

# Point Centricité clients Retail

## à fin juin 2018

La direction nous a communiqué les chiffres du dernier point d'avancement (1er semestre 2018) avant le bilan définitif de Centricité clients qui s'arrête le 31 décembre prochain :

En ETP	Déc 2013	Déc 2014	Déc 2015	Déc 2016	Déc 2017	Juin 2018	Cible 2018
Conseiller accueil	1.374	1.093	726	566	619	621	420
Attaché Commercial	1.551	1.608	802	421	308	255	0
Conseiller Particuliers	2.860	3.004	3.336	3.433	3.398	3.324	3.690
Conseiller Privé	1.485	1.583	1.500	1.535	1.572	1.539	1.544
Conseiller Professionnels	1.072	1.134	1.228	1.246	1.232	1.230	1.340
Responsable d'Agence	-	-	610	660	587	583	813
Directeur d'Agence	1.648	1.664	1.220	1.125	1.088	1.063	1.070
Adjoint Co DGA	244	230	10	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>10.234</b>	<b>8.652</b>	<b>9.432</b>	<b>8.987</b>	<b>8.805</b>	<b>8.615</b>	<b>8.877</b>

A 6 mois du terme du plan, si la ligne accueil est plus présente que prévu (**FO LCL** revendique cependant le retour des postes dédiés à l'accueil dans toutes les agences), on est très en-deçà de la cible sur le nombre de Conseillers Particuliers (-366), de Conseillers Pro (-110) et de Responsables d'agence (- 230).

Entre décembre 2015 et juin 2018, **la clientèle « Particuliers » a enregistré une baisse de 2,1% quand l'effectif à son service a chuté de 8,5%**. Et cela ne tient pas compte de l'absentéisme qui progresse de 9,5% sur la même période. On pourrait d'ailleurs y voir une relation de cause à effet. Si la direction tente de se justifier par l'automatisation de tâches, certaines, comme l'accueil, n'ont pas pour autant disparu. Et que dire des nombreux dysfonctionnements dont les impacts sont chronophages.

Entre décembre 2015 et juin 2018, la clientèle « Professionnels » a, quant à elle, gagné 10.820 clients (+3,4%). A effectif constant de conseillers Pro, et même si nous englobons les RA Pro, le nombre moyen de clients par portefeuille est de 230 quand la direction préconisait un nombre **maximum** de 200 lors de la présentation du projet Ambition Pro 2020 en décembre 2017 ( soit +15% de clients).

**FO LCL demande à la direction de respecter ses engagements d'évolution des effectifs par métiers tout en révisant à la hausse la cible des métiers de l'accueil.**

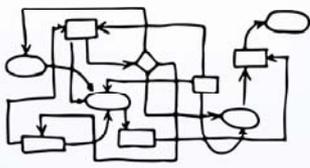
A fin juin, au total, il manque 262 postes par rapport à la cible.

Si la direction souhaite enrayer l'attrition durablement et stopper la baisse du PNB, elle doit se doter des moyens humains nécessaires pour apporter un service de qualité. **C'est sur la qualité de service que les banques font et feront la différence, et**

**ce, quel que soit le canal relationnel retenu (digital ou proximité).** Le groupe Crédit Mutuel-CIC qui l'a bien compris, est constamment en tête des indices de recommandation clientèle.

Outre les retombées économiques, la direction satisfierait également à ses obligations de résultat en termes de préservation de la santé de ses salariés. Ce qui n'est pas le cas actuellement puisque les arrêts de travail pour épuisement professionnel fleurissent. Ce qui nuit également à notre bien collectif : la Sécurité Sociale (retrouvez l'article « *le fléau de l'absentéisme au travail* » sur notre site fo-lcl.fr).

Enfin, côté investissements, les objectifs ne sont pas atteints non plus. Centricité 2018 prévoyait un budget de 390 M€ sur lesquels 160 M€ ont été utilisés à fin juin 2018, **soit seulement 40%**.



## Simplification de la banque : suivi semestriel

Comme pour Centricité clients, la direction nous a présenté un point de passage à fin juin 2018. Pour rappel, ce projet a pour but de supprimer entre 750 et 850 ETP dans les fonctions support et back-office. Cela simplifie-t-il pour autant les choses ? Oui pour l'atteinte de

l'objectif de résultat fixés par CASA puisque dixit la direction, cette simplification permet de réduire les charges annuelles de fonctionnement de 110 à 120 M€.

La direction a passé en revue tous les pôles impactés, tentant de nous expliquer comment elle aurait réussi à se passer du travail de nombreux salariés. **Au final, au 30 juin 2018, 508 ETP ont été supprimés.**

Mais à trop vouloir simplifier, c'est compliqué et on s'y perd. Les chiffres communiqués ne cadrent pas avec ceux donnés en février 2017 lors de la présentation du dossier. Dans ce travail de suivi plus qu'approximatif, on peut certainement déjà y voir les impacts de ce projet puisque le pôle RH aurait lui-même perdu 38 ETP.

La réduction des effectifs permet effectivement une baisse des charges de personnel (ou des investissements en personnel selon notre vision), et l'atteinte de l'objectif de résultat financier à court terme. **Mais ce calcul simpliste est extrêmement préjudiciable pour l'avenir de l'entreprise et de ses salariés, du moins ceux qui restent.**

**FO LCL** n'a cessé de condamner l'absence de véritable stratégie de développement de notre entreprise.

## Complémentaire santé obligatoire Changement d'assureur

La direction du groupe impose à ses filiales de prendre Crédit Agricole Assurance comme assureur santé. LCL doit donc s'y plier et ce, sans appel à concurrence, ce qui semble surprenant. Vous l'aurez compris, les syndicats ne sont pas à l'origine de ce changement d'assureur et n'ont même pas eu leur mot à dire. Cependant, l'accord négocié en 2017 reste d'actualité (les garanties et tarifs restent inchangés sauf indexation annuelle habituelle).



**FO LCL invite tous les adhérents à s'affilier au futur régime.**

Sans cela, au 1er janvier 2019, seul le salarié sera couvert par le régime de base obligatoire. En outre, sans RIB et données de télétransmission, les remboursements ne pourraient être effectués.

Les salariés exemptés le restent jusqu'à la prochaine campagne de renouvellement (mars 2019). Donc sauf pour ces derniers, tous à votre

clavier : <https://inscription.ca-masante.fr> muni de votre RIB en format numérique et de votre attestation de droit de la Sécurité Sociale.

Attention : **finalisez bien votre adhésion jusqu'à l'obtention d'un récapitulatif d'adhésion et confirmation par mail.**

## Rémunérations

La direction a confirmé une fois de plus que le projet d'intégration d'une partie du variable dans le fixe était bel et bien abandonné. Par contre, si la réflexion d'un variable individuel pour tous est toujours d'actualité, la date de mise en place reste inconnue. La direction doit cependant revenir vers nous début 2019.

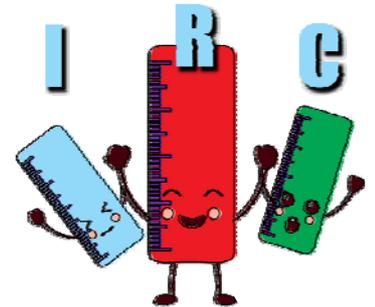


### RVP

La direction souhaitant réduire le nombre de dossiers apporteurs, les commissions versées à ces intermédiaires baisseraient de 5 M€. **FO LCL** a donc réclamé que cette somme soit utilisée pour augmenter les opportunités de RVP qui n'ont pas été revalorisées depuis longtemps. Mais la direction a dit avoir d'autres desseins d'utilisation de ces 5 M€.

LCL va enfin adopter la norme internationale pour faciliter la comparaison avec les autres entreprises :

- **Détracteur** : de 1 à 6 (au lieu de 1 à 5)
- **Neutre** : de 7 à 8 (au lieu de 6 à 7)
- **Promoteur** : de 9 à 10 (au lieu de 8 à 10)



Dès janvier 2019, tous les clients seront sollicités par mail deux fois par an.

A partir de juillet 2019, les hard-détracteurs (de 1 à 4) seront approchés par le directeur d'agence qui assurera un suivi. De ce fait, les CRC assureront d'autres activités dont la continuité de service (dossier CRC repoussé à début 2019).

**La direction a précisé que l'IRC sera encore plus présent dans la RVP**, l'objectif étant de challenger les meilleurs en la matière (Crédit Mutuel). Elle assume cette orientation car « *l'IRC est couplé avec les réclamations qui sont liées aux conseillers (temps de traitement, joignabilité du conseiller, ...)* ». Ces dysfonctionnements sont-ils de la responsabilité du conseiller ?!

Pour **FO LCL**, c'est clairement non. L'indice de recommandation conseiller risque encore de se dégrader.

## Modification du règlement intérieur

C'est sur ce texte que la direction s'appuie pour sanctionner les salariés. Il convient donc d'être vigilant sur les modifications qu'elle souhaite y apporter.

Sous l'impulsion des élus **FO LCL**, une expertise notamment juridique va être menée afin de s'assurer que LCL n'outrepasse pas ses droits quant aux modifications proposées. La machine à licencier est déjà suffisamment bien huilée comme cela.



## POSC

Face au mépris de la direction et à son refus du compromis positif proposé par les salariés de POSC, l'intersyndicale a de nouveau relayé le mécontentement des salariés impactés par ce projet arbitraire. La pétition sur le sujet a recueilli 640 signatures, représentant plus de 60% de POSC.

Rien n'y fait et la direction reste inflexible et sourde à ce grondement.

L'intersyndicale réfléchit aux actions à venir pour qu'enfin la direction accepte la solution qui serait pourtant bénéfiques tant pour les salariés que pour l'entreprise.

**FO LCL** met en garde la direction quant aux conséquences de son mépris et de sa surdité. A bon entendeur...

