dernier répond aussi bien aux appels du 09 69 36 30 30 qu’aux appels en débordement du réseau d’agences physiques.

Son offre commerciale est appelée à se développer dans le courant de l’année dans le cadre de l’évolution de la digitalisation.

Courant 2016, un service de complémentarité sera assuré pour les agences ayant choisi cette option. Le client Pro d’un DA Privé d’une agence en complémentarité pourra, par exemple, monter un dossier de financement professionnel totalement à distance avec un collaborateur du CRC.

Les conseillers en complémentarité seront intégrés à l’équipe e.LCL qui assure par ailleurs la Gestion Directe de 5800 clients. Nous devrions ouvrir dans le courant de l’année une agence expertise Crédits et Flux

« Courant 2016, un service de complémentarité sera assuré pour les agences ayant choisi cette option. »



Pros, une expertise Prêt Immo, Crédits Conso ainsi qu’une expertise Majeurs protégés. À terme, nos agences seront en capacité de répondre directement aux besoins de financements de nos clients.

Tous ces métiers ouvrent de nouvelles opportunités à l’ensemble des collaborateurs de la DdR et peuvent permettre à chacun d’élargir son champ de compétence au travers des différentes expertises. À ce jour,

quinze collaborateurs du réseau physique d’agences ont déjà fait le choix de rejoindre le CRC du Midi pour donner une nouvelle orientation à leur carrière.

Michel Manote ●

*Abouter : mise en relation de deux canaux vocaux.

60 ETP fin 2016 dont
6 DA en ligne



202

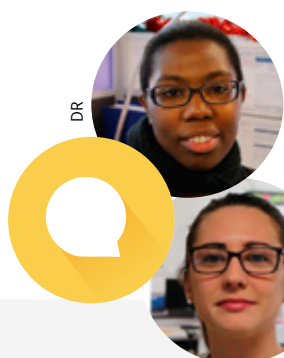
MAS vendues
en 2 mois par
4 experts assurances



350

jours de formation en 2015
soit 18 jours par collaborateur

Nos conseillers témoignent



Audrée Bruno,
Conseillère en ligne
Continuité de service

Julie Vergnes,
Conseillère en ligne e.LCL

Comment s'inscrit l'étape du CRC dans votre parcours professionnel ?

Audrée : Après six années comme attachée commerciale en agence, j'ai eu envie d'intégrer un Centre de Relations Client pour compléter mes compétences. J'ai bénéficié d'une solide formation pour l'approche client par téléphone ainsi que d'un accompagnement en double écoute par mon manager lors de mes premiers entretiens. Je suis maintenant assez à l'aise dans mon poste et je me verrais bien évoluer ultérieurement sur un poste d'expert.

Julie : Après trois ans en tant que Conseillère Particulier à l'agence de Sète, j'ai souhaité tenter une nouvelle expérience et développer mes compétences en matière de vente à distance et de relation client par téléphone. Ce passage en CRC me renforce pour mon évolution future, j'espère vers un poste de Conseiller Privé.

Quelle expérience en retirez-vous après trois mois d'activité ?

Audrée : Le CRC est pour moi une nouvelle approche

de la relation client et je pense avoir gagné en efficacité. Avec notre formation, nous apprenons à cadrer nos entretiens en matière de durée de communication. La clientèle est très variée et au-delà de la réponse au motif de l'appel, les techniques de découverte me permettent d'identifier les besoins non exprimés du client. En définitive, je propose plus et je vends plus que lorsque j'étais en face-à-face.

Julie : J'ai appris à professionnaliser la gestion de la relation au téléphone. Comme il nous est impossible de présenter un support papier ou un écran à distance et que la communication repose sur une conversation à distance, cela nous amène à être beaucoup plus attentifs aux paroles du client. La qualité de la relation s'en trouve renforcée, même si le client a plus d'aisance pour

refuser une proposition surtout si elle manque de précision. J'ai donc appris à être encore plus concise et à utiliser les bons mots pour emporter l'adhésion de notre client.

« J'AI BÉNÉFICIÉ
D'UNE SOLIDE
FORMATION POUR
L'APPROCHE CLIENT
PAR TÉLÉPHONE
AINSI QUE D'UN
ACCOMPAGNEMENT
EN DOUBLE
ÉCOUTE PAR MON
MANAGER. »

Audrée

Propos recueillis par Michel Manote ●



Emmanuelle Yannakis

*Membre du COMEX, Directeur Finance et Filiales
et Responsable des DdR Midi et Méditerranée*

« JE SOUHAITE ÊTRE UN RELAIS POUR EXPLIQUER LA STRATÉGIE DE LCL. »

Pouvez-vous tout d'abord vous présenter à nos lecteurs ?

Avocate de formation, j'ai exercé des fonctions essentiellement financières. Je suis dans le groupe Crédit Agricole depuis 14 ans et ai eu la chance de pouvoir en appréhender le fonctionnement tant au sein de Crédit Agricole SA que dans ses filiales, et d'apprécier la force de son dispositif intégré de Banque et Assurances. À titre plus personnel, je suis originaire de Provence avec des attaches familiales aujourd'hui largement présentes sur le territoire de la DdR (Gard, Hérault et Pyrénées-Orientales), que j'affectionne donc tout particulièrement !

Vous êtes membre du Comité Exécutif, Directeur Finance et Filiales et dans le même temps les DdR Méditerranée et du Midi vous sont directement rattachées. Pouvez-vous nous préciser quels sont les enjeux majeurs de la direction financière ?

Les trois enjeux sont 1/ être au rendez-vous des évolutions normatives, réglementaires et prudentielles qui s'accroissent dans le contexte de la supervision unique (BCE) ; 2/ être engagée dans les transformations qui mobilisent toute la banque pour favoriser la simplification, l'agilité et l'efficacité de notre dispositif ; et 3/ être au service d'un développement commercial ambitieux, rentable et au service des clients. PNB et IRC doivent être nos deux credo.

Comment pensez-vous intervenir dans l'animation des DdR ?

Dans une relation avec Michel et son équipe de Direction, que je souhaite fondée sur le partenariat, le partage, la proximité et la confiance. Je souhaite être un relais pour expliquer la stratégie de LCL et donner du sens à l'action de chacune et chacun d'entre vous, mais aussi pour porter et valoriser vos initiatives et vos succès ; être à votre écoute pour comprendre les enjeux du terrain et les besoins des clients, et enfin être votre challenger pour partager les ambitions de création de valeur pour la DdR et pour LCL.

Vous avez participé à notre convention annuelle des managers les 3 et 4 décembre derniers. Quel regard portez-vous sur notre Direction de Réseau ?

Une Direction de Réseau qui a en main de nombreux atouts pour son développement : un large territoire riche de sa diversité et d'une croissance démographique enviable, des équipes engagées et professionnelles toutes dédiées à l'accueil, à l'écoute et au service rendu au client et portées par une même fierté et une même ambition pour LCL. Des équipes qui, sous l'impulsion de Michel, vont OSER avec un grand sourire !

Propos recueillis par Martial Montier

Parcours professionnel :

Octobre 2015

Directeur Finance et Filiales, Responsable des DdR Méditerranée et Midi

Janvier 2014 à septembre 2015

Secrétaire générale
Crédit Agricole Assurances

Juin 2008 à janvier 2014

Directrice de la comptabilité et de la consolidation
Crédit Agricole SA

Janvier 2005 à mai 2008

Directrice Financière Pacifica

Mai 2002 à décembre 2005

Relation Investisseurs
Crédit Agricole SA

Décembre 1995 à avril 2002

Senior manager (Audit)
Arthur Andersen

Septembre 1995 à décembre 1995

Fiscaliste junior
Arthur Andersen



Les bonnes pratiques du périmètre du Midi

LYNC, outil de communication entre nos agences et Contrats et Garanties

Depuis quelques mois, les responsables d'équipe (RE) de la DSBA Contrats et Garanties de Toulouse sont dotés de LYNC. Comment cette technologie peut-elle améliorer la communication entre nos agences et l'équipe Contrats et Garanties dédiée au Midi ?

Un DA ou un DGA, si nécessaire en présence de son conseiller professionnel, peut donc échanger avec l'un des collaborateurs de la DSBA, en amont de la mise en place des dossiers les plus complexes et lorsque l'accord en risque a été obtenu. Pour planifier cette rencontre, un simple message au responsable d'équipe suffit. Vice et versa : un collaborateur de la DSBA peut maintenant contacter le réseau via LYNC pour dénouer plus rapidement un dossier.

Cet outil de communication va nous permettre d'échanger plus chaleureusement et plus facilement afin que la visibilité sur l'avancée des dossiers soit la meilleure, y compris pour le client. Notre objectif est que demain, le client participe aux échanges entre l'agence et la DSBA au travers d'un rendez-vous à trois.

Stéphanie Martineau ●



Comment devenir champion de France de judo ?

Sur la base des derniers résultats connus, avec 167 ouvertures de comptes (30% de la BdP), la DR Hérault Aude Pyrénées-Orientales est la DR qui a ouvert en 2015 le plus de comptes dépôt dans le cadre de notre partenariat avec la Fédération française de judo. C'est grâce à un investissement des directeurs d'agence et au soutien de la DR que cette performance est possible. Présentation des avantages de l'offre auprès des clubs, présence des DA lors des compétitions, passage de grade ou inscriptions, voici la recette qui fonctionne. Ainsi, l'agence de Céret a ouvert 24 comptes « judo », soit 51% de sa production 2015. Chacune des agences de notre DdR peut trouver, sur son secteur, un club qui peut l'aider à booster ses résultats en conquête. Yannick Dossetto, expert particulier sur la DR, précise : « On connaît tellement bien les présidents de clubs qu'ils font eux-mêmes de la référence active auprès des autres clubs. » Nos autres Directions Régionales ne sont pas inactives puisque, au moment où nous écrivons cet article, MPS est 2^e, GL 4^e et MPN 5^e.

Martial Montier ●



Focus

Le street art s'invite sur les murs de Nîmes Victor Hugo

Le concept de « LCL en ville » a pour vocation de créer des rendez-vous artistiques dans les grandes villes de France où LCL est bien implanté. Ces manifestations ont pour but de faire connaître des artistes et d'animer les espaces architecturaux. C'est dans ce cadre que l'agence de Nîmes Victor Hugo accueille, jusqu'au 26 janvier, une exposition itinérante de street art au travers d'une sélection d'une vingtaine d'œuvres de l'artiste Sun7. Grâce à Sun7, le street art, art urbain parfois éphémère qui puise ses origines dans les disciplines graphiques, réussit le pari d'entrer par la grande porte dans les institutions bancaires et plus précisément au LCL pour s'en servir comme galerie d'art.

Des mots qui font œuvre

Par son pinceau, Sun7, de son vrai nom Jonas Bournat, se joue de l'écriture et plus précisément des mots pour créer ses œuvres d'art. De simples mots le plus souvent incompréhensibles mais qui donnent vie à des portraits de femmes ou



DR



DR



DR

d'hommes célèbres. Véritable témoin de son temps, Sun7 se présente à nous à travers une série de portraits de sportifs, d'artistes, de scientifiques, d'acteurs, de personnalités comme Nelson Mandela, Steve Jobs, Yannick Noah, Barack Obama, Albert Einstein... L'artiste, qui autrefois s'était attaqué aux murs de grandes villes à coups de bombes aérosol, s'exprime aujourd'hui sur la toile. Lors du vernissage du 26 novembre, c'est en

témoin de son temps que Jonas Bournat a créé une œuvre sous les yeux des clients émerveillés, durant un show de 15 minutes. Dans cette agence chargée d'histoire qui fête cette année ses 120 ans d'existence, le public a pu mesurer le contraste existant avec des œuvres très contemporaines. Une superbe soirée très appréciée de nos clients qui ont pu voir la banque autrement.

Michel Beauquier ●

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 – janvier 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, Eric Gozzer, Michel Andrieu, Patrick Frejaville, Michel Manote, Eric Tissier, Michel Beauquier, Michel Zanatta, Martial Montier, Philippe Moreau, Stéphanie Seéli, Frédéric Morel, Didier Conan

Réalisation: Mig by Uni-éditions

Crédit photo couverture: JJHO



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.

