



Compte-rendu — Entretien mensuel

Sophie Marchand / Valérie Dumas

Informations générales

Date et heure : 3 avril 2026 — 12h00

Format : Entretien individuel en agence

Participants :

Valérie Dumas — Directrice d'agence, Caisse de Crédit d'Alsace (15 ans d'expérience)

Sophie Marchand — Conseillère clientèle particuliers (en poste depuis 2 ans, portefeuille de 450 clients)

Objectif de la rencontre

Faire le point mensuel sur les résultats commerciaux d'avril, identifier les axes de progression, aborder les formations réglementaires à venir et discuter de l'évolution de carrière de Sophie Marchand vers un poste de conseillère patrimoine.

Résumé des échanges

Bilan commercial du mois d'avril

Crédits immobiliers : Sophie Marchand a finalisé quatre dossiers de crédit immobilier en avril. Parmi eux, un dossier notable concernant un couple de primo-accédants, pour un montant de 220 000 € sur 25 ans avec assurance groupe, amenés par le bouche-à-oreille depuis un concurrent. Un cinquième dossier, d'un montant de 310 000 € (investissement locatif, rue des Tilleuls), est en attente de l'accord du comité régional. Le profil de l'emprunteur est solide (20 % d'apport, revenus stables, aucun incident), mais le comité a demandé un complément sur la rentabilité prévisionnelle. Sophie a transmis le dossier complété le vendredi précédent et attend le retour dans la semaine.



Assurance-vie : Deux contrats ouverts en avril, conformément à l'objectif. Le premier avec un versement initial de 30 000 € (cliente fidèle dont le livret A était saturé), le second plus modeste à 5 000 € pour un jeune ingénieur, présenté comme un profil à fort potentiel d'évolution.

PEL : Un PEL ouvert pour une famille souhaitant constituer un apport en vue d'un achat immobilier dans trois à quatre ans. Sophie a réalisé des simulations sur différents scénarios d'épargne mensuelle, ce qui a convaincu les clients qui hésitaient avec un compte à terme en ligne.

Ouvertures de comptes courants : Valérie Dumas note un retrait sur ce point : une seule ouverture réalisée contre un objectif de trois par mois. Sophie reconnaît ce déficit, l'attribuant à une moindre fréquentation spontanée de l'agence et à une forte mobilisation sur les dossiers de crédit. Elle propose de relancer les recommandations clients via un système de rappels, en s'appuyant sur l'offre de bienvenue en cours.

Satisfaction client

Valérie Dumas rapporte un retour très positif de Mme Fournier, retraitée dont un virement avait été prélevé en double, provoquant un découvert. Sophie avait géré la situation en contactant à trois reprises le back-office pour régulariser, ce que la cliente a particulièrement apprécié.

En revanche, un retour moins favorable est signalé de la part de M. Chevallier, qui a eu du mal à joindre Sophie. Celle-ci explique qu'il avait laissé deux messages lors d'une journée de formation, suivie d'une journée entièrement occupée par des rendez-vous. Elle reconnaît qu'un simple message de prévenance aurait suffi à désamorcer la situation. Valérie souligne ce point de vigilance.

Objectifs trimestriels

À l'issue du premier trimestre, Sophie se situe comme suit :

- **Crédit immobilier** : 40 % de l'objectif trimestriel atteint — en avance sur le rythme
- **Assurance-vie** : 50 % — dans le rythme
- **Prévoyance** : 1 contrat réalisé sur 6 visés — point faible identifié
- **Comptes titres** : 0 ouverture — reconnu comme le produit le plus difficile à placer

Sur la prévoyance, Sophie admet ne pas toujours se sentir à l'aise avec l'argumentaire produit, notamment en raison de la complexité des garanties, des exclusions et des délais de carence. Elle exprime le souhait de trouver une accroche plus simple, fondée sur un cas concret. Valérie précise que la prévoyance est un point faible de toute l'agence, pas uniquement de Sophie.



Formations réglementaires

DDA (Distribution en Assurance) : Formation planifiée les 18 et 19 juin en présentiel au siège régional. Sophie a déjà reçu sa convocation.

LCB-FT (Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme) : Mise à jour annuelle en e-learning, à compléter avant fin juillet. Valérie transmettra le lien à Sophie. Durée estimée : environ 3 heures. Valérie rappelle l'importance de ne pas tarder, l'agence ayant été relancée par le siège l'année précédente pour retard.

Module prévoyance : Un module de formation interne est prévu en septembre. Valérie propose à Sophie d'y participer, ce qu'elle accepte.

Perspectives évoquées

Évolution vers un poste de conseillère patrimoine

Sophie confirme son intérêt pour évoluer vers un poste de conseillère patrimoine, exprimant le sentiment de maîtriser son poste actuel après deux ans et souhaitant monter en compétences sur la gestion patrimoniale. Elle indique que les problématiques patrimoniales sont celles qui la passionnent le plus et où elle perçoit la plus grande valeur ajoutée.

Valérie valide cette trajectoire et propose de la préparer sur les 12 à 18 prochains mois. Elle identifie deux leviers principaux :

La certification AMF patrimoine, préalable obligatoire (examen de 120 questions, taux de réussite d'environ 70 %). Sophie s'est déjà renseignée et a commencé à consulter des supports en ligne. Valérie estime que l'objectif de passer l'examen avant la fin de l'année est réaliste et s'engage à transmettre les informations relatives au partenariat de l'établissement avec un organisme de formation préparatoire.

L'accompagnement auprès de Thierry, conseiller patrimoine de l'agence, sur certains de ses rendez-vous. Thierry a déjà proposé à Sophie d'assister à un rendez-vous de bilan patrimonial le mois suivant, concernant un couple préparant sa retraite. Valérie approuve cette démarche.



Décisions et actions

Sophie Marchand :

- Relancer les recommandations clients et mettre en place une démarche de parrainage systématique auprès des clients crédit (*dès le mois suivant*)
- Envoyer systématiquement un message de prévenance aux clients en cas d'indisponibilité (*immédiat, point de vigilance*)
- Compléter la formation e-learning LCB-FT (*avant fin juillet — créneau à bloquer la semaine suivante*)
- Participer à la formation DDA en présentiel (*18 et 19 juin au siège régional*)
- S'inscrire au module de formation interne sur la prévoyance (*septembre*)
- Assister au rendez-vous de bilan patrimonial avec Thierry (*mois suivant*)
- Débuter la préparation à la certification AMF patrimoine (*objectif : passage avant fin d'année*)

Valérie Dumas :

- Transmettre le lien e-learning LCB-FT à Sophie
- Transmettre les informations sur le parcours de formation pour la certification AMF patrimoine
- Faire le point sur les résultats du parrainage lors du prochain entretien mensuel

Points de désaccord

Aucun désaccord notable n'a été exprimé au cours de cet entretien. Les échanges ont été constructifs et les observations de Valérie Dumas ont été acceptées sans réserve par Sophie Marchand.

Prochaines étapes

Un prochain entretien mensuel est implicitement prévu le mois suivant, au cours duquel sera notamment fait le point sur la mise en œuvre de la démarche de parrainage et sur l'avancement des formations réglementaires. Le résultat du dossier de crédit à 310 000 € (comité régional) est attendu dans la semaine suivant l'entretien.



Ambiance générale

L'entretien s'est déroulé dans une atmosphère bienveillante et constructive, marquée par un dialogue ouvert, des retours directs mais bien reçus, et une réelle dynamique de progression partagée.

Geremy.ai

EXEMPLE FICTIF