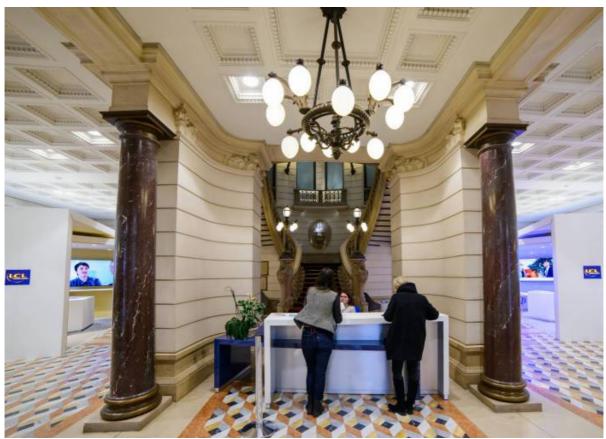
Alors qu'elles ont supprimé les postes dédiés de chargé d'accueil dans la majorité des agences, LCL et BNP Paribas entrevoient les limites du dispositif.



L'agence 18 LCL à Lyon, au 18 rue de la République (69002)

(Photo LCL.)

La suppression des postes de chargé d'accueil n'est finalement pas la panacée pour les banques de détail françaises. Premiers établissements à avoir réorganisé leurs réseaux d'agences pour que les conseillers bancaires se partagent l'accueil des clients, LCL et BNP Paribas envisagent de faire marche arrière.

A l'occasion de ses vœux aux élus syndicaux, lors du comité central d'entreprise du 12 janvier, le directeur général du LCL Michel Matthieu a reconnu que cette organisation était très compliquée à gérer, surtout dans les petites agences. La banque a lancé une étude sur le sujet. «Comme toute évolution d'organisation, un bilan doit être fait pour en mesurer l'efficacité, explique un porte-parole à l'Agefi. C'est la démarche que nous avons entreprise concernant l'accueil de nos agences. [...] Le principe général de l'accueil partagé n'est pas remis en cause. Le cas échéant des adaptations pourront être mises en œuvre pour certaines configurations.»

La banque a décidé en juin 2014, dans le cadre de son plan «Centricité 2018», de supprimer les postes de chargés d'accueil et d'attachés commerciaux (habilités à faire des ventes commerciales simples mais restant à l'accueil) dans toutes les

agences comptant moins de 5.000 clients, et de garder un seul collaborateur dédié à l'accueil dans les agences de plus de 5.000 clients. Fin 2014, la banque comptait 1.093 chargés d'accueil et 1.608 attachés commerciaux, des effectifs passés respectivement à 566 et 421 à fin 2016.

Chronophage et dévalorisant

Mais la mise en place de l'accueil partagé se serait avéré être «une catastrophe», selon un élu syndical. Dans une présentation interne de juin 2014 consultée par *l'Agefi*, LCL prévoyait que les employés de la banque passent 10% à 30% de leur temps à l'accueil, avec un maximum de 20% pour les conseillers dédiés à la clientèle professionnelle et à la banque privée. Mais certains employés passent «parfois 50% de leur temps à l'accueil», confie un autre syndicaliste, et les outils de planification initialement promis par la banque n'ont jamais vu le jour. Les employés accumulent du retard sur leur travail de conseil, et certains se sentent «dévalorisés», notamment aux yeux des clients.

De son côté, BNP Paribas a déjà mis en place l'accueil partagé dans toutes ses agences françaises, dans le cadre de son plan *«préférence client»* (2014-2019). Mais en 2016, la banque a identifié 400 agences *«à fort flux»* où le dispositif présentait des limites. Le 19 janvier dernier, la direction a présenté aux syndicats des solutions *«pour retrouverdavantage de temps commercial [...] et mettre davantage les équipes en capacité d'exercer pleinement leur métier».*

Les autres réseaux bancaires évoluent tous vers l'accueil partagé, au moins dans les petites et moyennes agences. En 2016 à la Société Générale, 105 agences de taille moyenne (de 4 à 9 collaborateurs) sont passées en accueil partagé. Le Crédit Agricole d'Ile-de-France (Cadif) souvent précurseur par rapport aux autres caisses du groupe, a investi 30 millions d'euros pour former ses collaborateurs au nouveau format d' «agence active», fonctionnant en accueil partagé, ainsi que pour convertir en conseillers ses 450 chargés d'accueil. Les Caisses d'Epargne font évoluer leurs petites et moyennes agences vers l'accueil partagé mais gardent des chargés d'accueil dans les grosses agences. Détail intéressant, le groupe a constaté que les bornes interactives étaient bien perçues par les clients seulement si elles étaient positionnées à côté d'un accueil où il y avait un conseiller humain.