



# **Salon national des services bancaires et de la monétique**

**Intervention Jean-Philippe BRINET  
directeur Général CIC SB**

**1<sup>er</sup> – 4 novembre 2007**



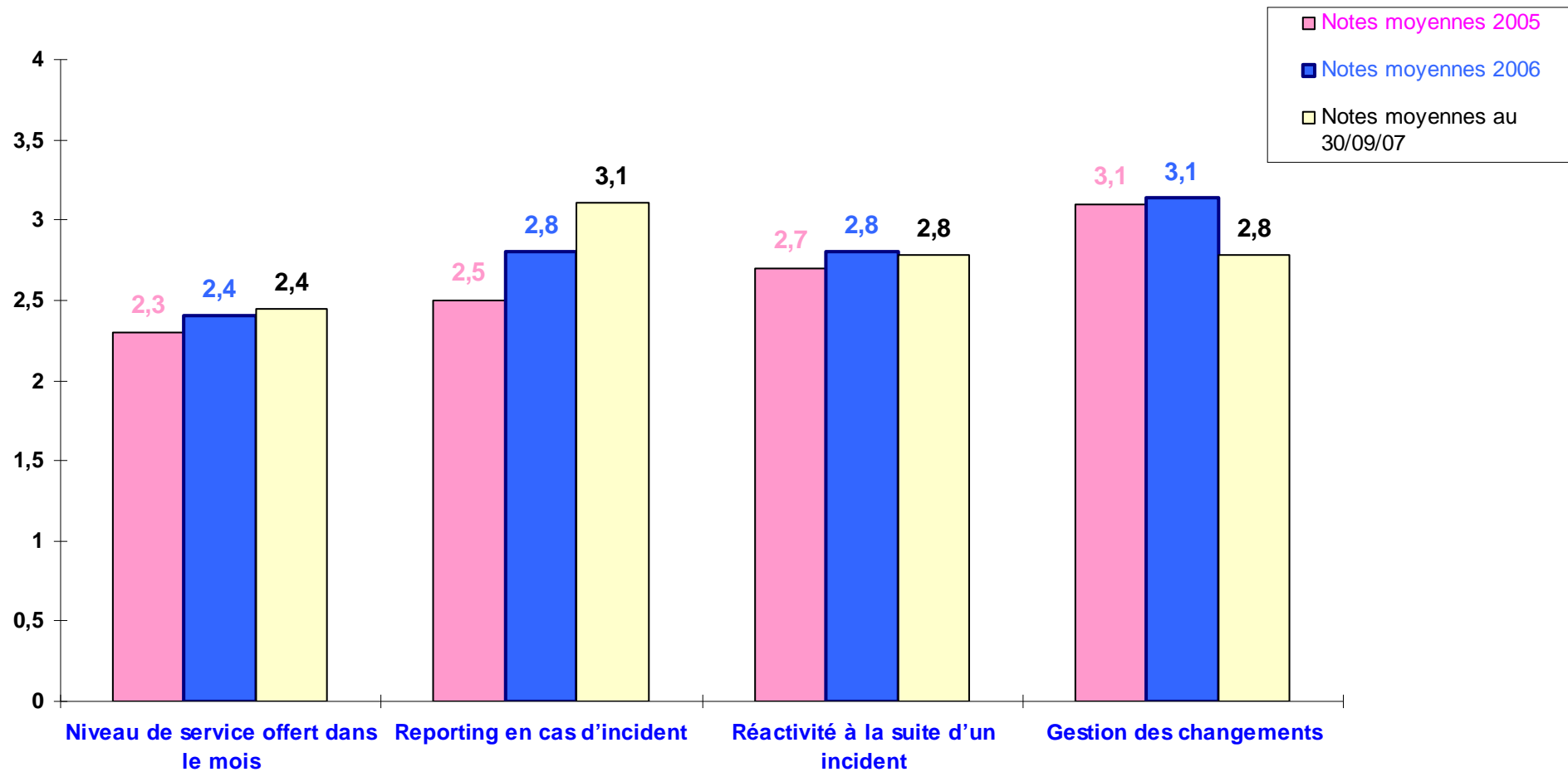
Les conditions nécessaires à une politique Qualité :

- fiabilité de la production
- performance des logiciels

# Indicateurs du système d'information : Centre Informatique Nantes

La prestation moyenne augmente sur  
L'ensemble des rubriques

CIC PRODUCTION Notes de satisfaction de 1 à 4





# Qualité objective/mesurable : Les tableaux de bord



## Indicateurs 2007 **DAB GAB**

<b>D A B – G A B</b>	Moyenne 2006	Janvier 2007	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept. 2007
Taux de Disponibilité	96,24%	97,16%	97,43%	97,40%	96,42%	96,18%	97,18%	96,49%	96,21%	97,72%
Indisponibilité Technique	2,65%	2,45%	1,93%	1,85%	2,60%	2,82%	1,95%	2,47%	2,28%	1,44%
<i>Module de distribution</i>	0,81%	0,46%	0,73%	0,46%	0,46%	0,99%	0,60%	0,85%	0,93%	0,39%
<i>Liaison Informatique</i>	1,52%	1,47%	0,94%	1,11%	1,66%	1,27%	1,17%	1,30%	1,08%	0,72%
<i>Dab fermé</i>	0,36%	0,29%	0,25%	0,28%	0,48%	0,56%	0,18%	0,32%	0,27%	0,33%
Indisponibilité Exploitant	1,11%	0,60%	0,65%	0,74%	0,97%	1,00%	0,87%	1,02%	1,51%	0,83%
<i>Dab Vide</i>	0,55%	0,17%	0,21%	0,24%	0,52%	0,54%	0,37%	0,62%	0,84%	0,32%
<i>Maintenance Niveau 1</i>	0,56%	0,43%	0,44%	0,50%	0,45%	0,46%	0,50%	0,40%	0,67%	0,51%

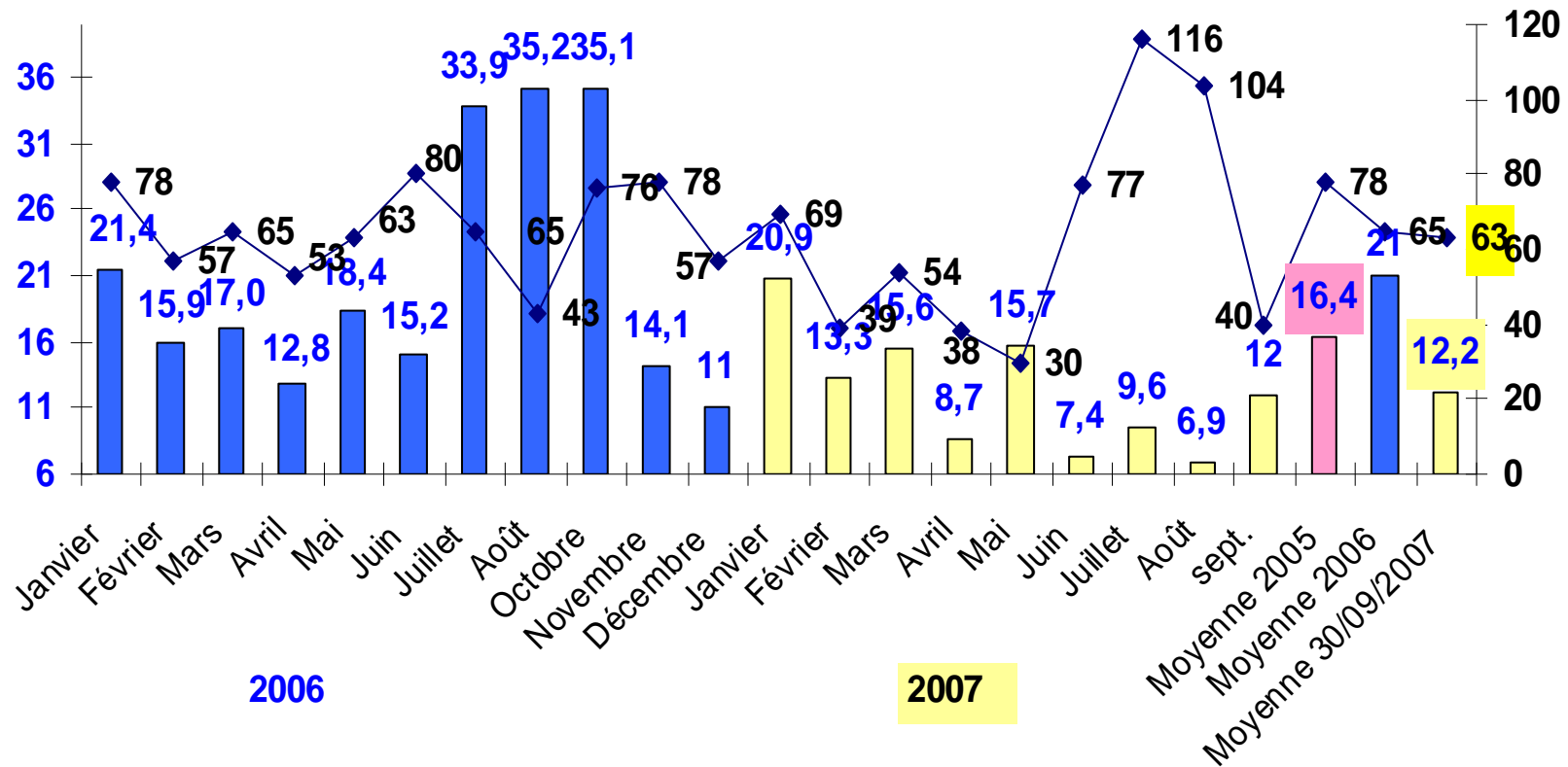
# Indicateurs 2006 2007

## Délai de traitement Comités de crédit Direction Générale

Objectif de la charte qualité : J + 6

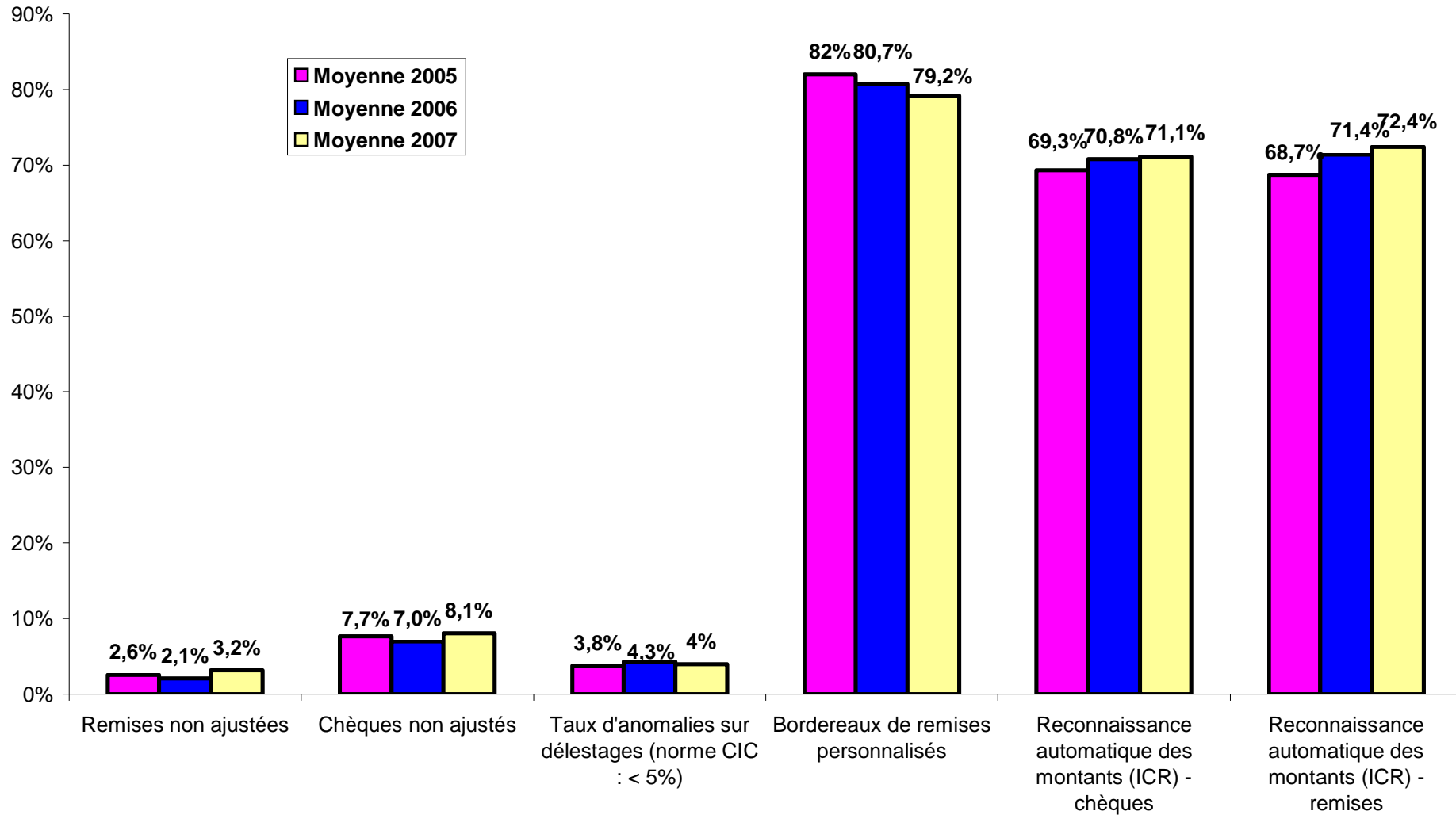
Nombre de jours

Nombre de dossiers



# Indicateurs Traitement des Chèques

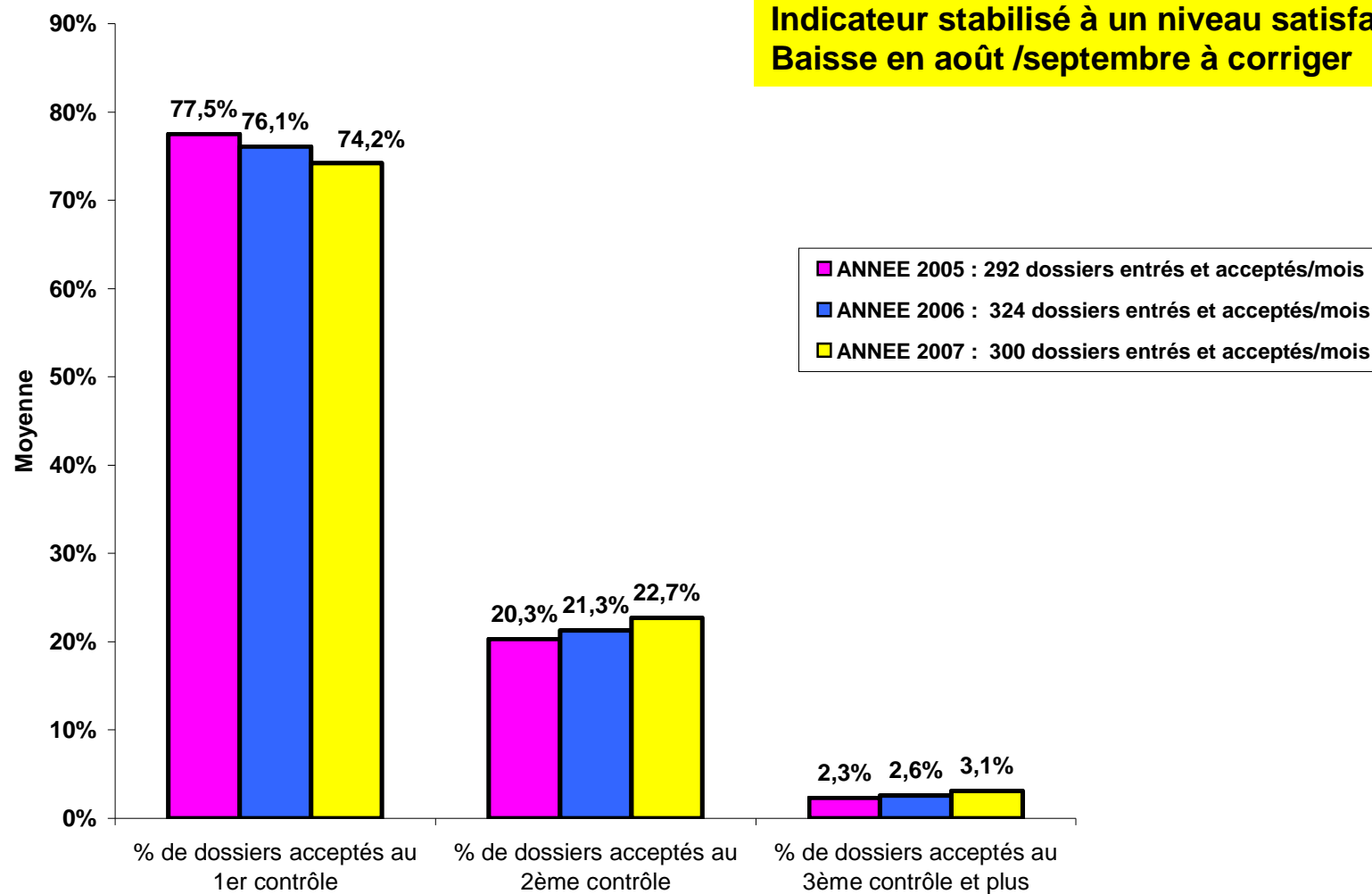
ATELIER DE SCANNERISATION au 30/09/ 2007



# Indicateurs qualité administrative au 30/09/07

## Prêts Habitat

Indicateur stabilisé à un niveau satisfaisant  
Baisse en août /septembre à corriger



# Centre d'appels téléphoniques :

## Indicateurs appels entrants 2007

ACTIVITE TELEPHONIE										MOYENNE 2007	MOYENN E 2006
<b>Efficacité</b>	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT.	<b>Efficacité</b>	
Efficacité mensuelle (taux d'appels servis)	98,1%	98,8%	98,5%	98,2%	96,4%	97,5%	96,1%	97,6%	96,9%	97,6%	98,1%
Ecart / objectif 98 %	0,1	0,8	0,5	0,2	-1,6	-0,5	-1,9	-0,4	-1,1	-0,4	0,1
<b>Rapidité</b>										<b>Rapidité</b>	
Taux d'appels décrochés avant 3 sonneries	83,8%	86,5%	83,5%	81,3%	67,7%	80,3%	67,3%	82,6%	76,9%	78,9%	79%
Ecart / objectif 85 %	-1,2	1,5	-1,5	-3,7	-17,3	-4,7	-17,7	-2,4	-9,4	-6,3	-5,2
<b>Qualité</b>										<b>Qualité</b>	
Note d'accueil / 9	8	8,1	8	7,9	7,5	7,7	6,5	6,6	6,7	7,4	7,4
Ecart / objectif	-1	-0,9	-1	-1,1	-1,5	-1,3	-2,5	-2,4	-2,3	-1,6	-1,6

# Centre d'appels téléphoniques :

## Indicateurs **appels sortants 2007**

ENTREPRISES	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	Moyenne annuelle
Total fichiers	202	218	240	129	136	204	321	pas d'action	119	196
fiches exploitées/Fichier total	76%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	97%
Contacts Utiles % Fiches terminées	37%	31%	35%	56%	30%	54%	48%		32%	40%
Rendez vous obtenus % Fiches terminées	24%	24%	19%	38%	20%	37%	26%		26%	27%

PROFESSIONNELS	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	Moyenne annuelle
Total fichiers	3811	3492	3882	5408	4856	4220	4926	pas d'action	2717	4164
fiches exploitées/Fichier total	100%	100%	100%	100%	99%	100%	96%		100%	99%
Contacts Utiles % Fiches terminées	46%	41%	54%	46%	54%	55%	54%		56%	51%
Rendez vous obtenus % Fiches terminées	25%	24%	25%	23%	22%	26%	20%		29%	24%

PARTICULIERS	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	Moyenne annuelle
Total fichiers	7390	13861	7553	9694	7807	7880	3972	pas d'action	5873	8004
fiches exploitées/Fichier total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%
Contacts Utiles % Fiches terminées	60%	74%	78%	65%	58%	76%	70%		73%	69% <sup>10</sup>
Rendez vous obtenus % Fiches terminées	10%	12%	10%	8%	10%	13%	14%		13%	11%

# International

## Indicateurs crédits documentaires

CENTRE DE METIER INTERNATIONAL	Objectif 2007	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	Réalisation 2007	Ecart
OUVERTURES : production crédoc import+STAND-BY LC (ouvertures +modifications)		170	169	184	278	200	204	195	<b>1 400</b>	
DELAIS D'OUVERTURES (analyse, traitement et validation)	<b>88% à J+1</b>	96%	95%	95%	91%	86%	93%	97%	<b>93%</b>	5%
MODIFICATIONS (analyse, traitement et validation)	<b>88% à J+1</b>	97%	95%	100%	98%	91%	100%	85%	<b>95%</b>	7%
UTILISATIONS : production mensuelle		601	495	424	362	361	368	503	<b>3 114</b>	
EXAMEN DES DOCUMENTS (documents contrôlés, acceptés ou irrégularités émises)	<b>60% à J+3</b>	31%	50%	60%	55%	85%	94%	75%	<b>64%</b>	4%
	<b>75% à J+4</b>	62%	69%	76%	83%	95%	98%	90%	<b>82%</b>	7%
	<b>100% à J+5</b>	87%	83%	91%	95%	98%	99%	96%	<b>93%</b>	<b>-7%</b>
<b>nombre de dossiers hors délais</b>		79	84	40	17	7	4	18	<b>249</b>	



# Qualité perçue : exemples d'enquêtes de satisfaction

# Enquête de satisfaction de la clientèle des particuliers

## Satisfaction globale

- **87 % ont un jugement positif**  
(Satisfaits + très satisfaits + extrêmement satisfaits)
  - **72 % recommanderaient le CIC SB**
  - **86 % ont l'intention de rester fidèle**
- ✓ Le calcul de la **sensibilité des critères**, classés par rang de 1 à 42, permet de prioriser les actions sur les items les plus importants pour le client

## Points forts

- Tenue de l'agence..... 98%
- Accès à la banque à distance 97%
- Amabilité de l'accueil ..... 95%
- Accueil guichet ..... 94%

## Points faibles

- Écoute et compréhension en cas de réclamation ..... 60%
- Déroulement de changement de conseiller de clientèle ..... 64%

# Enquête clients prêt à l'habitat

Satisfaction globale : 86 %

- **94% recommanderaient le CIC SB pour un prêt immobilier dont 49% exclusivement**

Motivation du choix des clients

***Pourquoi le CIC SB ?***

1. **Attractivité de l'offre ..... 46 %**
2. **Fidélité au CIC SB..... 31 %**

## Points forts

## Note

- Délai d'obtention du rendez vous. 9
- L'accueil du conseiller de clientèle, l'écoute ..... 9
- Professionnalisme ..... 8,2
- Informations données pour prendre une décision ..... 8.2

## Points faibles (niveau moyen)

- Modalités administratives..... 7,2
- Présentation et clarté de l'offre de prêt..... 7

# Enquête collaborateurs 2007

## Recrutement / Intégration

### Points forts

#### Recrutement

- Organisation des entretiens .. 95%
  - rapidité de réponse
  - Modalité de fixation du rendez-vous
  - Lettre de convocation

- Annonce des résultats..... 92%

#### Intégration

- Logistique..... 88%  
(documents remis, prise en charge)

### Points d'amélioration

- Utilisation du passeport d'intégration (liste des tâches à effectuer)
  - Complété à 39 % par les intervenants Siège
  - 40 % par les intervenants Réseau

#### Utilisation des remarques hors questionnaire (verbatim)

- Mise à jour plus fréquente et plus accessible de l'organigramme (annuaire du personnel)
- Formations à l'outil informatique et procédures