



Le changement c'est maintenant ? Allo quoi !

Présentation a été faite de l'évolution de la gouvernance de « Centricité ». Apparaissent désormais des « Comités d'orientation » chargés de piloter et de coordonner les chantiers et de les intégrer dans la stratégie de LCL.

Citons notamment, la qualité de la relation Client, la Banque Digitale, la performance économique, la simplification et l'optimisation des organisations et des processus pour une meilleure fluidité.

Nous avons dit que tout cela semblait très intéressant « sur le papier ». Cependant, la Direction nous donne l'impression de réinventer la création du monde ...

Mais pour vous, qu'est-ce que cela va changer ?

Y aura-t-il plus d'effectif pour accueillir la clientèle ?

Pourra-t-on désormais traiter en temps réel les remises de chèques ?

Les messages vindicatifs de certains managers un peu trop zélés, vont-ils disparaître ?

Les fermetures de certains points de vente pour cause d'insuffisance de personnel, seront-elles bannies ?

Certes, soulignons l'évolution (enfin !) de certains outils pour une meilleure relation. Cela commence par la faculté qui est désormais donnée au client d'écrire par mail directement à son conseiller.

Il était temps ! Voilà belle lurette que des concurrents sont connectés à leurs clients.

Pour **FO LCL**, c'est la qualité du conseil et donc la mise en œuvre de moyens – surtout humains – qui fera la différence. Mais cette **problématique d'effectif** est soigneusement éludée par la Direction. « Sur le papier », elle n'existe pas !

Eh ! La Direction ! Allo quoi !

Centricité : nouvelle étape ... contre la montre ?

Cet aveuglement se vérifie dans l'obstination dont fait preuve la Direction pour mettre en œuvre son projet de « pratiques commerciales et managériales de référence au sein du réseau retail ». De quoi s'agit-il ?

Le but est d'imposer le déroulement d'une journée type d'une équipe en agence. La Direction s'appuie sur le ressenti (qu'elle juge, bien sûr, « globalement » positif) des 5 sites « pilote » sélectionnés pour généraliser son projet dans le réseau.

FO LCL pense qu'il est plus que prématuré de précipiter cette mise en place eu-égard aux témoignages des salariés que nous avons récoltés. Le ressenti « réel » est plus que mitigé :

- La procédure de préparation des entretiens clientèle est lourde et fastidieuse,
- A cause de la **robotisation du déroulement**, les process de conduite d'entretien sont **infantilisants**,



100 % Humains

- Certains managers ne se sont pas encore affranchis du « combien » pour aller vers le « comment »,
- Le pilotage est générateur de risques psycho-sociaux en raison de la **perte d'autonomie des conseillers**,
- Les managers dont le périmètre est étendu, n'ont pas les moyens pour piloter de manière optimale leur dispositif,
- Les procédures sont très **chronophages**.

Malgré les plus grandes réserves des élus, la Direction a voulu passer outre. Mal lui en a pris : à l'unanimité, les élus de la plénière ont voté une motion pour la dissuader et la mettre en garde sur le risque de recours juridique.

FO LCL a ajouté que le récent revers subi sur l'action contre le système du « variable », doit faire réfléchir les décideurs.

A bon entendeur....

RPC : Plus, plus = moins, moins

Tous les montants versés en 2012 sont en baisse par rapport à 2011, - 4,4 % au global !

Les conseillers Banque Privée sont les grands perdants : - 20 % en moyenne !

Or, la production ne subit pas cette régression :

+ 1 % d'ouvertures de comptes dépôts, + 2,1 % de clients actifs, + 1,7 % en capitaux d'épargne de bilan, + 13,2 % d'encours en contrats d'assurance.

La Direction a beau jeu d'expliquer cette baisse par des « performances en retrait ».

Pour FO LCL, cette distorsion est surtout due à la définition d'objectifs surdimensionnés.

Le nouveau système RVP sera-t-il plus équitable ? Rien n'est moins sûr, hélas !

Ecrêtement des taux de prêts immobiliers CLP

FO LCL continue sa revendication ... et ne lâchera pas !