



DISTRIBUTION DU CRÉDIT IMMOBILIER

LA POSTE ENTROUVRE ENFIN LES YEUX!

Fin 2016, La Poste annonçait son objectif : 65% de la production des crédits immobiliers devrait être assurée par la Ligne Conseil Bancaire. Aujourd'hui, le constat est amer : seulement 20% des Chargés d'Affaire réalisent + de 3 crédits immobiliers/an.

Maintes fois, FO Com a tiré la sonnette d'alarme sur les raisons de cet échec :

- Formation trop légère,
- Réactivité insuffisante liée à la lourdeur des process,
- Complexité des outils,
- Temps dédié aux dossiers de crédit insuffisant,
- Maintien des exigences en termes de résultat sur les autres items.

Combien de fois un COBA s'est senti seul au monde en entretien client ?!

Aujourd'hui, la prescription prend beaucoup trop de place par rapport aux clients Banque Postale générant un surcoût important alors que les projets de nos clients en portefeuilles ne seraient pas détectés (d'après La Poste). De plus, le développement de la créance relationnelle n'est toujours pas suffisant.



D'OÙ CETTE EXPÉRIMENTATION?

Sont concernées 3 Maisons de l'Habitat :

- Montpellier, Marseille, St Quentin en Yvelines,

soit 172 secteurs et 21 DT

de l'accord mais dossier monté en Maison de l'Habitat,

- Conseiller Bancaire de Proximité : Détection et orientation du client.

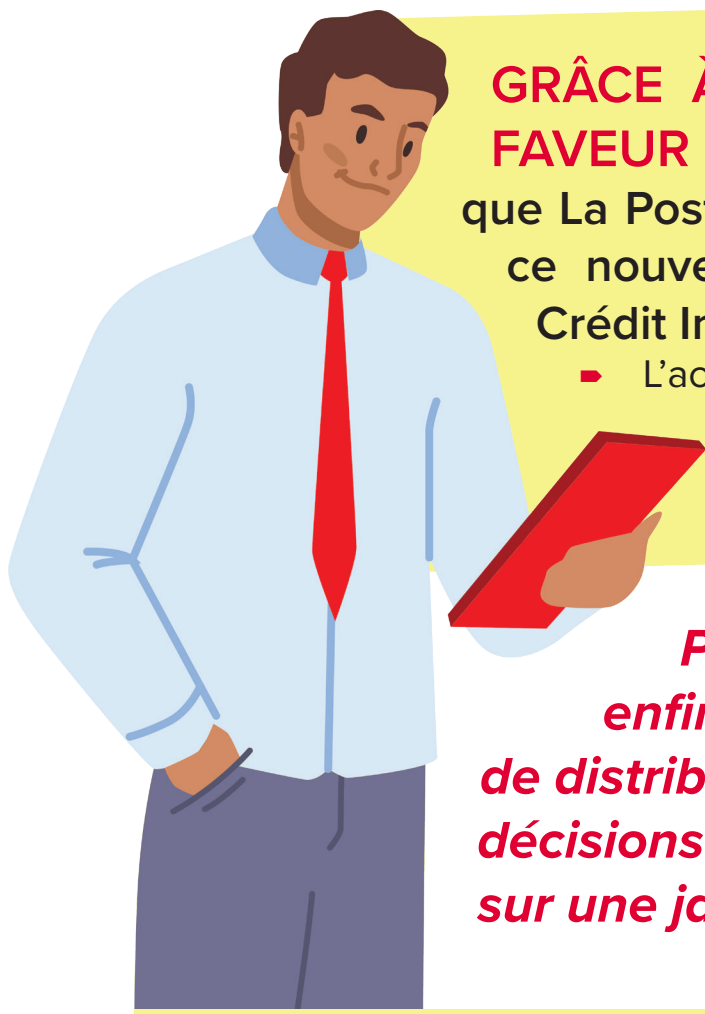
EN CIBLE

- Les conseillers instructeurs :
CAEP-DACB-RCPART

Traitement du dossier immobilier de bout en bout et suivi du client

- Les conseillers apporteurs :
 - Chargés d'Affaire : Découverte du client, proposition et communication

Le client qui dépose un crédit immobilier intégrera obligatoirement un portefeuille de Chargé d'Affaire ou de Chargé d'Affaire Expert en Patrimoine afin de bénéficier d'un suivi personnalisé. Des rendez-vous systématiques seront organisés pendant les 36 mois qui suivent le dépôt du prêt afin de limiter l'attrition de la clientèle.



GRÂCE À LA PÉTITION FOCOM EN FAVEUR DES ACI, nous avons obtenu que La Poste intègre dans les réflexions de ce nouveau schéma de distribution du Crédit Immobilier leurs revendications :

- L'accès au grade III-1,
- L'amélioration de la rémunération,
- Un meilleur parcours de carrière.

Pour FO, La Poste reconnaît enfin les limites de son modèle de distribution. Mais ces quelques décisions ne sont qu'un pansement sur une jambe de bois.

ATTENTION!

Pour FO, il ne faut pas que toute la responsabilité incombe aux CECI et à la LCB. Afin qu'un client reste client, il faut des offres pertinentes et concurrentielles à lui proposer ainsi que de la fluidité dans la relation.

Sur ce dernier point, FO compte sur le chantier n° 11 du Plan de transformation. Il est grand temps de tout mettre en œuvre pour donner les moyens aux postiers de réaliser les ambitions du Groupe.

Sur ces points ainsi que sur la situation des ACI, FOCom sera toujours présente.



www.focom-laposte.fr

DÉTERMINÉS

POUR NOUS SUIVRE

