

CCE
11 septembre

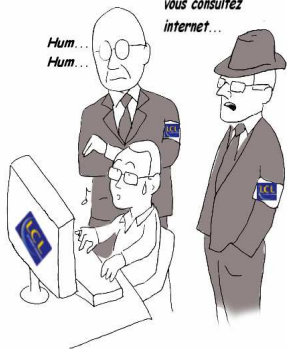
Hormis les sujets développés ci-dessous, un point sur la formation professionnelle a été décliné.

Formation

**A cause du sous effectif :
30.000 heures de formation non utilisées en 2007 !**

213 salariés seulement ont utilisé leur Droit Individuel à la Formation

Alors comme ça, vous consultez internet...



Dérivation

122 agences vont récupérer les appels de la clientèle

80 agences vont être dérivées

Dérivation des appels : on fait et... on défait...

Pour la Direction, il était nécessaire de faire un bilan de l'activité des plates-formes téléphoniques. L'opportunité de conserver ou non les dérivations existantes, voire d'en déployer d'autres, a été étudiée.

Chaque Direction de Réseau a procédé à sa propre sélection. **Ainsi, 80 nouvelles agences vont être dérivées alors que la gestion des appels de la clientèle va être reprise par 122 points de vente.**

Pour ces derniers, le but avoué de la Direction est de « *redonner aux agences qui manquent de flux physiques, des opportunités de contacts, des possibilités de rebonds commerciaux* ».

Pour **FO LCL**, il est logique que la stratégie évolue. Mais, à force d'inciter les clients à utiliser les nouveaux canaux de distribution, cela contribue à les détourner de leurs agences. Il n'est donc pas étonnant qu'ils répugnent désormais à venir voir leurs conseillers...

Deux questions nous préoccupent également :

- Quels renforts a-t-on prévu pour le surcroît de travail occasionné par la reprise des appels entrants ? (à l'inverse, la dérivation avait, à l'époque, supprimé des postes !)
- Si, malgré ces nouvelles possibilités de contacts, la fréquentation ne « décolle » pas, qu'est-il prévu ? (la fermeture du point de vente par exemple ?...)

Répondant à ces deux questions, la Direction s'est voulu rassurante.

Pour ce qui nous concerne, nos craintes n'ont pas été dissipées...

Création « Centres de Relation Clientèle »

Ce projet, qui a pour objectif de donner plus de souplesse et de fluidité aux dispositifs actuels (ACL, e.LCL, Serveur Vocal...), consiste à regrouper différentes entités et à doter ces nouvelles structures de pôles d'assistance et de pôles d'expertise.

Dès fin 2008, 6 centres seront créés (2 en Ile de France, 4 en province : Lyon, Bordeaux, Marseille, Roubaix). Les métiers ne changent pas fondamentalement, mais la création de ces pôles, ainsi que celle d'une équipe de prospecteurs, va permettre une meilleure polyvalence.

FO LCL estime que ce projet va dans le bon sens, d'autant qu'il s'accompagne du **développement du réseau d'agences Internet (e.LCL)**. Une deuxième agence en ligne va ouvrir prochainement. Néanmoins, il se pose la question de l'incidence pour le réseau des transferts de clients (estimés à 9.000 sur un an) : ne risque-t-on pas un appauvrissement des portefeuilles en agence traditionnelle ?

Projet ambitieux, certes, mais qui **manque de lisibilité sur le nombre de postes** en organigramme. Surprenant, non ?

Actualisation de la charte d'utilisation « Lotus » et Internet

Attention danger ! La nouvelle charte, même si la Direction s'en défend, **fait preuve d'une rigueur qui peut conduire les salariés à des sanctions*** : un hiérarchique pourra prendre connaissance d'un message qui vous est destiné, des données statistiques pourront être recueillies aux fins d'analyse, etc. Quid des sanctions ? La Direction est restée (volontairement ?) laconique...

***Pour préserver la confidentialité de vos messages, FO LCL vous conseille d'indiquer en « objet » de ceux-ci la mention « Personnel et Confidentiel ».**

Un doute, une question ? : Appelez un délégué FO LCL