



Prêt Immobilier

Engagement 2 jours / 2 semaines sinon 200 €

**Le pilotage par PROCESSUS porteur d'un promesse
client**

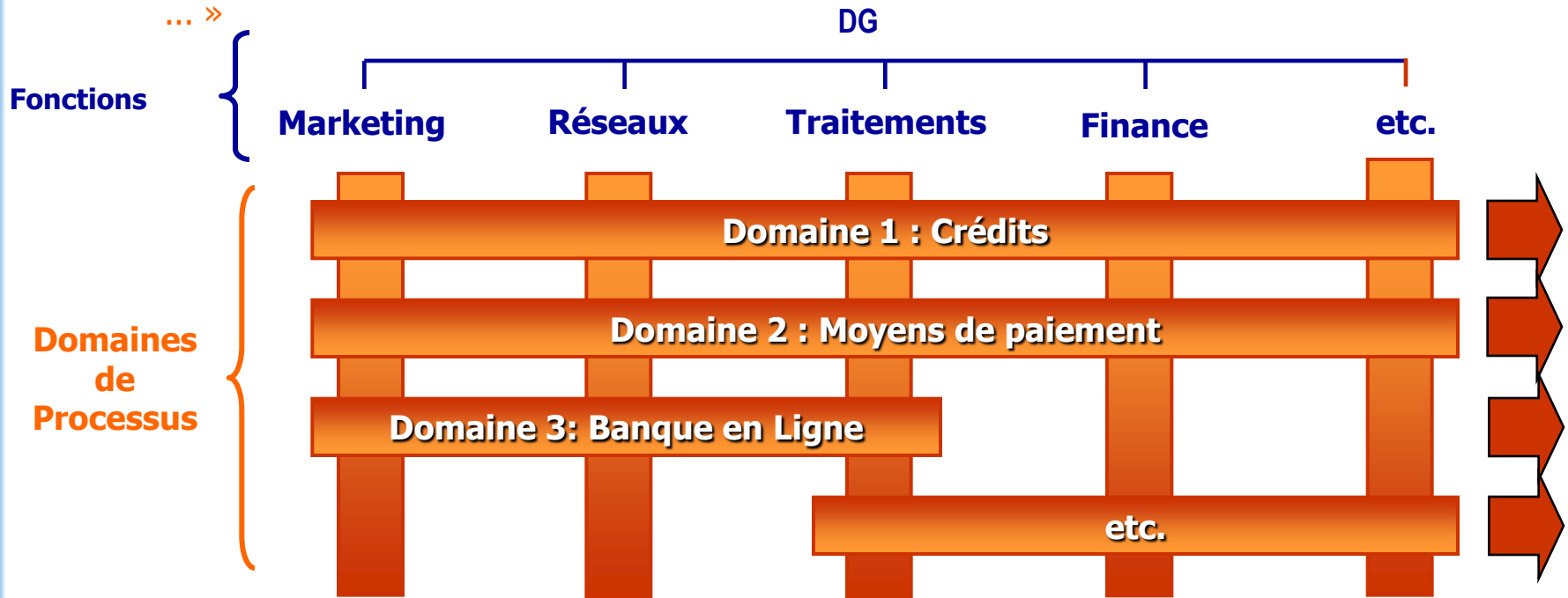
21 novembre 2008

**Jean-Luc CAUCHARD
Pilote Processus des Crédits**

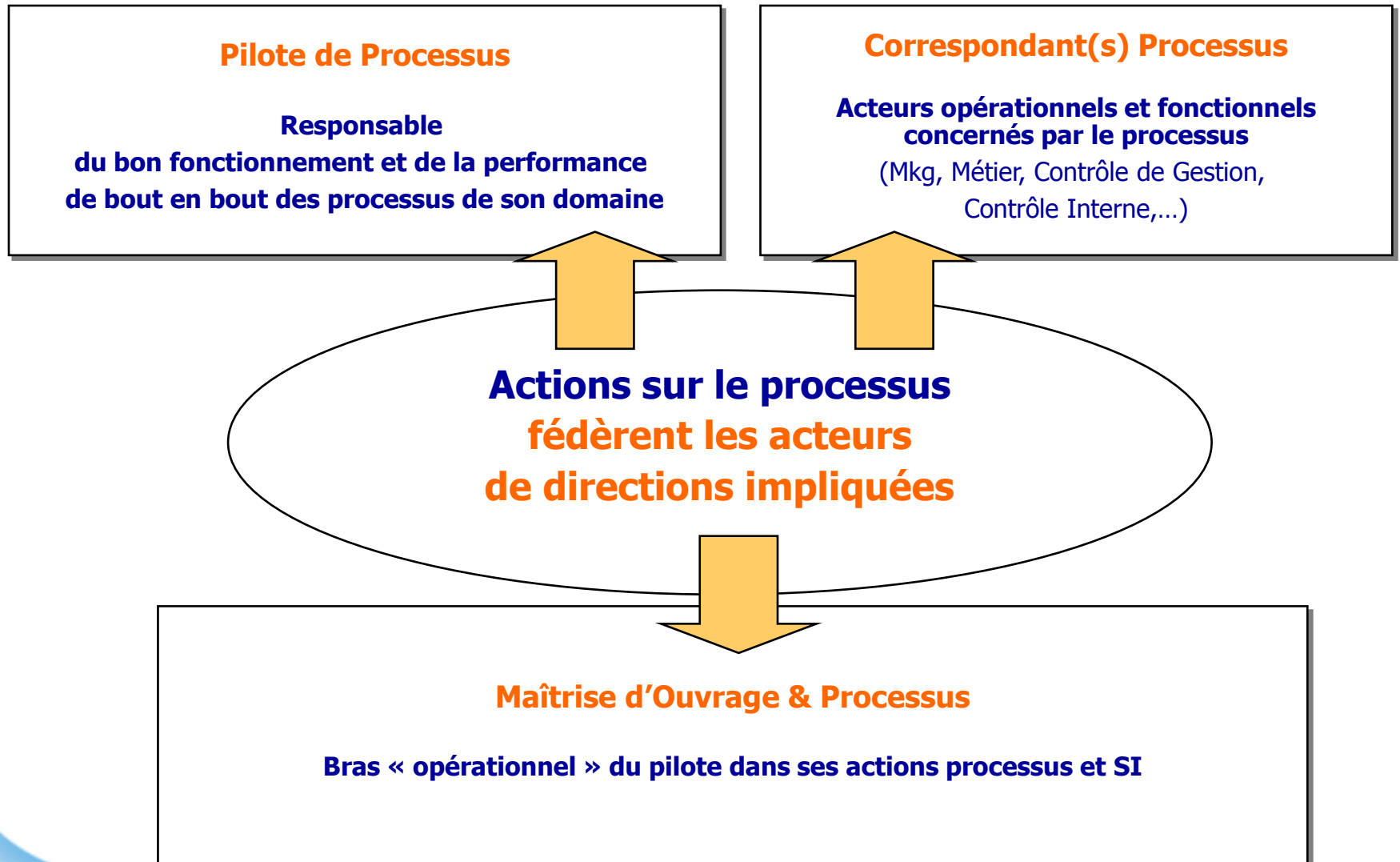


- **Le pilotage par les processus chez LCL,**
- **L 'engagement 2 Jours / 2 Semaines sinon 200€**
 - **Le contexte**
 - **En 2005, LCL s 'engage sur un nouveau positionnement**
 - **Le P.I. au cœur des engagements LCL**
 - **Le pilotage de la promesse**
 - **Les termes de l 'engagement**
 - **Une coordination transverse**
 - **Les bénéfices de la démarche Processus**

- La banque est organisée par :
 - « **fonctions** » : marketing, réseaux commerciaux, back office, etc.
 - « **Domaines de processus:** crédits, moyens de paiement, , Banque en Ligne finance, risques, ... »



Les processus de chaque domaine sont des flux transversaux partant de la demande du client et aboutissant à sa réalisation. Plusieurs fonctions peuvent contribuer à leur réalisation



- 25 pilotes de processus nommés par la DG, **en complément de leurs missions opérationnelles.**
 - Missions principales:
 - **Amélioration de la qualité** perçue par le client,
 - **Efficienc**e économique pour la banque: recherche des gains et pilotage des coûts d'investissement et de fonctionnement,
 - **Maîtrise des risques** et suivi des recommandations du Contrôle Interne,
 - Respect de la **conformité** et des obligations **réglementaires**,
 - **Evolutions** du modèle technologique et **maîtrise des relations opérationnelles** avec les producteurs et les fournisseurs
 - **Ergonomie et productivité** des outils et **montée en compétences** des collaborateurs,
- dans **le cadre des contraintes de moyens et de ressources alloués** par ailleurs par la Direction Générale de la banque.

*Nota : **Le Pilote n'est pas hiérarchique** de l'ensemble des acteurs contribuant à ces objectifs, mais **coordonne** la réflexion, **propose** les orientations et projets d'évolution, **mobilise** les moyens avec l'accord des directions et **dirige la mise en œuvre** des décisions prises*

En 2005 LCL s'engage sur un nouveau positionnement

1/ LCL : un positionnement inédit

Pour se démarquer, justifier sa nouveauté et renforcer son attractivité, LCL a déterminé un positionnement de rupture avec l'univers traditionnel de ses concurrents

=> une Banque qui privilégie;

- le rationnel sur le relationnel,
- la preuve sur le discours,
- le tangible sur l'émotion

=> une Banque qui s'engage à fournir du concret en matière de performances, services et conseils

2/ Demandez + à votre Argent

Un état d'esprit qui encourage l'**exigence** sur sa seule matière première jusque-là tabou : **l'argent**

=> **une quadruple exigence** :

- de responsabilité des conseils donnés,
- de performance des produits,
- d'efficacité des services et prestations,
- de compétitivité du rapport qualité/prix

En 2005 LCL s'engage sur un nouveau positionnement

3/ Le contrat « Demandez + » :

Cette quadruple exigence doit se matérialiser dans un contrat d'engagement qui va s'articuler autour de **4 +**:

- + de rapidité,
- + de disponibilité,
- + de performances,
- + de responsabilité

4/ La preuve de l'engagement

Pour crédibiliser sa démarche LCL va devoir s'imposer publiquement des **contreparties en cas de manquement à l'un de ses engagements.**

Cette responsabilisation doit pouvoir se concrétiser au travers de **compensations contractuelles** en cas de défaillance, de retard ou d'erreur « Si vous n'obtenez pas plus de votre argent c'est pour nous » remboursements, primes, pénalités...

Le Prêt Immobilier, au cœur des engagements LCL

1/ Pour l'emprunteur :

Le Prêt Immobilier représente une opération lourde et complexe réalisée 1 à 2 fois en moyenne au cours de la vie, leurs attentes principales sont :

- obtenir une offre de financement la mieux adaptée à leur besoin et la plus compétitive,
- être rassuré sur l'efficacité du traitement de leur dossier, de la première demande jusqu'à la signature chez le notaire

2/ Pour la Banque :

Le Prêt Immobilier constitue :

- un enjeu de développement du portefeuille client à moyen et long terme,
 - une opportunité de différenciation forte sur la qualité de son traitement,
- => mais il représente également un risque d'insatisfaction lié à la complexité de son traitement :
- compétence et multitude d'acteurs intervenant sur le process,
 - nécessité de disposer d'outils souples et permettant d'optimiser les délais d'octroi et de mise en place

==> Pour LCL, une opportunité de se démarquer :

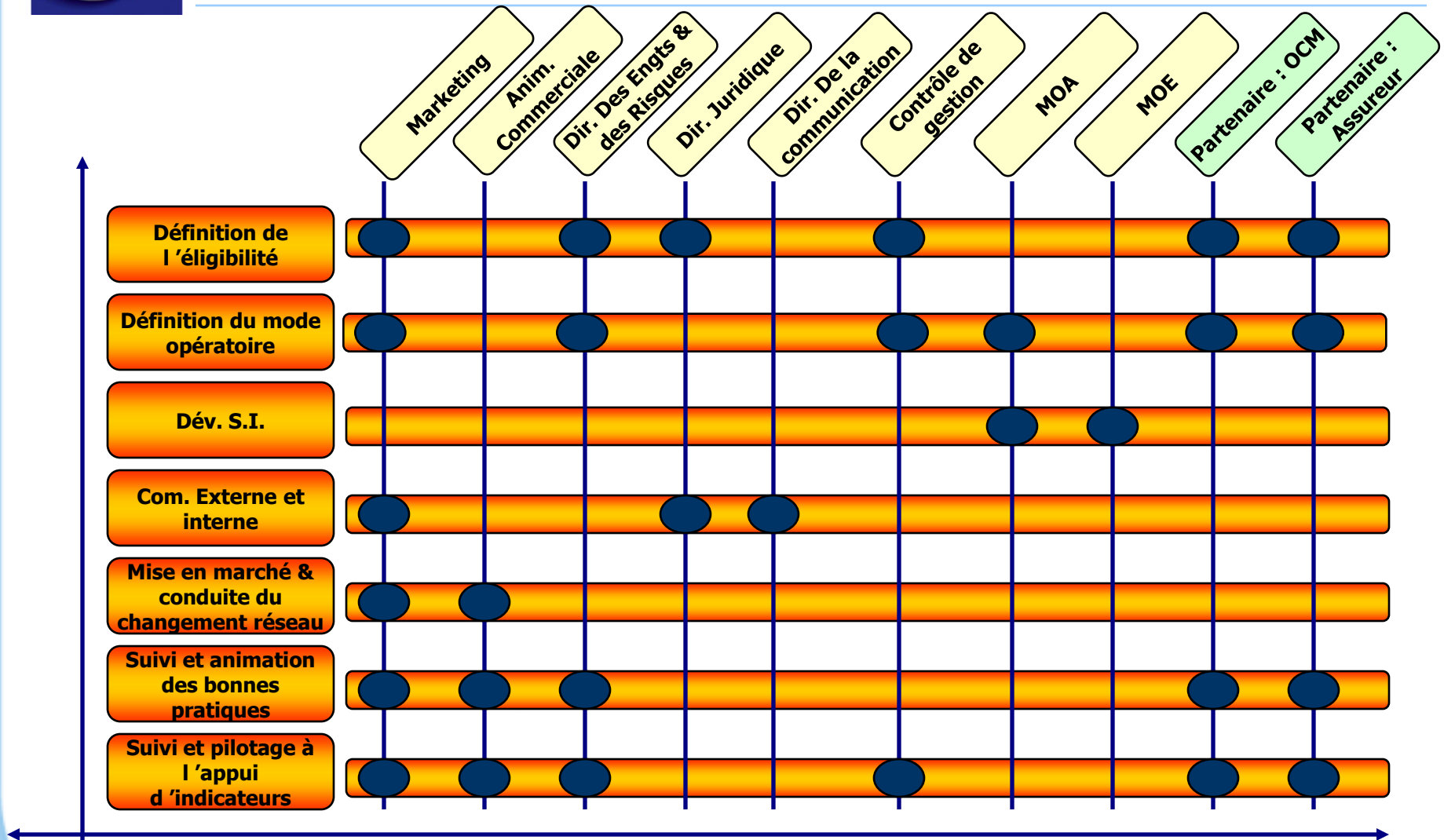
- En accompagnant le nouveau positionnement de LCL sur un offre différenciante
- En capitalisant sur la généralisation récente du nouvel outil de distribution et de mise en place des PI « Planet 'Immo » ,

Les termes de l'engagement :

- L'obtention des accords en prix et risque dans un délai de 2 jours maxi
- La réception par le client de son offre de prêt dans un délai de 2 semaines maxi **à compter de son accord sur notre proposition commerciale ou de l'accord Assurance.**
- ☹ A défaut du respect de cet engagement, **LCL versera au client une compensation financière sous la forme de la *rétrocession des frais de dossiers à concurrence de 200€.***

==> Un engagement au cœur du nouveau positionnement de la marque :

- Une mobilisation de la plupart des métiers et des partenaires intervenant sur le PI,
- Une communication externe intense (tous supports; presse écrite, radio,TV, Internet...)



Des acteurs et des actions à coordonner par le Pilote de Processus visant à assurer l'efficacité de l'ensemble du process.

- **Une optimisation de la productivité dans le traitement,**
- **Une plus grande maîtrise des risques opérationnels (conformité),**

=> par une segmentation de l'offre traitée de manière différenciée entre les prêts simples et les prêts complexes,

- **Une plus grande maîtrise des relations opérationnelles** avec les producteurs et les fournisseurs,

=> « revisite » des conventions avec prise d'engagement sur leurs prestations de services

- **Montée en compétences** des collaborateurs,

=> liée à une animation et un suivi du dispositif commercial sur le respect des bonnes pratiques

===> ces constats s'inscrivent dans une logique d'amélioration de la qualité perçue par le client