FO LCL
L'indépendance qui nous rassemble
INFO CCE
14 JUIN 2018

PRO

Multirisque professionnelle

un projet qui manque d'assurance

Pour reconquérir et/ou fidéliser le marché PRO, après Ambition PRO, LCL va renforcer sa gamme d'assurances dédiées (MRH PRO, PJ PRO, perte d'activité, ...). Dès octobre 2018, un test sera lancé sur l'axe Paris, Lyon, Marseille. Outre 300 Conseillers PRO mobilisés, 5 Experts PRO en CRC et 9 Chargés d'assurances PRO viendront compléter le dispositif. Le Chargé d'assurances sera animateur, référent et en charge des dossiers à « risque complexe » nécessitant une visite chez le client pour une analyse personnalisée.

Si, jusque là, *FO LCL* appréciait ce projet de développement, son enthousiasme s'est vite émoussé lorsque la question des moyens a été évoquée :

- une formation a minima : une seule 1/2 journée et un e-learning de 30 minutes pour les CC PRO !
- nouveau métier « Chargé d'assurances » positionné cadre intégré H et I, alors qu'il est exigé d'avoir *« de l'ancienneté et une très bonne réussite dans la filière PRO ainsi qu'une très bonne connaissance des produits d'assurances IARD »*.
- aucune information sur la rémunération variable individuelle.
- utilisation du parc automobile de la DdR pour se rendre chez le client.

La direction ne manque pas d'assurance pour rechercher Superwoman et Superman à prix cassé. Elle espère en trouver en interne avant de recruter en externe. Vu les conditions, pas sûr que ça se bouscule au portillon.

FO LCL a demandé de repositionner le métier Chargé d'assurances PRO sur les échelons I et J, de préciser les modalités de la rémunération variable individuelle et d'attribuer au moins un véhicule par zone test.

Sur la rémunération, la direction a répondu que c'est l'ensemble de la filière PRO qui serait à revaloriser. Ce à quoi nous souscrivons pleinement.

Nouveau schéma délégataire PRO

Le Centre de décision (CDD) est lui aussi victime des suppressions de postes. C'est ainsi que les délais de traitement s'allongent, au grand dam de la clientèle et des conseillers.

Pour tenter d'y pallier, la direction va augmenter les délégations des Conseillers et DA PRO, des DGA et des DR tout en sécurisant l'analyse du risque par un Système d'Aide à la Décision. Avec ce système, les demandes concernant les prospects et clients de moins d'un an pourront être de délégation réseau, contrairement à aujourd'hui.

Ce nouveau schéma, qui porterait **le nombre de dossiers directement traité par le réseau commercial de 33 à 70%**, apporterait plus de souplesse et de réactivité. Cela permettrait également à nos collègues du CDD d'exercer leurs fonctions dans de meilleures conditions.

Suite aux pilotes, des modifications sont attendues : affiner les montants des délégations selon les secteurs et l'expérience, améliorer les offres bienvenue, accroître la réactivité DR, ...

Trade et crédits documentaires

Comme les salaires sont en deçà du marché, que les outils sont obsolètes et que la charge de travail est importante, **9 démissions ont été enregistrées en peu de temps**.

Pour arrêter l'hémorragie, la direction a décidé d'octroyer une prime de 3.500 € aux seuls rédacteurs « garanties internationales ».

Face à cette décision inéquitable, les autres salariés du secteur (Clichy et Lyon) ont débrayé.

La direction a d'ores et déjà accepté de revoir les outils et d'embaucher 11 personnes (7 recrutements déjà réalisés). De nombreuses mesures salariales ont été obtenues en mars et les bonus majorés.

Il ne reste plus à LCL qu'à généraliser la prime pour ne pas avoir affaire à la Trade union !

CLP LCL Corse

Ils ont fini en beauté !

Après 10 jours de grève où 90% du Personnel étaient mobilisés et 11 agences sur 13 fermées, la direction a lâché : **la prime d'insularité est maintenue en l'état pour une durée indéterminée** (au lieu de 3 ans).

BRAVO aux CLP Corses, à *FO LCL* et au STC !

+ d'in*FO* ? Retrouvez-nous sur fo-lcl.fr, notre appli *FO LCL* ou sur twitter.

Situation économique et financière de LCL

Depuis de nombreuses années, LCL a fait du crédit immobilier un produit d'appel pour se développer. Avec la baisse des taux, LCL a profité, comme les autres établissements, d'une forte activité sur ce marché (rachats, nouveaux prêts, IRA sur remboursements anticipés) depuis 2014 et surtout en 2016 et 2017. **Ce qui a contribué à faire exploser la productivité par salarié, non sans dégâts**.

Mais aujourd'hui, l'euphorie immobilière passée, l'augmentation des commissions, pourtant significative, ne suffit pas à combler l'importante baisse des marges d'intérêts et ce, malgré un volume de production élevé.

Puisque le PNB est atone, **le seul moyen envisagé par la direction** pour publier des résultats convenant au Groupe, outre le fait de jongler entre le résultat Banque de Proximité, le sous-jacent et le publié, **est de réduire les charges et notamment celles liées au Personnel** …

L'équation « plus d'objectifs pour plus de résultats avec moins de salariés » répond à plus de pression, une productivité exponentielle, sans pour autant rimer avec plus de reconnaissance. Par exemple, **les opportunités de RVP n'ont pas été réévaluées depuis des années**. Et sur ce point, malgré la demande insistante de ***FO LCL***, la direction est restée sans voix.

LCL est très sensible aux taux des prêts immobiliers puisque très exposé (64% des encours de crédits). Sans une remontée des taux, l'avenir semble sombre pour la banque et ses salariés. Les charges resteront la variable d'ajustement (suppressions d'emplois, politique sociale et salariale réduite, …). Tout cela pour satisfaire l'exigence de notre actionnaire en termes de résultats.

Car n'oublions pas, malgré tout, que LCL dégage tous les ans plusieurs centaines de millions d'euros de bénéfice : 500 M€ de dividendes en moyenne versés au groupe chaque année.

Orientations stratégiques

Navigation à vue

Pour l'expert IPSO-FACTO, il est difficile de comprendre où veut aller LCL.
Les plans se succèdent (Crescendo 1 à 3, Centricité Clients 2013 et 2018) et réorganisent en permanence l'entreprise. Selon les résultats obtenus, les objectifs, les critères ou les dates d'atteinte sont modifiés, exprimés différemment ou purement et simplement supprimés. Ce qui rend impossible un suivi et une analyse sur l'atteinte ou non des objectifs de ces plans.

Ce que l'on peut cependant constater :

- **une érosion sensible de notre clientèle « Particuliers »**
- un tournant digital qui n'a pas démontré son efficacité et qui peine à s'installer (VAD)
- un IRC qui *« pose problème »* par rapport aux acteurs mutualistes comme Crédit Mutuel, CIC, Banques Pop
- un climat social dégradé : **les taux de démissions enregistrent des scores spectaculaires et supérieurs au secteur** (depuis 2015 : + 85% pour LCL contre + 32% pour le secteur bancaire)
- **un IER en décalage complet par rapport au reste du groupe** (50 contre 69)

Quelle stratégie en termes de conquête, de réseau distributif, de présence en secteur diffus ? Quelle place accordée au digital, …? L'expert a obtenu des réponses évasives corroborant que la stratégie de LCL devra s'inscrire dans le plan 2020 de CASA. Ce que la direction a confirmé.

La direction a indiqué qu'elle croyait en l'Agence (bien qu'elle en ait fermé 300). Elle a également confirmé l'importance que revêt la satisfaction clientèle dans un secteur très concurrentiel et face à l'arrivée de nouveaux acteurs.
Une réforme de l'IRC est en cours : il pourrait être dorénavant mesuré par un cabinet extérieur.
FO LCL a répondu que cela allait dans le bon sens. On ne peut être juge et partie, comme actuellement. Cependant rentrer l'IRC comme un des critères de la rémunération variable n'est pas pertinent car l'appréciation que porte un client sur sa banque n'est pas du seul fait de ses interlocuteurs.

FO LCL a également fait constater à la direction que les banques qui avaient le meilleur taux de satisfaction étaient les réseaux mutualistes bien ancrés dans leurs territoires, proches de leurs clients et, qu'à l'inverse, les 3 « vieilles » (BNPP, SG et LCL) étaient dans les profondeurs du classement.

Pour ***FO LCL***, un vrai projet de développement de l'entreprise doit voir le jour, basé autant sur la satisfaction clientèle que sur celle de ses salariés. Une enquête toute récente de l'Union des Banques Suisse fait ressortir que : ***« Les sociétés qui affichent un niveau élevé de satisfaction de leurs salariés dégagent généralement de meilleurs niveaux de croissance »***.

@ bon entendeur.

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

Site Internet :
www.fo-lcl.fr

DELEGATION NATIONALE