FO LCL
L'indépendance qui nous rassemble
INFO CCE
14 ET 15 DECEMBRE 2017

# Intervention du Directeur Général : un lion dans le moteur

Michel Mathieu est venu exprimer sa satisfaction quant aux résultats qui se profilent pour l'exercice 2017. Il est également heureux d'annoncer que les montants des rémunérations variables individuelles (RVP - Variable) et collectives (Intéressement - Participation) devraient être orientés à la hausse. **Ce bon niveau de résultats et donc de productivité ne s'est par contre pas traduit dans les mesures salariales 2018**.

Le Directeur Général a voulu rassurer le personnel et ses représentants sur l'avenir et la pérennité de notre Maison. Pour gage, les investissements, notamment informatiques, vont continuer.

Le trophée de la meilleure appli bancaire 2017 remporté par LCL est un beau succès. ***FO LCL*** est heureuse de voir enfin LCL récompensé, surtout pour un outil dont l'usage se développe et où la concurrence est vive. L'appli LCL est une belle vitrine et un atout différenciant.
Cependant, il reste encore beaucoup de chemin à parcourir pour que LCL rejoigne les meilleurs réseaux bancaires. Dans les autres catégories (agences - conseillers - site Internet), selon l'enquête réalisée par Meilleurebanque.com et publiée par *Le Monde Argent*, le palmarès fait la part belle au Crédit Mutuel et CIC, HSBC et AXA Banque. Ce palmarès est confirmé par le baromètre trimestriel Posternak sur l'image des banques françaises où Crédit Mutuel et CIC caracolent largement en tête.

Quant à la britannique HSBC, il semble évident qu'avec 9.000 salariés pour servir 820.000 clients en France, la qualité de service est au rendez-vous et les clients aussi !

Michel Mathieu a rappelé qu'LCL était une composante importante du groupe Crédit Agricole puisqu'il commercialise les produits et services de nombreuses entités. ***FO LCL*** a rétorqué que malgré cette forte contribution au groupe (apport de contrats, résultats), ce dernier méprisait et maltraitait les CLP. C'est pourquoi les salariés de LCL rejettent autant le groupe. Le Directeur Général a reconnu que c'est chez LCL que la participation à l'IER est la plus faible du groupe, signe de désintérêt.

Preuve également de difficultés au sein du groupe, **Michel Mathieu a annoncé qu'il fallait considérer BforBank et les caisses régionales comme des concurrents**. Le lion sortirait-il à nouveau ses griffes ?
***FO LCL*** approuve d'ailleurs la remise en selle de notre sympathique mascotte, symbole d'un Crédit Lyonnais puissant, libre et indépendant.

En réponse à l'offre Eko à 2 balles (par mois) du Crédit Agricole (1 carte, 1 appli, 1 agence), le lion riposte avec « LCL Essentiel » en s'appuyant sur e.LCL. À l'avenir, tous les CLP seront également équipés « mobiles ».
**L'offre CLP devrait devenir plus concurrentielle par l'application d'une réduction sur des tarifs publics revus pour être plus proches des tarifs réellement pratiqués**.

Enfin, le Directeur Général a déclaré que l'avenir de LCL, ce sont ses agences et qu'il préfère l'humain au robot parce qu'il a un cœur.

Pour ***FO LCL***, Michel Mathieu a lancé de nombreux et importants signaux dont le but premier était de rassurer.

C'est bien mais il est surtout impératif de donner les moyens à LCL de rugir à nouveau de plaisir. Après les paroles, nous attendons donc les actes.

# Centre National de Formation : c'est l'histoire d'un mec*... en formation à Montrouge

Progressivement, les formations s'effectueront sur le site de l'Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel (IFCAM) et non plus à Villejuif. La direction justifie ce transfert par une baisse d'occupation importante des salles du CNF en 2016 et 2017. Et pour cause ! Elle avait gelé bon nombre de formations pour raison budgétaire. La direction anticipe également une diminution des formations collectives en présentiel au profit de l'accompagnement individuel et surtout du développement du e-learning.

Pour les stagiaires, les modalités d'inscription et de défraiement sont inchangées. L'équipe du service formation reste sur le campus de Villejuif. **Cependant, les animateurs feront la navette entre leur bureau de Villejuif et le lieu de formation à Montrouge**. Les voyages forment la jeunesse ... mais on ne vous dit pas dans quel état ça met les valises *...

Sur Villejuif, l'espace libéré par le CNF permettra d'accueillir d'autres services. L'économie réalisée serait de 50.000 € par an. Il n'y a pas de petits profits.

Pour ***FO LCL***, organiser les formations des CLP dans les locaux et avec l'IFCAM, n'est-ce pas antinomique avec la volonté d'indépendance du Directeur Général ?

* référence à Michel Colucci, dit Coluche, né à Montrouge

# Nanterre miné

Même si LCL y a pignon sur rue et sur la ligne du RER A, il a décidé de libérer cette adresse. Cela faisait pourtant un bail que nous y étions implantés. 48 salariés de POSC iront à Clichy et 146 CLP des CRC de Nanterre et Clichy iront à Villejuif.

Pour certains, c'est un retour à l'envoyeur puisque des salariés de ces CRC venaient de Villejuif ! Trimbalés aux quatre coins de l'île de France, la direction espère peut-être en perdre quelques-uns au passage. Car **65% des salariés concernés verront leur temps de trajet augmenter.**

Avec ces déménagements incessants, la direction nous prendrait-elle pour des pigeons ... voyageurs ?

Depuis avril 2017, Grenoble, Lille et Rennes ont essuyé les plâtres de la version 2017 des Centres d'affaires Professionnels à qui nous souhaitons un meilleur sort. A partir d'avril 2018, Environ 90 agences Pro composées a minima de 6 conseillers, d'un DA et d'un conseiller privé ouvriront leurs portes. Les portefeuilles seront rattachés au CDR de l'agence Pro, le PNB conservé par l'agence classique. La taille des portefeuilles est redimensionnée : 80 pour les Petites Entreprises, 150 pour les Pro Lib et 200 pour les Pros.

Fort de l'expérience des 3 pilotes, des points d'attention ont été relevés : garder une proximité avec la clientèle, ne pas négliger le temps passé dans les trajets « visite clientèle », apprécier la charge administrative, rester joignable, bien sélectionner les managers Pro, optimiser les outils (équipement en PC portables et téléphones).

Le but est de donner de la visibilité au marché Pro autant en interne qu'en externe. Une véritable filière métier est créée afin de stabiliser les effectifs pour allonger les durées de poste tout en reconnaissant les différents niveaux d'expertises. **Tout ceci pour tenter de reconquérir notre part de marché qui a fondu de moitié en 10 ans**.

Sur le papier, le projet est séduisant. Nous verrons si LCL se donne les moyens de son Ambition Pro ( assistants pro, délégations, réactivité décisionnelle, ...).

Les modifications apportées sont axées sur la satisfaction clients :

| | 2017 | 2018 |
|---|---|---|
| Satisfaction clients (IRC) **new** | 25% | **10%** |
| Création de valeur | | 25% |
| Réalisation budgétaire | 25% | 25% |
| Evaluation managériale | 50% | **40%** |

Création de valeur : 9 indicateurs sont supprimés (dont le TAT) pour n'en conserver que 2 :

1. le PNB Commissions
2. l 'évolution du nombre de clients

Si nous partageons l'orientation donnée, pour ***FO LCL***, satisfaire notre clientèle nécessite des moyens supplémentaires. Il y a toujours la solution « Facilit » de doper l'IRC. Mais cela ne viendra pas réduire l'attrition.

Lorsque vous allez en formation, en réunion, en mission, si votre temps de trajet est supérieur à votre temps habituel du domicile au lieu de travail, l'employeur doit compenser ce temps additionnel. Or, actuellement, selon les régions, vous êtes compensés en totalité ou partiellement. Pour harmoniser les pratiques, une négociation s'est ouverte et refermée sur un échec, la direction ne proposant une compensation qu'à hauteur de 50%.

En parallèle, dans l'accord « mesures d'accompagnement PSE » de 2014, il est écrit: *« Le temps de déplacement professionnel excédant le temps normal de trajet entre le domicile et le lieu habituel de travail du salarié fera l'objet d'une compensation sous forme de repos »* (articles II.1.4 et II.2.4) **sans autre précision**. Ce qui a contraint un des signataires (la CFDT) à ester en justice, l'autre (le SNB) s'étant rangé du côté de la direction. **Le 27 novembre dernier, la justice a jugé qu'une compensation à hauteur de 100% devait être accordée**.

Malgré ce récent jugement, la direction a décidé de mettre en place unilatéralement une compensation partielle de 50% pour les trajets hors PSE, que le SNB a immédiatement approuvée alors qu'il réclamait 100% lors de la négociation. Ce qui a pour effet d'harmoniser par le bas cette compensation. Merci le SNB !

**Délégation Nationale *FO* LCL** - B.C. 500 - 04
39 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF
Tél. : 01 42 95 12 06 - Fax : 01 42 95 10 75