

Repères métiers 2023

Repères communs à tous les métiers:

L'accueil partagé :

- Mise en œuvre des 6 règles de l'accueil Démarche Relation Client
- 4 à 5 ½ journées par semaine pour Conseillers Clientèle Multicanal,
- 2 à 3 ½ journées par semaine pour les Responsables Clientèle Multicanal,
- 1 à 3 ½ journées par semaine pour un Responsable Point de vente Multicanal.
- 1 à 3 ½ journées par semaine pour les Conseillers Financiers et les Conseillers Immobiliers
- 2 ½ journées par mois pour les C.PRO/C.AGRI/CGP et les Managers

Les synergies et la qualité de la relation multicanale :

- 30 à 50 % de nos contacts en mode multicanal
- Développement
 - ◇ des synergies prescrites en interne (épargne, logement, assurance, conquête) et vers nos filiales (indices qualifiés Square habitat, Square Habitat Neuf)
 - ◇ du sociétariat
 - ◇ de la relation multicanale (CAEL, Ma Banque, Appli Paiement Mobile, Vizio, ...)
- Enrichissement
 - ◇ Modes de contacts des clients contactés
 - ◇ Connaissance clients des clients rencontrés
 - ◇ Utilisation de Connexion
- Gestion des risques et conformité :
 - ◇ Respect des process de conformité et de gestion des risques
 - ◇ Instruction et actualisation des fiches « Mes Risques » pour prévenir et gérer le risque avec efficacité
- Respect des règles de gestion des mails (émis-reçus)
- Mise en œuvre des pratiques Démarche Relation Client et du Modèle Relationnel

Repères spécifiques aux différents métiers:

Conseiller Clientèle

Repère enveloppe :
675 CC

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ 100 % des clients Grands Publics contactés sous 24 mois
- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 100% des cibles prioritaires traitées

Démarche commerciale et usages des parcours digitaux :

- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ 30 à 50 entretiens Trajectoire Patrimoine
- ◇ 50 à 70 entretiens Bilan Assurances
- ◇ 60% à 70% de taux EER Multicanaux

Développement Commercial

- ◇ Conquête : 55 à 90 PPH
- ◇ Taux d'adossement MBQ à l'entrée en relation : entre 60% et 70%
- ◇ Assurances : 90 à 120 contrats d'assurance biens & personnes
- ◇ Ouverture d'enveloppe Epargne : 130 à 180 (dont 40 à 60 PEA, CTO, Assurance Vie)
- ◇ Taux d'adossement abonnements sur ouverture d'enveloppe : 50 à 80%
- ◇ Crédit conso : 300 à 500k€

Repères spécifiques aux différents métiers:

Responsable Clientèle

Repère enveloppe :
550 CC

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ 100 % des clients Intermédiaires et Haut de Gamme contactés sous 12 mois
- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 100% des cibles prioritaires traitées

Démarche commerciale et usages des parcours digitaux :

- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ 50 à 70 entretiens Trajectoire Patrimoine
- ◇ 70 à 90 entretiens Bilan Assurances
- ◇ 60% à 70% de taux EER Multicanaux

Développement Commercial

- ◇ Conquête : 65 à 90 PPH
- ◇ Taux d'adossement MBQ à l'entrée en relation : entre 60% et 70%
- ◇ Assurances : 120 à 150 contrats d'assurance biens & personnes
- ◇ Ouverture d'enveloppe Epargne : 160 à 200 (dont 40 à 60 PEA, CTO, Assurance Vie)
- ◇ Taux d'adossement abonnements sur ouverture d'enveloppe : 50 à 80%
- ◇ Crédit conso : 500 à 700k€

Repères spécifiques aux différents métiers:

**Responsable
Point de Vente**

**Repère enveloppe :
475 CC**

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ 100 % des clients Intermédiaires et Haut de Gamme contactés sous 12 mois
- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 100% des cibles prioritaires traitées

Démarche commerciale et usages des parcours digitaux :

- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ 50 à 70 entretiens Trajectoire Patrimoine
- ◇ 70 à 90 entretiens Bilan Assurances
- ◇ 60% à 70% de taux EER Multicanaux
- ◇ Synergies (Square Habitat, Nexecur, etc ...)

Développement Commercial

- ◇ Conquête : 50 à 80 PPH
- ◇ Taux d'adossement MBQ à l'entrée en relation : entre 60% et 70%
- ◇ Assurances : 100 à 130 contrats d'assurance biens & personnes
- ◇ Ouverture d'enveloppe Epargne : 150 à 200 (dont 40 à 60 PEA, CTO, Assurance Vie)
- ◇ Taux d'adossement abonnements sur ouverture d'enveloppe : 50 à 80%
- ◇ Crédit conso : 400 à 600k€

Repères spécifiques aux différents métiers:

Conseiller Financier

Repère enveloppe :
450 CC

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ 100 % des clients Intermédiaires et Haut de Gamme contactés sous 12 mois
- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 100% des cibles prioritaires traitées

Démarche commerciale et usages des parcours digitaux :

- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ 70 à 90 entretiens Trajectoire Patrimoine
- ◇ 70 à 80 entretiens Bilan Assurances
- ◇ 60% à 70% de taux EER Multicanaux

Développement Commercial

- ◇ Conquête : 50 à 60 PPH
- ◇ Taux d'adossement MBQ à l'entrée en relation : entre 60% et 70%
- ◇ Argent frais (dont concurrence) : 4 500 k€ à 6 000 k€ (dont 1 700 k€ à 2 200 k€)
- ◇ Ouverture d'enveloppe Epargne : 150 à 200 (dont 40 à 60 PEA, CTO, Assurance Vie)
- ◇ Taux d'adossement abonnements sur ouverture d'enveloppe : 50 à 80%
- ◇ Taux UC : 30% à 40%
- ◇ Assurances : 80 à 110 contrats d'assurances biens & personnes
- ◇ Crédit conso : 350 à 550k€

Repères spécifiques aux différents métiers:

Conseiller Immobilier

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 100% des KYC actualisés
- ◇ Taux de conformité habitat : minimum à 75%

Démarche commerciale et usages des parcours digitaux :

- ◇ 50% à 60% utilisation EPH
- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ 60% à 70% de taux EER Multicanaux

Activité :

- ◇ 80 à 100 dossiers décidés
- ◇ 20 à 30 entretiens Bilans Assurances

Développement Commercial

- ◇ Conquête : 70 à 90 nouveaux clients
- ◇ Taux d'adossement MBQ à l'entrée en relation : entre 70% et 80%
- ◇ Assurances : 70 à 90 contrats d'équipement assurances
- ◇ Taux d'adossement NH / Projet Habitat : 50% à 60%
- ◇ Taux d'adossement Prévoyance : 5% à 10%
- ◇ Taux d'adossement Nexecur : 10% à 15%

Repères spécifiques aux différents métiers:

Conseiller en Gestion de Patrimoine

Repère enveloppe :
300 CC

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ 100 % des clients Haut de Gamme contactés sous 12 mois (2 fois par an dont mini 1 fois en face à face)
- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 100% des cibles prioritaires traitées

Démarche commerciale et usages des parcours digitaux :

- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ 130 à 160 entretiens Trajectoire Patrimoine
- ◇ 30 à 50 entretiens Bilan Assurances
- ◇ 60% à 70% de taux EER Multicanaux
- ◇ Synergies (Square Habitat, Nexecur, etc ...)

Développement Commercial

- ◇ Conquête : 35 à 50 PPH (à potentiel patrimonial)
- ◇ Taux d'adossement MBQ à l'entrée en relation : entre 60% et 70%
- ◇ Argent frais (dont concurrence) : 6 000 k€ à 8 000 k€ (dont 3 500 k€ à 4 000 k€)
- ◇ Ouverture d'enveloppe Epargne : 100 à 130 (dont 20 à 30 PEA, CTO, Assurance Vie)
- ◇ Taux d'adossement abonnements sur ouverture d'enveloppe : 50 à 80%
- ◇ Taux UC : 30% à 40%
- ◇ Assurances : 60 à 80 contrats d'assurances biens & personnes
- ◇ Crédit conso : 300 à 400k€

Repères spécifiques aux différents métiers:

Conseiller Agricole

Repère enveloppe :
250 CC Agri
+ CC Pro liés (SCI,
etc)
+ relations privées
hors HDG

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ 100 % des clients hors Grand Public contactés sous 12 mois et 100% des Grands Publics sous 24 mois
- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 80% des comptabilités renseignées

Usages des parcours digitaux :

- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ Taux d'usage DECAP : 95%
- ◇ Taux d'usage EERD : 90% à 100% des éligibles
- ◇ Synergies (Visites assurances Pro/Agri, ELS, Square Habitat, Nexecur, etc ...)

Développement Commercial

- ◇ Suivi futur cédants, JA & CUMA : 75% des installations choisies
- ◇ Equipement flux : 15 à 20 (TPE, E.cce, CAC Agri, Cartes Premium & Business)
- ◇ Equipement assurances Pro/Agri : 30 à 50 (Offres M9, VU, S6, MAD, GAV Pro, RCMS, FSN)
- ◇ Montant réalisations crédits agris : 3 500 k€ à 5 000 k€
- ◇ Synergies Particuliers :
 - Conquête parts : 20 à 30 PPH
 - Ouverture enveloppes épargne : 35 à 50
 - Equipement assurances parts : 20 à 40 contrats
 - Crédits conso : 150 à 200 k€

Repères spécifiques aux différents métiers:

Conseiller Professionnels

Repère enveloppe :
250 CC Pro
(établissement
économique)
+ CC Pro liés (SCI,
etc)
+ relations privées
hors HDG

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ 100 % des clients hors Grand Public contactés sous 12 mois et 100% des Grands Publics sous 24 mois
- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 80% des comptabilités renseignées

Usages des parcours digitaux :

- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ Taux d'usage DECAP : 95%
- ◇ Taux d'usage EERD : 80% à 90%
- ◇ Synergies (Visites assurances Pro/Agri, ELS, Square Habitat, Nexecur, etc ...)

Développement Commercial

- ◇ Conquête : 25 à 35 Pro
- ◇ Equipement flux : 60 à 80 (TPE, Santeffi, E.cce, CAC Pro, Cartes Premium & Business)
- ◇ Equipement assurances Pro/Agri : 40 à 60 (Offres M9, VU, S6, MAD, GAV Pro, RCMS)
- ◇ Montant réalisations crédits agris : 3 500 k€ à 4 500 k€
- ◇ Synergies Particuliers :
 - Conquête parts : 30 à 50 PPH
 - Ouverture enveloppes épargne : 35 à 50
 - Equipement assurances parts : 20 à 40 contrats
 - Crédits conso : 150 à 200 k€

Repères spécifiques aux différents métiers:

Chargé d'affaires Professionnels

Repère enveloppe :

125 CC Pro

**(établissement
économique)**

**+ CC Pro liés (SCI,
etc)**

**+ relations privées
hors HDG**

Repères d'activité

Proactivité :

- ◇ 100 % des clients contactés tous les 6 mois
- ◇ 100% de la connaissance client « professionnels » et « privée » actualisée
- ◇ Qualification et suivi de 30 à 40 prospects « cœur de cible »
- ◇ Traitement des Leads et Opportunités relationnelles

Connaissance clients :

- ◇ 100% des comptabilités renseignées

Usages des parcours digitaux :

- ◇ Utilisation de la FAPE pour faciliter les entretiens commerciaux et s'assurer de la complétude de la connaissance clients
- ◇ Utilisation systématique du CRE lors des entretiens (Compte-Rendu d'Entretien)
- ◇ Taux d'usage DECAP : 95%
- ◇ Taux d'usage EERD : 80% à 90%
- ◇ Synergies (Banque privée, Visites assurances pro/Agri, ELS, Square Habitat, Nexecur, etc ...)

Développement Commercial

- ◇ Conquête : 20 à 25 Pro (CA>750 k€) et 15 à 30 PPH
- ◇ Equipement flux : 60 à 80 (TPE, ELS, CAC Pro, Cartes Premium & Business)
- ◇ Equipement assurances : 20 à 25 contrats (VU & VP, RDD, Santé S6, GAV Pro)
- ◇ Evolution PNB : 5% à 6% par an
- ◇ Evolution des flux : 5% à 6%
- ◇ Montant réalisations crédits prof : 4 500 k€ à 6 000 k€