

Le Canal du Midi

Le magazine de notre région



Édito

Dans la dynamique de transformation qui nous anime, il est parfois utile de faire le point : s'assurer que les changements opérés sont en ligne avec nos objectifs, qu'ils sont bien compris et acceptés par l'ensemble des équipes... Mais également s'appuyer sur des tiers de confiance qui sauront nous renvoyer une image objective et nous accompagner si nécessaire. C'est le rôle de l'équipe QST qui est à l'affiche. Certains d'entre vous ont su gérer une urgence avec un grand professionnalisme. Cela justifiait une édition spéciale : « Montpellier, la réaction d'une équipe soudée ». Saluons votre engagement.

Bonne lecture à tous.

Michel Zanatta
Directeur de Réseau Midi



TROIS DRÔLES DE DAMES À VOTRE SERVICE

PAGE 04

02 LA TERRE DU MIDI

Le Midi, terre
de vignobles

03 LES FEMMES ET LES HOMMES DU MIDI

La DdR Midi accueille
ses talents de demain !

06 L'INVITÉ

Interview
de Marguerite Desteract

Le Midi, terre de vignobles

La région du Midi, première région viticole du monde.

Alors que l'Italie reprend, en 2015, le leadership mondial en production de vin devant la France, le Midi devient la première région viticole du monde. Ainsi, le mariage de la 1^{re} région viticole française (le Languedoc-Roussillon) et de la 4^e (Midi-Pyrénées) enfante un poids lourd de la filière pour représenter 40% du vignoble français.

Une région viticole en plein développement

Face à un marché porteur et à de nouveaux comportements des consommateurs, la diversité des modèles de viticulture portée par le terroir du Midi donnera la capacité à notre région de proposer une large palette de produits. Et ce, grâce à ses cépages spécifiques et à ses vins influencés par la Méditerranée, les Pyrénées et les contreforts du Massif Central.

L'embellie pousse aux replantations sur tout le territoire du Midi. En 2014, toutes les appellations du Languedoc ont enregistré une augmentation notable des ventes entre 8 et 10 %, « et le phénomène se poursuit en ce début d'année 2015 », estime Jérôme Villaret, directeur général du Conseil interprofessionnel des vins du Languedoc (CIVL).

Face à une hausse des cours depuis douze mois et dans un contexte de très forte demande à l'export avec une baisse sensible des stocks, le comité du bassin viticole

du Languedoc-Roussillon vient d'accorder à l'unanimité de nouveaux droits de plantation de 3 000 hectares (dont 500 en AOP).

Le Gers ne connaît pas la crise, avec une production annuelle de 720 000 hectolitres de vin IGP. Il se positionne comme leader incontesté en France sur ce marché et produit un effet « locomotive » pour toute la viticulture du Sud-Ouest.

Gers: le bonheur est dans les vignes

Depuis quelques années, tous les voyants sont au vert avec, en particulier, une montée en gamme de la production de vins blancs.

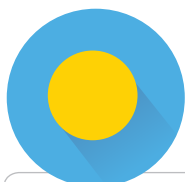
En effet, 70 % des vins blancs gersois sont vendus à l'étranger, et l'export vers le Canada et l'Allemagne a progressé de 12 % en un an.

Parmi eux, citons la saga Tariquet, qui vient de décrocher une médaille d'or au concours des chardonnays cette année. On peut également parler de la maison Pellehaut (elle aussi médaille d'or) ainsi que du Domaine de l'Herré, sacré meilleur sauvignon du monde l'an passé. Ce pays propice aux soirées en terrasse a su conserver en héritage le prestigieux armagnac, la plus vieille eau-de-vie française.

Fabrice Harzic ●



JPS68



La "météo" du Midi en 2015



2,1%

c'est la croissance moyenne annuelle du PIB de notre future région (plus forte évolution des 14 nouvelles régions) ●



64,8%

taux de domiciliation de revenus de la clientèle des particuliers ●



25%

de nos ouvertures de comptes particuliers sont sans adresse e-mail ●

Claire Toulouse, peintre autodidacte

Conseillère en Patrimoine à la Banque Privée Midi, Claire Toulouse peint depuis toujours. Enfant, elle reproduisait déjà des œuvres des peintres italiens de la Renaissance. À l'adolescence, elle a entamé une démarche artistique d'une dizaine d'années pour trouver sa propre voie, et de cette recherche est né un personnage récurrent, la « Cocc ». Claire représente cette dernière aussi bien sous les traits d'une diva que de Marilyn Monroe.

Des spectacles payés en « Coccinelles »

Lors de ses voyages à l'étranger, notre artiste a découvert le street art. Les murs de nos maisons et de nos villes sont devenus alors le terrain de jeu de sa Coccinelle. Elle est la seule femme présente parmi les graffeurs lors du festival Open Summer à Toulouse. La Cocc sème des graines dans le monde des arts : il arrive à Claire d'échanger ses toiles avec des artistes comme Matthieu Chedid, Camille, Zazie, Nathalie Dessay contre des places pour assister à leurs concerts.

Patrick Frejaville ●



DR

La DdR Midi accueille ses talents de demain !

Le 1^{er} octobre et le 5 novembre, nous avons eu le plaisir d'accueillir notre nouvelle promotion d'alternants au Centre de Relation Clients lors du Welcome Day 2015. Ces journées ont été l'occasion de les réunir avec leurs référents formateurs, en présence du Directeur de Réseau, de l'équipe des Ressources Humaines et des Directeurs Régionaux. Ce moment privilégié nous a permis de leur souhaiter la bienvenue, de leur présenter notre entreprise, son organisation et son véritable engagement vis-à-vis de l'alternance.



DR

Nos jeunes collaborateurs ont ainsi été intégrés au sein de la DdR Midi, première étape de l'accompagnement dont ils vont bénéficier tout au long de leur parcours de formation.

Un tremplin pour intégrer l'entreprise

Gageons que leur implication, leur motivation, leur curiosité, leur esprit d'équipe en synergie avec l'appui de leurs référents formateurs et de l'équipe RH leur permettent de transformer l'essai pour qu'ils deviennent nos talents de demain !

Nous leur souhaitons une très belle réussite à nos côtés !

Anne Renoux ●



DR

Trois Drôles de Dames à votre service

Certains les ont déjà baptisées les Quality Street, Quality’s Team, les QST ou même les Drôles de Dames, et c’est ce dernier surnom qui a retenu leurs faveurs. Pour autant, nous nous interrogeons tous sur la nature exacte de leurs missions. C’est la question que nous avons posée à l’équipe Qualité de Service et Transformation.

Il était une fois trois drôles de dames : Pascale, Caroline et Karine. Elles se sont vu confier une drôle de mission : accompagner la mise en œuvre des standards de qualité et des nouveaux modes de fonctionnement LCL pour une meilleure satisfaction du client.

« Nous accompagnons les managers dans tous les domaines liés à leur métier : points de rencontre avec les collaborateurs, satisfaction de nos clients, activité, efficacité commerciale, création de valeur, avec un grand projet d’entreprise : devenir la banque relationnelle et digitale de référence.

« Nous accompagnons les managers dans la pratique du dialogue de la performance et la mise en place des nouveaux modes d’organisation. »



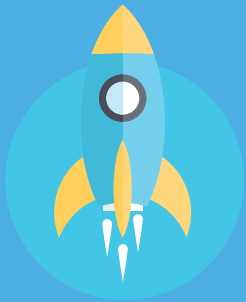
Avec bienveillance, nous sommes présentes auprès des managers dans la pratique du dialogue de la performance et la mise en place des nouveaux modes d’organisation (continuité de service, gestion mutualisée, accueil partagé...) garantissant un service de qualité à nos clients. Nous participons également aux

comités, aux réunions du jeudi, pour échanger sur les analyses des indicateurs de satisfaction (promoteurs, détracteurs, visites mystères, réclamations...) et partager vos idées et bonnes pratiques. Avec beaucoup d’envie, nous animons les ambassadeurs du Midi, relais de la voix des conseillers sur

les axes d’amélioration au service de nos clients. Vive la qualité de service et la transformation ! »

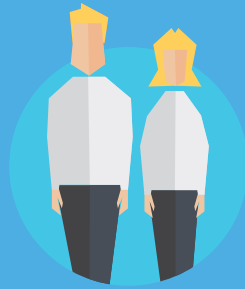
Karine Rottier, Caroline Marty
et Pascale Allegrini ●

15 ambassadeurs sur
le périmètre du Midi



100%

de clients satisfaits,
l'objectif à atteindre



900

collaborateurs du
périmètre du Midi
impliqués dans
la démarche QST

L'équipe QST, aux côtés des managers

Nicolas Ruiz,
Directeur d'agence à Montpellier
Aiguelongue



Nicolas, comment avez-vous vécu votre premier entretien avec Pascale Allegrini?

Comme un avis et un regard bienveillants sur la manière dont je pratiquais le dialogue de la performance auprès de mes collaborateurs. Je connaissais déjà Pascale et je savais que je pouvais compter sur son expérience et ses connaissances.

« FAIRE DE NOS COLLABORATEURS DES ACTEURS DE NOS POINTS DE RENCONTRE PERMET DE LEUR FAIT PRENDRE DAVANTAGE DE REcul SUR LEUR ACTIVITÉ. »

Comment ces accompagnements ont-ils transformé votre management?

Ils m'ont surtout permis de réaliser que, malgré mes efforts, je n'étais pas suffisamment en position d'écoute. J'avais encore tendance à trop vite reprendre la main et à proposer mes solutions, sans laisser le temps à mes collaborateurs de s'exprimer sur

leurs réussites et leurs difficultés, afin de faire eux-mêmes leur diagnostic et surtout de proposer leurs solutions.

En quoi la mise en œuvre du dialogue de la performance a-t-elle aidé vos collaborateurs?

Faire de nos collaborateurs des acteurs de nos points de rencontre permet de leur faire prendre davantage de recul sur leur activité. Ils appréhendent donc mieux la dimension de leur poste, que ce soit en termes de risque, de conformité, de production ou d'évolution d'encours notamment. Ils deviennent donc plus autonomes et responsables, ce qui est valorisant pour eux.

Vous avez participé à des groupes d'échanges de bonnes pratiques : qu'avez-vous retiré de cette expérience?

Le fait de partager nos expériences et notre quotidien avec nos pairs nous permet d'échanger sur les problèmes et les succès que nous connaissons sur nos dispositifs. Nous pouvons ainsi construire et proposer ensemble des solutions, ou encore profiter de l'expérience et des bonnes pratiques de chacun. La bienveillance de ces échanges permet également de nous sentir moins isolés dans nos fonctions et de relativiser nos problématiques.

Propos recueillis par **Éric Tissier** ●



Marguerite Desteract

Ingénieur en Financement Patrimonial

"LE SUR-MESURE REQUIERT LA MISE EN RELATION DE DIFFÉRENTES COMPÉTENCES INTERNES ET EXTERNES."

Pouvez-vous nous expliquer les raisons qui ont poussé Olivier Mendelssohn à vouloir créer ce poste et à vous le proposer ?

Deux motivations majeures ont animé Olivier dans sa volonté de créer un poste d'Ingénieur en Financement Patrimonial à la Banque Privée Midi : la volonté de développer notre base de clients, notamment auprès de chefs d'entreprise, et l'exigence de nos clients dans un marché en mouvement. Précédemment Responsable Corporate Finance*, expert dans les financements structurés du marché des entreprises de LCL, je venais en appui pour toute demande complexe d'acquisition de sociétés.

Olivier avait pour ambition de s'appuyer sur mes compétences transverses et mon relationnel pour développer le crédit « sur mesure » à la Banque Privée.

Si vous deviez nous expliquer votre rôle, quelle image pourriez-vous prendre ?

J'aime me comparer au chef d'orchestre, car je me situe au cœur d'un dispositif permettant d'aider le conseiller en lui livrant une solution aboutie. Le « sur-mesure » requiert la mise en relation de différentes compétences internes et externes.

Je suppose donc que vous avez des interlocuteurs dédiés ?

Je suis en relation avec la DSBA, la direction des engagements, les services juridiques ou les directions transverses du Groupe (BEGF, SODICA, Interfimo). Il est important de pouvoir trouver les bonnes personnes pour comprendre et

construire une solution intégrant les exigences de chaque partenaire. Les conseils des clients (notaires, experts-comptables et avocats) sont aussi des interlocuteurs-clés pour la réussite d'un projet.

Pouvez-vous nous donner quelques exemples de financements complexes que vous avez réalisés ?

L'acquisition immobilière pour une SCI familiale avec démembrement sur une US Person (loi FATCA), l'accompagnement de cadres dans l'acquisition de titres pour la reprise de leur entreprise en partenariat avec la BEGF, ou encore de clients du réseau lors de la cession de leur entreprise. Comme on peut l'imaginer, ces montages sont complexes.

Vous êtes donc au service des clients, mais aussi des conseillers de LCL ?

Les premiers mois sont prometteurs avec une activité soutenue au service de nouveaux clients. Avoir au sein de la Banque Privée un expert capable de consacrer du temps à creuser une problématique, trouver ou non des solutions est un atout indéniable. Prioritairement au service des clients de la Banque Privée, je peux aussi accompagner le réseau dans ses demandes complexes si le potentiel est intéressant pour LCL. Ne nous interdisons pas d'être curieux, les trésors sont souvent cachés !

Propos recueillis par Martial Montier ●

* Responsable des opérations de haut de bilan.

Depuis le début de l'année :

1,7 M€ de production de crédits

9 dossiers de financements complexes

7 entrées en relation, dont 6 prospects avec :

- 9 comptes courants personnes physiques
- 5 SCI
- 4 comptes PEA / PEA PME

1,85 M€ d'apport de capitaux extérieurs, dont 550 K€ déjà placés en assurance vie



Les bonnes pratiques du périmètre du Midi

Chemin d'accès à Terre du Midi

Comment y accéder : à partir de l'intranet LCL, cliquez sur « RÉSEAU COLLABORATIF » et acceptez la charte d'utilisation. Vous entrez alors dans l'espace des réseaux collaboratifs de LCL.

Rejoindre Terre du Midi : appartenant au périmètre du Midi, vous êtes automatiquement membre du réseau collaboratif.

Sélectionnez le groupe Terre du Midi et venez partager, commenter et liker (j'aime) les informations qui nous concernent. Une aide à l'utilisation est disponible dans les fichiers du réseau collaboratif Terre du Midi.

Benjamin Tosques ●

Des experts qui assurent

Afin de développer la vente de MRH, l'agence Expertise Assurance du CRC du Midi utilise le plus produit « Spécial coup dur ». Cette garantie est mise en avant à chaque entretien, car elle s'adapte à toutes les situations : prise en charge des frais de relogement pour les locataires, des mensualités de prêt pour les propriétaires et des pertes de loyers pour les propriétaires non-occupants.

Il suffit d'imager ensuite notre proposition avec les récentes catastrophes climatiques, comme les inondations dans le Sud-Est, pour amener le client sur le seul terrain des garanties. La priorité des assurés reviendra toujours à choisir la meilleure couverture en cas de sinistre.

Aurélie Henno ●

Le mot de JIHO



JIHO

Les « Golden Rules* » de l'Unité Métier Gestion des Contrats Toulouse

Cinq bonnes pratiques pour réduire de deux jours les délais de mise en place des dossiers de crédits pro et améliorer la satisfaction clients et conseillers :

1. À réception de la LAP (lettre d'accord de principe) Interfimo, monter et valider le CPPE (Crédits Professionnels et Petites Entreprises).
2. Adresser les documents en votre possession dans le filet gris le jour de la validation du CPPE, pour que l'Unité Métier commence à préparer les contrats.
3. Prendre les renseignements auprès de SVP Crédits Pros, si nécessaire, pour compléter les fiches renseignements caution.
4. Pour les demandes de déblocage, fournir des factures et non des devis ou factures pro-forma.
5. Attendre d'avoir reçu de l'UM un e-mail d'autorisation pour édition avant d'aller chercher les contrats ou l'engagement par signature (EPS) dans le classeur client.

Stéphanie Martineau,
Fabien Prilleux et Philippe Moreau ●

* « Règles d'or ».

J'AIME 90%



Indicateur d'Activité Global VERT sur les PI nouveaux clients de l'année (à fin juin 2015).

J'AIME PAS 19%



Le taux de RDV pris et assurés des O2C prioritaires DdR MIDI (moyenne septembre et octobre 2015).



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 Combien y a-t-il d'ambassadeurs sur le périmètre du Midi ?

- 1 : 10
- 2 : 15
- 3 : 16

2 Quelle est la passion de Claire Toulouse ?

- 1 : le chant
- 2 : l'écriture
- 3 : la peinture

3 Quelle est la production annuelle du Gers en hectolitres de vin IGP ?

- 1 : 720 000
- 2 : 780 000
- 3 : 790 000

POUR PARTICIPER, RENDEZ-VOUS JUSQU'AU 18 DÉCEMBRE
À L'ADRESSE SUIVANTE [HTTP://10.224.65.31/QUIZ](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 – novembre 2015

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 Frejaville, Michel Manote, Éric Tissier, Michel Beauquier, Michel Zanatta, Martial Montier, Fanny Ducros.

Crédit photo couverture : DR

Conception et réalisation :



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.

