

Le Canal du Midi

Le magazine de notre région

OFFRES
ÉTUDIANT

LCL
BANQUE ET ASSURANCE

VOTRE BANQUE
À PARTIR DE 1€



Édito

Déjà la 2^e parution de votre magazine *Le Canal du Midi*. Un numéro marqué par l'arrivée de notre nouveau Directeur de Réseau, Michel Zanatta, que vous pourrez retrouver au travers de son interview page 6 et à qui nous souhaitons la bienvenue. Également à l'affiche, le digital et ses avancées majeures, qui commencent à modifier notre quotidien. *Le Canal du Midi*, c'est aussi le trait d'union entre nos deux régions pour partager le patrimoine et la culture locale avec, ce trimestre, un regard sur le rugby et les ferias, mais aussi sur le premier livre de Vincent Meger.

Je vous souhaite à toutes et à tous une excellente lecture!

Vincent Levardon
Directeur de Développement
DdR MIDI

LES AVANCÉES DIGITALES DANS LE MIDI

PAGE 04

02 LA TERRE DU MIDI

DdR Midi,
terre d'Ovalie

03 LES FEMMES ET LES HOMMES DU MIDI

Vincent Meger
publie son premier livre

06 L'INVITÉ

Interview
du nouveau DdR Midi

Les ferias au cœur du Midi

Des manifestations inscrites dans notre patrimoine culturel.



De Nîmes à Vic-Fezensac, en passant par Béziers, le périmètre du Midi est une terre de ferias et, chaque année, les aficionados se pressent dans les arènes pour assister aux corridas. Lors de ces festivités, des dizaines de bodegas s'installent, des peñas (ou fanfares) se promènent, distillant une musique festive et entraînante pendant que des milliers de touristes se mêlent aux autochtones pour faire la fête jusqu'au bout de la nuit.

Un impact économique difficile à calculer

Si les retombées économiques sont certaines, les commerçants sont peu loquaces et tous les flux financiers ne passent pas par la banque... À Nîmes, des clients restaurateurs nous disent tout de même que la feria de Pentecôte peut représenter jusqu'à deux mois de chiffre d'affaires. Le nombre de visiteurs étant évalué à près de 1 million, avec un budget journalier de l'ordre de 46 € par personne, cela représenterait plus de 40 millions d'euros... Notre rôle à nous, LCL ? Il se joue essentiellement dans l'approvisionnement, la disponibilité des distributeurs et la gestion des commandes de monnaie. Les collaborateurs se retrouvent après la fermeture des agences pour partager des moments conviviaux et, soyez-en sûrs, ce ne sont pas les derniers à en profiter ! Mais le plus important, pour que la fête soit belle du côté des festayres, et donc aussi de celui des commerçants, c'est que le soleil brille et que le dieu du Vent, Éole, soit clément avec la cape des toreros!

Fanny Ducros ●

Le Midi, terre d'Ovalie

Une terre de rugby avec de vraies valeurs.

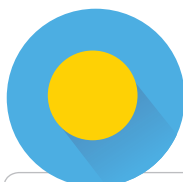
Le rugby est au Midi ce que les ferias sont aux villes de Béziers, Nîmes ou Vic-Fezensac. Symboles de notre région, ils font partie de notre patrimoine culturel et sportif. Première terre rugbystique, le Midi compte 243 clubs et près de 50 000 licenciés. Trois clubs évoluent en Top 14, le Stade Toulousain, Montpellier

et Castres, 6 clubs en Pro D2 et 10 clubs en fédérale 1. Mais quel est le salaire d'un joueur de rugby ? Le salaire moyen est de 10 000 €, avec une poignée de joueurs d'exception dont des salaires peuvent s'envoler jusqu'à 1 million d'euros par an.

Le partenariat entre LCL et le Club de Blagnac BSCR permet aux équipes locales de participer à diverses manifestations, dont les fameux

“after work” où tout est mis en œuvre par le club pour que les partenaires se rencontrent et développent leur réseau d'affaires. Au sein de la Terre du Midi, nous partageons les valeurs du rugby : solidarité, esprit d'équipe, respect d'autrui, prise d'initiative, goût de l'effort, sans oublier la convivialité!

Éric Gozzer ●



La “météo” du Midi



+ 23

millions d'euros
d'encours de ressources
de bilan PRO sur 12 mois ●



56%

de taux de traitement
des Détracteurs
Particuliers en cumul
à fin mai ●



-5%

d'évolution de la part
de marché sur les crédits
consommation sur
12 mois ●



Une ergonome au service des collaborateurs

Les 18 et 19 mai 2015, Terre du Midi a accueilli à Toulouse pour la première fois Corinne Ducoup, ergonome chez LCL. Les objectifs de sa visite étaient d'aller à la rencontre des collaborateurs qui le souhaitaient et d'expliquer l'importance d'être bien installé à son poste de travail. Le docteur Combis, médecin du travail sur le périmètre, est venue participer à cette formation. Corinne Ducoup a ensuite proposé des aménagements personnels aux volontaires. Elle leur a expliqué comment adapter leur poste de travail, a montré le bon positionnement de la main sur la souris, les gestes et postures à adopter et ceux à éviter.

Elle a ainsi pu adapter près de 60 postes sur la DSBA, Banque Privée, fonctions supports...

En conclusion, les collaborateurs rencontrés ont été très satisfaits. Ils ont pu se rendre compte que, grâce à des gestes et aménagements simples, on peut faire de la prévention et qu'il est souvent possible d'éviter les troubles musculo-squelettiques.

Merci à Corinne Ducoup d'être venue et à bientôt en Languedoc-Roussillon !

Marie Lanes ●

Vincent Meger publie son premier livre

Collaborateur de la DR Gard Lozère et passionné de journalisme, Vincent Meger signe sur son blog de nombreux articles de *La Pétanque* et du *Jeu Provençal*. Il collabore aussi au journal *Midi Libre* dans la chronique "Cette année-là...". Il vient de publier son premier livre: *Néné Macari, Une passion nîmoise*, qui raconte la vie insolite et colorée de cette légende vivante, champion de pétanque et de jeu provençal.

Michel Beauquier ●



De multiples passerelles entre nos métiers

La réussite de notre plan de transformation Centricité Clients 2018 dépend de notre capacité à porter ensemble la dimension de gestion des Hommes chez LCL. Nous avons pris le parti de gérer les mobilités dans nos régions au plus près des attentes du collaborateur et dans l'objectif de développer ses compétences professionnelles. Ainsi s'est tenu le premier comité Passerelles le 31 mars 2015 au sein de notre Direction de Réseau Midi.

Il était présidé par notre ancien Directeur de Réseau, Samuel Frugier et animé par Valérie Carette, Responsable des Relations Humaines. Ce comité trimestriel rassemble l'ensemble des managers RH, Directeurs Régionaux, Développement Commercial, Banque Privée, ainsi que les responsables des différentes lignes métiers, DSBA, BEGF, DIALOGS, Conformité, Engagements. L'objectif est de favoriser les mouvements des collaborateurs qui seraient amenés à

évoluer hors de leur dispositif et de les accompagner dans leur développement.

Lors du 2^e comité, qui s'est tenu le 3 juillet à Toulouse, un bilan de nos actions a été présenté, avec l'idée de poursuivre activement notre construction Centricité Clients 2018.

Vincent Levardon ●

Les avancées digitales dans le Midi

Les nouveaux outils digitaux, ainsi que le déploiement progressif de la VAD sur notre DdR, doivent permettre de répondre aux attentes de tous nos clients: les étudiants et les jeunes actifs qui sont déjà familiers de ces outils, mais aussi tous ceux qui recherchent une facilité et une rapidité au quotidien dans leur relation avec LCL.

Le déploiement du projet “WEA” (wi-fi en agence) sur notre DdR est à ce jour totalement terminé et permet à toutes nos agences de disposer du wi-fi. Cette nouveauté avait d’abord été testée à l’agence de Montpellier Gambetta.

100 tablettes connectées

Depuis quelques jours, la généralisation de la signature électronique est effective dans nos 12 agences à flux étudiants et sur 18 campus du Midi. Cent tablettes connectées au wi-fi de ces agences ou dotées de hot spots utilisables sur les campus permettent l’ouverture immédiate des comptes étudiants. Pour nos clients et nos conseillers, cette procédure est rapide, simple, conforme et sans papier.

Sur les neuf prochains mois, l’ensemble des points de vente sera doté de tablettes utilisables par tous nos clients, dans le cadre de la signature électronique, pour des opérations gérées à l’accueil et la contractualisation de produits bancaires. Concernant le marché des professionnels, un premier test a été réalisé lors de la matinale des pros, le 11 juin dernier.

Vente à distance dématérialisée

Après le test réussi en Gard Lozère fin 2014 et sa généralisation avec le

La généralisation de la signature électronique est effective dans 12 agences à flux étudiant et sur 18 campus étudiants du Midi.

© iStock

PEL, CSL et le LDD début 2015, l’offre s’est enrichie des assurances IARD et des assurances du quotidien.

Dans notre DdR, depuis le début de l’année, ce sont environ 100 ventes par mois sur les produits d’épargne qui sont réalisées, soit environ 6%

du total de la production. Compte tenu de l’intérêt marqué pour la VAD par nos clients et par les conseillers, notre marge de progression reste conséquente (voir interview ci-après).

Michel Andrieu et Martial Montier ●

6% des ventes réalisées par la VAD



100 ventes par mois réalisées en VAD



Août 2015

généralisation des tablettes dans les agences à flux étudiants

La VAD, un plus pour nos clients

Interview



Marie Beltrami,
Conseiller Particuliers
à l'agence de Nîmes Victor Hugo



Jessica Duc,
Cliente particulier au LCL

Madame Duc, à quelle occasion avez-vous été amenée à souscrire un produit bancaire dans le cadre de la vente à distance?

En fait, j'ai rencontré ma conseillère LCL, Marie Beltrami, lors d'un RDV, avant les fêtes de Noël. Ayant de l'argent à placer en début d'année 2015, j'étais à la recherche d'une solution d'épargne. Mme Beltrami m'a alors conseillé de m'orienter vers la souscription d'un plan d'épargne logement dès que possible. Début 2015, elle m'a contactée pour m'informer de la future baisse de la rémunération du PEL et de l'intérêt de le souscrire immédiatement afin de bénéficier d'un meilleur taux d'intérêt. Mme Beltrami m'a proposé de réaliser cette souscription à distance et de signer électroniquement mon PEL via LCL Interactif, ce que j'ai réalisé immédiatement.

Quels ont été, pour vous, les avantages de cette opération réalisée à distance?

Sachant que l'entretien avec Mme Beltrami m'avait permis d'être plus en confiance par rapport à mes attentes en matière d'épargne et que je trouvais un intérêt certain au PEL, cette opération m'a évité de me déplacer de nouveau en agence. J'ai d'ailleurs réalisé cette opération depuis mon lieu de vacances. J'ai aussi trouvé intéressant de ne plus avoir de support papier ni de documents à stocker chez moi. Le site est

"J'AI AUSSI TROUVÉ INTÉRESSANT DE NE PLUS AVOIR DE DOCUMENTS À STOCKER CHEZ MOI."

très fonctionnel, mon contrat PEL est facile à retrouver et il est consultable facilement.

Marie, quels sont, pour vous, les avantages à utiliser la vente à distance?

C'est tout d'abord un gain de temps certain dans la gestion administrative d'un contrat car il n'y a plus de document à éditer, à envoyer au client et à attendre en retour. Cela permet de gérer plus facilement la relation avec un client, notamment avec les étudiants du fait de leur plus grande mobilité.

D'après vous, la vente à distance permet-elle de fidéliser un client?

Quoi qu'il en soit, c'est tout d'abord une bonne connaissance du client, de son environnement et de ses besoins qui est la base de la fidélisation. La VAD est un nouveau canal de vente qui permet de contractualiser une opération et qui met de la transparence dans les relations commerciales que j'entretiens avec mes clients.

Lorsqu'un client me dit «*Je ne sais pas comment faire*», il est nécessaire de l'accompagner la première fois et de le rassurer.

Propos recueillis par Martial Montier ●



Michel Zanatta

Directeur de Réseau du Midi

"MA PRIORITÉ SERA D'ALLER
À LA RENCONTRE DES
HOMMES ET DES FEMMES
DE LA DDR"

Vous venez d'être nommé DdR du Midi, pouvez-vous tout d'abord vous présenter ?

J'ai 54 ans, dont 29 ans au sein du Groupe Crédit Agricole. Ce qui a guidé ma carrière a été la volonté de construire et de développer. J'ai eu l'opportunité de le faire sur plusieurs métiers – banque de réseau, banque privée, entreprise, assurance – et sous plusieurs cieux – France, Amérique latine, Europe, Moyen Orient, et plus récemment Maroc.

Depuis 2011, je suis membre du Directoire du Crédit du Maroc. Je pilote le réseau de 340 agences et 10 Centres d'affaires de cette banque qui, rappelons-le, a été fondée en 1929 par le Crédit Lyonnais.

Après 17 ans à l'étranger, mon épouse Élisabeth et mon fils Henry vont découvrir la vie dans le Midi. Pour ma part, ce sera un retour aux sources. En effet, je suis né et j'ai grandi à Toulouse, et j'ai intégré le Groupe au Crédit Agricole du Midi à Montpellier. Je sais donc m'enflammer pour un bon match de rugby et je préfère les « chocolatines » aux « pains au chocolat ».

Vous prenez la responsabilité d'une DdR en phase de développement, quelles sont vos premières impressions ?

À travers les échanges que j'ai eus avec Christian Jacques et Samuel Frugier, j'ai perçu que la DdR du Midi est en mouvement, que de nombreux changements ont été menés avec succès

et que cet élan doit se poursuivre pour maintenir la dynamique de développement qui est la nôtre. J'ai surtout perçu un enthousiasme, une fierté professionnelle de la part des collègues que j'ai rencontrés. Je suis réellement très heureux que l'on m'ait confié la DdR du Midi et j'ai hâte de rencontrer les équipes et les clients.

Quelles seront vos priorités ?

Mon ambition est de maintenir notre réseau sur le podium, dans les domaines du développement commercial, de la maîtrise des risques et de la conformité. Personnellement, ma priorité sera d'aller à la rencontre des hommes et des femmes de la DdR, de les écouter, d'échanger, d'apprendre à les connaître... et à me faire connaître.

Le périmètre du Midi est précurseur dans la volonté de renforcer le sentiment d'appartenance à une région au travers de la création de ce magazine, mais aussi du réseau collaboratif Terre du Midi. Que pensez-vous de cette idée ?

Qu'elle est excellente ! À l'heure des réseaux sociaux et de la communication « instantanée », il est important de se doter d'outils qui rapprochent les membres d'une communauté et qui facilitent les échanges. On sait que la force d'un réseau réside dans sa cohésion, dans sa capacité à partager les initiatives et dans le sentiment d'appartenance de ses acteurs. C'est bien la vocation de Terre du Midi.

Propos recueillis par Martial Montier ●

Parcours professionnel :

2015 Directeur du Réseau Midi

2011 Membre du Directoire Crédit du Maroc/ Banque de réseau

2006 Executive Vice President Crédit Agricole Egypt/Banque commerciale

2001 Directeur Général Emporiki Life/Assurance vie

1998 Directeur Marketing Banco Boavista

1990 - 1996 CNCA/ Direction Marché des Particuliers et des Professionnels/ Direction de l'International

1988 Caisse régionale de Toulouse/Marché des Particuliers

1986 Caisse régionale du Midi/Département Marketing



Les bonnes pratiques

Les professions libérales à l'honneur

UNE BELLE SYNERGIE POUR LES CONSEILLER AU MIEUX

Afin de renforcer le conseil des clients professions libérales de la BP de Toulouse, une approche combinée et commune entre Xavier Bornand (conseiller en patrimoine à la BP), Bernard Simon (Interfimo) et des conseillers Pros a été mise en place.

À l'appui des déclarations fiscales obtenues de ces clients, nos collègues ont étudié la situation patrimoniale globale Part./Pros, envisagé des solutions à apporter en termes de retraite et en complément de revenus, ou encore suggéré des changements de statut ou de régime matrimonial. Trois à quatre clients ont déjà été abordés et le premier ressenti est très positif.

Isabelle Cometti ●

À L'UM DE TOULOUSE, UNE CELLULE LEUR EST DÉDIÉE

À l'occasion de rencontres avec les équipes commerciales de la DdR Midi, l'Unité Métier de Toulouse a détecté l'importance de dédier une organisation pour la gestion des urgences, notamment pour la clientèle des professions libérales.

Depuis le 1^{er} juin 2015, une cellule dédiée à cette clientèle a été mise en place afin de gérer ces dossiers de manière plus efficace.

L'Unité Métier joue un rôle primordial dans la phase de montage du crédit et, en se rapprochant régulièrement du réseau et d'Interfimo, elle développe ainsi son expertise et son professionnalisme. L'objectif principal est toujours de mieux satisfaire nos clients.

Latifa Hayaoui ●

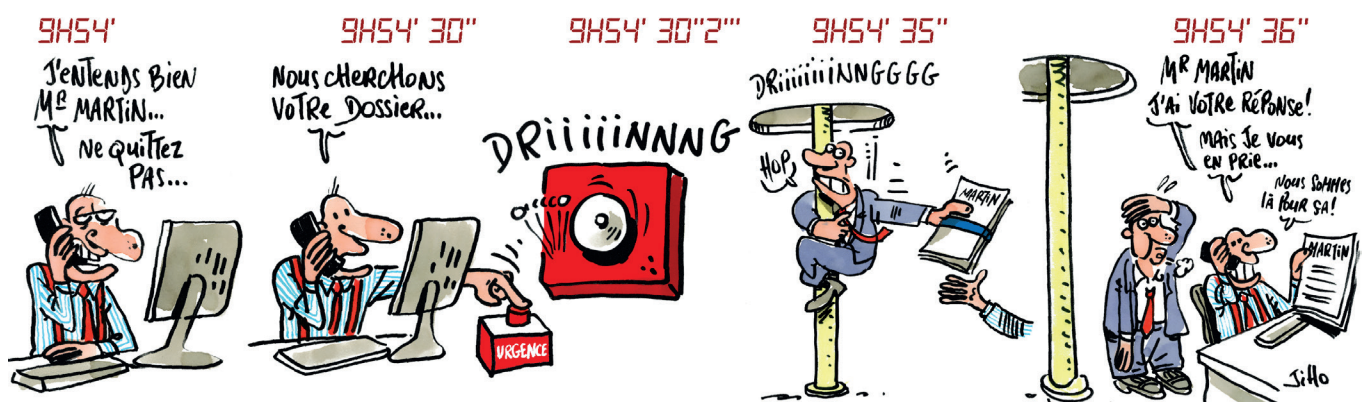
Prospection client : la DCAE et la DR au coude à coude

La Direction de Centre d'Affaires Entreprises de Toulouse (DCAE) utilise les services d'une plateforme téléphonique externe pour contacter des prospects.

Ce sont 200 entreprises qui sont appelées au minimum quatre fois par an. Elles sont orientées vers la DCAE ou, dès lors que leur CA présente moins de 7 M€, vers l'Expert Pros de la DR MPS. Grâce à cette synergie entre la DCAE et la DR, un à deux prospects de qualité sont rencontrés chaque mois par les conseillers Pros de la DR.

Patrick Fréjaville ●

Le mot de JIHO



J'AIME 450 000 €



Montant des fraudes déjouées et récupérées par les conseillers du Midi (à fin mars)

J'AIME PAS 29%



Taux de RDV ayant fait l'objet d'une préparation d'entretien (cumul à fin mai)



Le Quiz

*Avez-vous lu attentivement votre magazine?
Alors, répondez maintenant à ces 3 questions! Trois d'entre
vous seront tirés au sort et gagneront un coffret-cadeau.*

Les lots à gagner



- 1** Quel est le PNB supplémentaire moyen annuel généré par une montée en gamme Visa Cléo vers une Visa Premier ?
1: 23 €
2: 57 €
3: 86 €

- 2** Quel a été le poids en 2014 du PNB du marché O2 dans le PNB total de la DdR ?
1: 14 %
2: 18 %
3: 22 %

- 3** En 2014, quel est le PNB dégagé par la Direction de Centre d'Affaires Entreprises sur Midi-Pyrénées ?
1: 3 M€
2: 9 M€
3: 15 M€

POUR PARTICIPER, RENDEZ-VOUS DU 14 AU 25 SEPTEMBRE 2015 SUR
MIDI.NET OU CLIQUEZ SUR LE LIEN SUIVANT : <http://10.224.65.31/quiz/>



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 – septembre 2015

Directeur de la publication : Samuel Frugier

Rédacteur en chef : Martial Montier

Comité de rédaction : Michel Andrieu, Michel Beauquier, Christel Bonnaud,
Isabelle Cometti, Fanny Ducros, Patrick Fréjaville, Samuel Frugier, Éric
Gozzer, Latifa Hayaoui, Fabrice Harzic, Marie Lanes, Vincent Levardon, Michel
Manote, Martial Montier, Éric Tissier, Benjamin Tosques.

Crédit photo couverture : DR

Conception et réalisation :  by 

