

# FO LCL

Méditerranée

**LIBRES  
INDEPENDANTS  
DETERMINES**

# INFO C.E.

www.fo-lcl.fr

Février 2011



## CENTRICITE 2013

Un "ami" qui vous veut du bien

*Tous les 3 ans environ la direction sort un «projet d'entreprise». Ces projets d'entreprise reflètent la voie choisie par la direction pour LCL et son positionnement commercial. Ces grands projets impactent toujours vos conditions de travail et votre vie professionnelle.*

## RETOUR VERS LE FUTUR

### Le client revient au centre de la relation

- **Renforcement de l'accueil (en agence et téléphonique)** : le client doit être reçu, des postes d'attachés commerciaux sont créés, les communications téléphoniques seront basculées automatiquement sur d'autres postes en cas de non réponse, des réponses immédiates dans la majeure partie des cas, plus d'écoute du client et de ses besoins...

#### Oui mais...

Vos objectifs toujours en augmentation  
Toujours entre 4 et 5 RDV / Jour  
Sans compter votre traitement administratif...  
... **Le temps pour plus d'écoute ?**

- **Des effectifs renforcés à hauteur de 89,5 E.T.P.\***
- **La création de 8 agences à 3 personnes \*\***

#### Oui mais...

Seuls 82 ETP devraient être affectés au réseau.  
8 agences à 3 personnes = 24 qui viendraient en déduction de ces 82 ETP  
Restent 58 ETP à répartir sur un peu plus de 200 agences, le calcul est simple...  
... **Ou pas ... Renforts vous avez dit renforts ?**

- **La conquête et la lutte contre l'attrition** : 27500 comptes en solde net par an, c'est-à-dire une progression des ouvertures adossée à une diminution des fermetures de comptes.

#### Oui mais...

En 2010, un solde net en ouvertures de 14 000 comptes (54000 ouverts, 40000 fermés), réalisé grâce à tous vos efforts jusqu'au dernier jour de l'année pour boucler «la conquête»...  
Sans autres moyens, pensez-vous pouvoir réaliser cette production de 27 500 ?  
Lutter contre l'attrition, c'est passer du temps auprès de ses clients...Encore du temps...  
... **Le temps c'est de l'argent... Encore faut-il en avoir, du temps ...**

\* E.T.P. = Effectifs Temps Plein

\*\* Le projet précise que la cible peut évoluer. On ne sait pas dans quel sens. Rien n'est sûr ni très clair.

# OSCAR, UN AMI QUI VOUS VEUT DU BIEN

## De nouveaux outils et de nouveaux moyens techniques

- OGRE évolue en OSCAR pour un traitement plus fluide des réclamations
- L'Assistant Métier Intégré (A.M.I.), ou comment organiser votre journée

### Oui mais...

OSCAR semble un vrai plus dans le traitement des réclamations, c'est un bon point.

A.M.I. donne un cadre et structure la journée...trop ...?

... La gestion de votre temps risque de ne plus vous appartenir et d'ailleurs aurez-vous encore du temps ? ...

- Automatisation des agences, ré-aménagement et concepts alternatifs

Finies les automatisations généralisées. Dans certains cas, de nouveaux moyens techniques seront utilisés en lieu et place de l'automatisation complète : maintiens de caisse, caisses automatiques...

### Oui mais...

L'automatisation généralisée a justifié des suppressions de postes et était présentée comme un moyen efficace d'assurer votre sécurité et celle de nos clients. Votre sécurité a-t-elle moins d'importance pour la direction aujourd'hui ?

... L'automatisation c'est comme les antibiotiques, c'est pas automatique ...

Ce projet, ou cette «ambition» selon la direction, est axé sur la satisfaction du client. A tel point qu'aujourd'hui, en plus de vos évaluations peoplec@re, vous serez «notés» par vos clients par l'Indice de Recommandation Client.

Bien sûr, la direction précise que cette «note» n'influera pas sur votre carrière ou vos évaluations professionnelles...

... Ou pas ...



**Bon à savoir :** Sur internet les clients peuvent d'ores et déjà vous «noter» sur une échelle de 0 à 10, 10 étant la note maximum. Or sur le document officiel remis par la direction, la moyenne n'est pas fixée à 5 comme le commun des mortels pourrait le penser, mais à 7. Seules 8, 9 et 10 sont considérées comme de bonnes notes... Voilà qui interpelle...

**La direction nous demandera un avis sur ce projet dans les jours à venir. En l'état actuel, trop de flou, d'imprécisions sur des sujets pourtant importants concernant vos conditions de travail et votre vie professionnelle nous empêchent d'avoir une vision éclairée de cette « ambition ».**

**Pour FO LCL, sans réponse claire à nos interrogations, un avis nous semble difficile à donner à aujourd'hui.**

Je souhaite  avoir une aide de FO  recevoir par email les infos  adhérer à FO

Prénom et Nom : ..... Date de naissance : .....

Adresse perso : .....

Fonction actuelle : ..... Affectation : .....

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

Date & Signature :

