

hisse et ho



ICEO Crescendo!

que du vent que du vent

Compte-rendu CCE du 9 avril

Excellence opérationnelle : La vague ICEO

Aux sirènes d'alarme symbolisées par les réponses des clients lors des enquêtes diligentées pour le baromètre Satisfaction, il apparaît 4 reproches phares :

- Des dysfonctionnements dans le traitement des opérations au quotidien
- Un manque de contact
- Un manque de considération lors des moments difficiles
- Une prise en compte insuffisante des besoins des clients

La Direction a donc décidé de mettre le cap sur « 8 moments jugés clés par nos clients ».

Ceux-ci concernent notamment l'Entrée en Relation, la Gestion de la Relation Client, le Financement de l'Habitat, le Traitement des Réclamations, etc.

Pour parvenir à l'amélioration de la qualité, on va surfer sur 5 étapes : définition de la cible, mise en œuvre des actions, mesure des progrès, pilotage et animation des équipes, suivi de la perception par la clientèle du niveau de qualité.

Cette démarche va générer la mise en place d'un indicateur : l'ICEO (Indice Composite Excellence Opérationnelle).

Un suivi mensuel du taux de réalisation par rapport à la cible définie sera assuré, un classement trimestriel sera diffusé tant en BAP, Banque Privée et Marché Entreprises.

Pour la Direction, il ne s'agit que d'un outil d'animation, mais, répondant à la question de **FO LCL**, elle ne s'interdit pas de **l'inclure à l'avenir dans la Rémunération de la Performance Commerciale.....**

Pour **FO LCL**, bien que la Direction s'en défende, cette action a des airs de famille avec la démarche « Qualité Totale » des années 1990. Espérons qu'elle ne connaisse pas le même naufrage que son aînée...

Attention aux risques de dérapages et de pressions que pourrait générer cette nouvelle animation.

En plus de la ritournelle des points IPC, les salariés vont entendre la chanson ICEO, mais malheureusement pas celle des marins...

Enfin, nous avons insisté sur la nécessité de disposer des moyens optimaux : à quoi sert un engagement devenu intenable en raison de l'insuffisance d'effectifs ?

Conditions de Travail : De bonnes intentions, et après ?

Après 5 séances de discussions, la Direction a édité un relevé de conclusions en vue d'améliorer les conditions de travail.

Dans ce document relativement dense sont décrites, certes, des actions concrètes (environnement matériel au travail). **Mais pour FO LCL, il ne s'agit, surtout, que d'un catalogue de bonnes intentions.**

Ceci conforte la position qui a toujours été la nôtre : la problématique des conditions de travail imposait que l'on ouvre de **véritables négociations**. Malheureusement, rien dans ce qui est présenté n'engage ni la Direction, ni les Organisations Syndicales, ce qui n'aurait pas été le cas d'un accord d'entreprise....

Pour **FO LCL**, il est indispensable qu'une véritable action soit menée sur la mesure (observatoire) et la gestion (suivi médical) **du stress professionnel**.

Nous avons été, hélas, bien seuls à revendiquer sur ce sujet...

De plus, d'autres points doivent déboucher sur de véritables engagements : l'adaptation des objectifs aux régimes de temps de travail, la mise en place de la « *charte de bonnes pratiques* » en matière de communication managériale, ...

FO LCL restera vigilante afin que ces sujets, ô combien importants, ne partent pas à la dérive.

Poste de travail : un peu plus Net ?

Des évolutions sensibles vont intervenir en 2009 et 2010 :

- La téléphonie sous IP (par Internet)
- La dotation d'écrans plats (non, vous ne rêvez pas..)
- Le nouveau portail « Opale 2 »

Si effectivement, la modernisation de l'outil de travail ne peut que concourir à l'amélioration des conditions de travail, il n'en demeure pas moins que celle-ci doit s'accompagner d'une formation adaptée. **Mais notre crainte réside dans le fait qu'en raison de l'indigence des effectifs, celle-ci se fasse de manière chaotique....**

Enfin dernier regret pour **FO LCL** : la frilosité de la Direction dans son projet de courriels entre clients et conseillers.

Serions nous moins audacieux que nos concurrents ?