



Section IDF Ouest : 15 rue Feydeau – 2^{ème} étage - 75002 PARIS - BC : 111-80

☎ : 01 42 95 14 74 ☎ : 01 42 95 11 16 / e-mail : folclidfouest@gmail.com

Accueil partagé (petites et moyennes agences)

Pour les agences à faibles flux (<3 000 Clients)

- 1) Chaque conseiller s'installe dans son bureau. Compte tenu des faibles flux, il n'y a pas de planning d'accueil mais une prise en charge au fil des arrivées, supervisée par le DA ou le RA.
Pour tout client entrant dans l'agence, le conseiller n'étant pas en RDV va à sa rencontre, qualifie sa demande et propose la prise en charge adéquate et si possible immédiate dans son bureau ou l'accompagne vers les automates.
- 2) En cas d'indisponibilité de tous, à tour de rôle, un collègue sort prévenir le client de l'attente et lui propose de patienter au salon d'accueil :
 - a. Accord client : donner une évaluation du temps d'attente au client, s'assurer qu'elle lui convient, et le respecter,
 - b. Refus client : proposer un RDV ultérieur.

Pour les agences à flux moyens (3 000 à 5 000 Clients).

Il faut identifier 2 périodes distinctes :

1) Période d'affluence :

- Pendant ses demi-journées d'accueil planifiées, le conseiller s'installe au podium, et traite les demandes des clients,
- Pas de RDV programmé. Il travaille depuis le podium d'accueil uniquement. Une fois l'ensemble des tâches d'accueil réalisées, il peut effectuer des tâches courtes et interruptibles de gestion de son portefeuille (réponse aux mails, administratif...)

2) Hors période d'affluence : La présence au podium d'accueil n'est pas obligatoire. Tout client doit être pris en charge immédiatement que ce soit physiquement ou par téléphone.
C'est alors le même fonctionnement qu'en agence à faible flux.

FO LCL vous rappelle les temps maximum par métier : Cons. Part. 1,5j/sem. ; Cons. Spécialisés 1j/sem. ; DA/RA 1/2j/sem. (FLASH INFO n°54 Juin 2015)

Soyez vigilants à ne pas dépasser ces temps maximum et faites-nous remonter tout débordement. La Direction doit assumer pleinement les conséquences de son Plan.

Août 2015 FLASH INFO n°56 DR Trocadéro-Plaine Monceau

Continuez à nous solliciter pour qu'ensemble nous améliorions nos conditions de travail

Auxiliaires de vacances

Depuis des années, vous êtes confrontés au même problème : des auxiliaires de vacances sensés vous épauler... et qui ne peuvent le faire faute de codes pour travailler !!

L'année 2015 a battu des records de dysfonctionnement avec en prime des problèmes de signature de contrat...

Vos élus **FO LCL** (ainsi que la Direction) vous rappellent que, même si cela part d'un bon sentiment, donner vos codes (malgré la tentation...) est contraire aux procédures de notre établissement.

A notre interpellation, la Direction reconnaît que « l'année 2015 a été marquée par un changement de procédure dans l'élaboration des contrats des auxiliaires de vacances ; des dysfonctionnements ont été constatés tant pour la signature de certains contrats avec une répercussion sur la mise à disposition de sessions informatiques ; la DRH est bien au fait de ce problème et travaillera pour éviter que le problème ne se reproduise. »

FO LCL rêve d'une année 2016 qui se déroule sans anicroches sur ce dossier...

