



Votre conseiller est malade...
Pas de remplaçant, non...

Bonjour,
Monsieur
DuClient

Trop chers en prêts immos ?
Que voulez-vous...
Vos frais ? Nan, j'peux rien faire

Le cours de
l'action CASA?
Euh...

Un pt'tit café ...?



Mais en fait, le projet « Bienvenue » c'est quoi ? Voici des extraits du document remis par la direction. Explication de texte à l'intention du réseau (agences de + 5 dans un premier temps) et morceaux choisis :

**E
N
J
E
U
X**

«Un référentiel d'attitudes de service associé à des pratiques managériales définies», «le pilotage de l'accueil dans les missions du management» en adaptant les formations, l'organisation de l'agence, en mesurant les performances (comment mesure-t-on l'accueil ? À l'applaudimètre?), en valorisant les meilleurs pratiques et en donnant les moyens aux managers pour animer (voir rubrique «moyens» plus bas). Du moins selon le document officiel...

**L
E
S
R
I
T
U
E
L
S**

- **La cérémonie d'ouverture:** Accueillir les clients à chaque ouverture le matin et l'après-midi (peu importe que vous soyez occupé ou non), la présentation du D.A. et de l'agence à chaque nouveau client (Et oui ! Quand on vous dit que vous allez être occupés...)
- **Rituels managériaux, rituels d'accueil service:** C'est votre manager de proximité qui décidera ce qui est bien et ce qui ne l'est pas, notamment si votre tenue vestimentaire est appropriée ou non (subjectif tout ça pour un projet d'entreprise, n'est ce pas? Et nous ne savons toujours pas clairement ce qu'est une tenue appropriée...)
- **Les 3- 3:** Reconnaître le client en **3 secondes** (techniquement il faut lever la tête et lui sourire dès qu'il entre, peu importe qu'il y en ait déjà 15 devant vous...), le prendre en charge en **3 minutes** (on expédie les autres pour ça?), **3 sonneries** (ou 4, ne chipotons pas) pour répondre au téléphone (c'est une priorité par rapport à la prise en charge du client en 3 minutes ou pas? De quoi devenir schizophrène...)
- **Des cartes de félicitations ou de condoléances,** mais on ne sait pas s'il faut les faire avant ou après l'O2C, l'ASR, l'ADJ, les RDV, les appels sortants... Et ne vous trompez pas, n'envoyez pas une lettre de rappel compte débiteur à la place d'une carte de condoléances...



LES MOYENS

Soyons clairs: les moyens affectés à ce grand projet se limitent à : **la cafetière et la fontaine à eau!** Voilà les seuls moyens que la direction vous donne (et on se demande même s'ils n'ont pas réellement envisagé de vous faire payer la cafetière au départ). Vous **devez** faire tout cela en plus de ce que vous faites quotidiennement. Vous **devez** vous plier à des points de vue subjectifs qui n'engagent que votre manager. Tout ce que vous faites n'est déjà pas assez : pas assez de RDV, de ventes... Aujourd'hui la direction estime qu'elle doit vous apprendre à dire «bonjour» sans se pencher sur votre quotidien et/ou vos conditions de travail dégradées...

«*Quand on m'a sollicité pour que l'Ile de France Sud soit la DdR Pilote sur le projet, j'ai pensé quarante ans que j'en rêve et c'est nous qui allons le faire*» .

(Yves Duhamel, Journal LCL Leréseau, septembre 2011, , DdR Rêveur comblé...)

«*Notre rôle est de faciliter l'ajustement de l'équipe au besoin d'accueil de la clientèle*» (Journal LCL Leréseau septembre 2011, Jean-Claude Grabier, D.R. prêt à embaucher ?)

Sur le document officiel C.E. Méditerranée 20 octobre 2011, projet «bienvenue»: «*Les postures : Enthousiaste, Accessible, Agile (?), Clair, Pragmatique, Prend des engagements*» Pour «agile» on se demande s'il faudra sauter par dessus le guichet...

«*J'ai des retours précis sur mon professionnalisme et mes pistes de progrès*». Nous vous parions qu'en plus de vos résultats commerciaux, les retours seront des commentaires désagréables sur votre accueil clientèle...

«*Une attente agréable: salon d'accueil, revues, distractions pour les enfants*»... Avez-vous le temps et êtes vous compétents pour faire garderie? Le CAP petite enfance doit pouvoir se faire en DIF aujourd'hui, non?

Pour les collaborateurs : «*un enthousiasme réel pour le projet et une envie de le porter.. Avec une question quels moyens aurons-nous?*» En IDF Sud nous ne savons pas, mais chez nous c'est clair: la nespresso et What else? Nothing / La cafetière et quoi d'autre ? Rien...

M
O
R
C
E
A
U
X

C
H
O
I
S
I
S



LE SAVIEZ-VOUS ?

Sachez que la direction souhaite simplement **informer** le C.E. de ce projet et le mettre en place **directement**. Pour **FO LCL**, il nous apparaît primordial que le C.E. soit a minima **consulté** afin que les questions soulevées et les problèmes évoqués obtiennent des **réponses**.

FO LCL a donc demandé qu'une motion soit votée pour **exiger une consultation** sur le projet « Bienvenue », suivie par deux autres Organisations Syndicales. **Le SNB a décidé** quant à lui que **l'information simple suffisait** amplement, prenant le risque de vous faire **subir ce projet sans autre forme de procès**.

La majorité des élus ayant voté pour **la consultation**, la secrétaire du C.E. est obligée d'aller au tribunal, ceci afin de mettre un maximum de chances de notre côté pour tenter de représenter au mieux vos intérêts.

Sachez que si le projet est décliné sans consultation et que le tribunal nous donne raison, la direction devra revoir sa copie. Sans action rapide de la part de la secrétaire, nous vous laisserons en tirer les conclusions qui s'imposent sur le comportement du SNB.

Je souhaite avoir une aide de **FO** recevoir par email les in**FO**s adhérer à **FO**

Prénom et Nom : Date de naissance :

Adresse perso :

Fonction actuelle : Affectation :

E-Mail :@..... Tel :

Date & Signature :



FO, partenaire de **TOUS** les salariés

FO-LCL, Partenaires Sociaux - Immeuble Centraix - 2, Rue Le Corbusier - 13090 AIX EN PROVENCE

M
O
R
C
E
A
U
X

C
H
O
I
S
I
S