



**AVIS DU CSEC RELATIF A LA GENERALISATION
DU POINT D'ENTREE POUR L'ASSISTANCE AU RESEAU
Voté à l'unanimité le 05 juin 2024**

Le CSEC est consulté ce jour, 5 juin 2024, sur la généralisation du point d'entrée pour l'assistance au réseau, après présentation du pilote qui s'est déroulé du 19 février au 19 avril 2024 sur 2 DR test.

Le CSEC souhaite rappeler que la multiplicité des produits et services bancassurance à proposer à nos clients, les changements de procédures, de réglementation, le turn-over important et le manque de formation, ... font que les conseillers de LCL, souvent démunis face à une clientèle de plus en plus exigeante, apprécient l'aide des spécialistes (SVP, coachs, experts) et la base documentaire.

Chacun a ses habitudes, ses préférences et ses expériences afin d'obtenir l'aide nécessaire pour trouver une réponse le plus rapidement possible.

Le CSEC approuve donc le principe d'incitation et non d'obligation d'utiliser le chatbot comme point d'entrée. Contraindre à l'utiliser, supprimer l'accès direct aux différents canaux d'assistance, serait contre-productif. Seule la qualité et la pertinence de l'outil persuadera les plus récalcitrants à l'utiliser.

A terme, l'efficacité dans le parcours de la requête, la fiabilité dans la réponse, devraient permettre un gain de temps, tant pour les conseillers que pour les sachants. Le CSEC demande à la direction que ces gains permettent d'améliorer les conditions de travail, et non pas d'en profiter pour réduire une fois de plus les effectifs.

Pour rappel, le CSEC a exercé son droit d'alerte pour risque grave sur la santé des salariés en mai 2023.

Dans ces conditions, le CSEC émet un avis favorable à cette généralisation.

Votants : 21

Favorables : 21

Défavorable : 0

Abstention : 0

Virginie NOIROT
Secrétaire Générale du CSEC LCL
Tél : 01.42.95.10.30 - 08.24.57.01.47
vnoiro@csec.lcl.orange.fr
virginie.noirot@lcl.fr