

Nouvelle Signature

« LCL s'engage... »

...LCL assume »



L'homme au cœur du changement :

- Formation
- Recrutement
- Rémunération
- Transfert des compétences
- Mobilité

Expertises sur Crescendo 2 et les conditions de travail :

Les conclusions à venir nécessiteront des réponses...

Crescendo 2, le plan de développement triennal 2008 - 2010 a enfin été présenté lors d'un CCE exceptionnel le 22 janvier. Initialement prévu en octobre dernier et repoussé pour tenir compte de la crise financière (mais aussi s'intégrer dans le plan Ambitions 2008 - 2010 du Crédit Agricole), il doit expliquer comment développer LCL avec un effectif diminué de 3.519 salariés (- 15%) malgré un marché saturé, une concurrence exacerbée et l'émergence de nouveaux acteurs.

Si Crescendo 1 et la Réorg de 2006 ont bouleversé l'organisation de LCL et désorienté salariés et clients, Crescendo 2 s'inscrit plutôt dans une continuité en stabilisant les structures existantes. Désormais, LCL souhaite capitaliser sur les acquis et accélérer son développement. Mais comment ? :

Ce qui va changer

Les PARTiculiers

« Devenir leader en conquête : la banque la plus fiable »

- **Harmonisation des horaires d'ouverture** : 1.193 points de vente (64%) contre 730 aujourd'hui devraient passer à 36h50 sur 4,5 jours. 575 agences resteraient à un régime de 39h00. *FO LCL sera très attentive, surtout en IDF où la problématique des transports est spécifique. La perte de RTT peut être préjudiciable pour la vie personnelle.*
- **Allongement des durées officielles de postes** : Le turn-over est la première source d'insatisfaction et donc de perte de clientèle. *Pour FO LCL, la relation est le cœur de notre métier. Ce point est positif dans la mesure où l'évolution professionnelle et salariale pourra se faire « sur place ». Nous jugerons de la réalisation des bonnes intentions de la Direction...*
- **Apparition de 2 nouveaux métiers** : Création de + de 1.000 **attachés commerciaux** chargés de l'accueil - service et de la vente de produits simples à la clientèle à faible potentiel mais sans risque.
Création de **conseillers immobiliers** dans 200 grandes agences afin de monter les prêts des prospects, assister (et former) les salariés sur les dossiers complexes. *C'était une attente d'FO LCL. Cela devrait, d'une part soulager de nombreux commerciaux et d'autre part séduire des conseillers.*
- **Nouveaux processus** : Allègement du traitement ADJ/ASR, suppression maxi du papier en agence (numérisation des docs), prise en compte des contraintes de conformité (MIF - CTC). *Là, on attend de voir...*
- **Optimisation du réseau** : Programme intensif d'automatisation (1.100) et rénovation d'agences, redéploiement du réseau : fermeture de 40 à 60 points de vente pour 60 ouvertures. *Alors que les caisses régionales du CA continuent de s'implanter, FO LCL ne voit pas là de développement mais simplement une redistribution des cartes. QUID des agences en secteur rural ?*
- **De nouvelles offres** : Différenciées selon la clientèle, jeunes, standard, MHG. Nouvelles gammes assurance, santé. Développement du selfbanking (téléphone- Internet). Vente de produits aux non détenteurs de ctes dépôts LCL.

L'objectif est d'arriver à un rythme d'ouverture de 200.000 comptes dépôts par an à horizon 2010 (contre 80.000 aujourd'hui). *On ne peut qu'approuver le choix stratégique du recentrage vers le cœur de cible Moyen Haut de Gamme.*

Pour FO LCL, si les intentions sont bonnes sur le papier, il faudra voir leur application sur le terrain. Cela ne peut qu'aiguïser notre vigilance quant aux conséquences de Crescendo 2 sur vos conditions de travail.

Ce qui va changer (suite)

Les PROfessionnels « Reconquérir une position de leader sur des segments choisis »

- **Professions libérales** : Reprendre sa place sur cette clientèle spécifique et historique pour LCL. Le but est d'atteindre 12% de part de marché avec un objectif annuel de 30.000 comptes courants en 2010.
- **Franchisés** : Chercher à conquérir ce secteur florissant.

Pour ces 2 marchés, une relation personnalisée sera mise en place : Zen PRO dédiée. Face à une clientèle très exigeante, Il y aura « seniorisation » des conseillers afin que les plus expérimentés puissent répondre aux exigences accrues de ces clients.

- **Artisanat et Petites Entreprises** : Conquête sélective pour le premier, conquête de masse pour les secondes par une offre simple à prix compétitifs.

Pour tous les secteurs seront lancés des packages Création, Reprise ou 1ère Installation, des offres Simplicio adaptées et selfbanking. La durée en poste sera prolongée pour une meilleure stabilité.

Pour FO LCL, vouloir revenir à ses premières amours (PRO LIB), c'est bien mais loin d'être évident. Comment séduire une clientèle que nous avons délaissée ? Nous déplorons la disparition des prospecteurs PRO qui, non seulement démarchaient des prospects mais venaient également souvent en appui des PRO. Comme d'habitude, combien de temps faudra t-il à la Direction pour s'apercevoir de son erreur ? Dernière remarque : rien sur le monde agricole et viticole... Pourquoi ? On gênerait quelqu'un ?

Banque Privée

« Développer les capitaux gérés »

- **Capitaliser sur la nouvelle structure** (Pôles et sites dédiés) et apporter un service de qualité et d'expertise. **La relation « sur mesure » doit viser l'excellence.** Meilleure disponibilité et accessibilité des conseillers, proactivité, interactivité - Banque Privée Internet
- **Innovation des produits et services** : Offre de passif, diversification (transactions immobilières)
- **Synergie avec les autres entités** : pour les PRO et les chefs d'entreprise (BAP, DMEI, CALYON, Interfimo) et montée en gamme des clients du réseau Particulier.

130.000 clients sont prévus à fin 2010 dont 10.000 nouvelles relations, ainsi qu'une augmentation de capitaux de 8%. *Si LCL souhaite atteindre « l'excellence », alors il faudra s'en donner les moyens, tant en terme d'effectif qu'en terme de rémunération. L'excellence a un prix... Les clients qui viendront du réseau auront-ils réellement le potentiel ? Quelle incidence pour les conseillers Haut de Gamme du réseau ? Où seront recrutés les nouveaux CBP et CEP ? En interne ou en externe ?*

L'Entreprise « Devenir un acteur de référence pour les PME »

- **Moyennes entreprises** : Une action de conquête sélective sera lancée en s'appuyant sur un plan Média « LCL Banque des Entreprises » et le développement de conventions de partenariat.
- **Grandes entreprises** : Une relation « sur mesure » visant l'excellence et le développement de services à forte valeur ajoutée. Les équipes en Ingénierie Financière seront renforcées, création d'une cellule dédiée à l'Immobilier Patrimonial, montée en puissance du Senior Banker International.

Une coordination sera renforcée avec les différents réseaux de LCL et les autres entités du Groupe (producteurs, CALYON, ...). De nouvelles offres vont voir le jour (crédits simplifiés) ainsi qu'une approche multicanal et nouvelles technologies (swifnet...). L'objectif est d'arriver à + 3.500 SIREN en stock en 2010 tout en maîtrisant les taux de créances douteuses et contentieux. *Il est vrai qu'aujourd'hui, le contrôle et une bonne maîtrise des risques sont primordiaux.*

FO LCL constate que bon nombre de ses demandes faites depuis des mois, voire des années sont enfin prises en considération (la relation au cœur de notre métier - stabilisation des structures - recentrage sur la clientèle MHG - ...). Concernant cette séance, nous sommes restés sur notre faim pour les UAC et les Fonctions Centrales. A savoir, le schéma immobilier prévu dans le Plan de Compétitivité sera présenté en février.

La nouvelle signature « LCL s'engage - LCL assume » repose sur une « **excellence opérationnelle** ».

Si nous partageons ce concept de qualité avant la quantité, LCL est-il prêt à s'en donner les moyens nécessaires : Effectifs -Formation - Politique salariale? Exigeons de la Direction autant de professionnalisme dans sa démarche vis à vis de ses salariés.

Souhaitons que Crescendo 2 ne soit pas un mauvais remake du premier... Combien d'emplois en moins si échec ?

VOUS PARTAGEZ CES IDEES...

...ADHEREZ A

Nom :

Prénom :

Unité :

Adresse :

Code postal :

Ville :



816