



Après les plages mobiles (OSC), la direction souhaite revoir les plages horaires en agence. Bien que le 19 heures fût un (court) bouillon il y a quelques années, elle pense qu'aujourd'hui le 20 heures permet d'aller à la pêche aux clients.

Le client serait demandeur ... Comme il le serait pour l'accueil partagé, les fermetures d'agence des après-midi ou définitives ?

« Et puisque les concurrents le font, on doit le faire »... Ce doit être cela la stratégie différenciée.

Dans Les Echos, notre directeur général dit s'appuyer sur un test qui aurait été effectué dans une agence parisienne et qui se serait avéré suffisamment concluant pour l'étendre à une dizaine d'agences.

**Problème** : ce test se déroule dans les Yvelines, un soir par semaine **et uniquement jusqu'à 19 heures** ! De plus, la direction déclare qu'elle n'a pas encore le recul nécessaire après quasi un an d'expérimentation.

Rappelons ce que dit l'accord RTT de LCL : « Il peut s'avérer justifié de prévoir des ouvertures se prolongeant au-delà de 19 heures. **Ce dépassement horaire s'adresse à du personnel volontaire.** Il ne peut se prolonger au-delà de 20 heures ».

« **Une compensation sera accordée au personnel concerné.** Elle prendra la forme d'une réduction de temps de travail avec maintien de la rémunération à hauteur de 20% de la durée travaillée au-delà de 19 heures. » (13mns pour 1h05).

Comme la direction aime « harmoniser », **FO LCL lui a demandé d'accorder les mêmes compensations que celles obtenues dans l'accord « CRC » de mars 2015**, à savoir : RTT de 20% de la durée travaillée au-delà de 18 heures, une prime annuelle, paiement d'IK et/ou emplacement de parking.

Dans les 9 agences-test situées en cœur de ville, 1 DA ou DA Adjoint et 2 conseillers suffiraient pour ouvrir

durant le créneau 19-20. A noter que le DA ou DA Adjoint est donc volontaire d'office. Il n'y aura pas d'accès aux coffres ni de fiduciaire.

Vos élus ont posé de nombreuses questions, notamment sur la pertinence des agences choisies et l'aspect sécurité. Le logiciel paie et congés sera-t-il adapté à ce nouvel horaire 11h-13h / 14h30-20h ? Le « volontaire » pourra t-il revenir à l'horaire classique ? Des précisions sont donc encore à apporter. Le test est fait pour cela.

La direction vend son projet sur son aspect différenciant et innovant (mais que d'autres banques ont déjà mis ou mettent en place) et assure qu'il répondrait à une demande de la clientèle avant d'ajouter « Il faut bien trouver quelque chose ! »

**FO LCL** a rétorqué que les « choses » les plus simples étaient souvent les plus efficaces, qu'il ne fallait pas aller chercher midi à 20 heures ! **Pour se différencier réellement, il suffit de remettre du monde dans les agences**, rendre à l'accueil sa vraie valeur ajoutée, donner les moyens suffisants aux conseillers, aux DA, ...

**FO LCL** a également demandé à la direction qu'elle ne pipe pas le résultat des tests, comme pour le bilan efficacité. Elle devra écouter bien religieusement les clients et salariés des agences cathédrale test afin d'en tirer un bilan sain. Masquer la vérité serait contreproductif pour l'entreprise.

## ENGAGEMENT PAR OMISSION

Puisque Monsieur MATHIEU a déclaré à la presse qu'il ne fermera aucune des 1.700 agences (après en avoir déjà fermé environ 300), **FO LCL** a demandé s'il y avait une durée à cet engagement ? Eh bien la direction a répondu clairement NON. Mais qu'il était bon de communiquer au moment du Tour de France ...

Même par une fake news ?

Finalement, le maillot jaune reflète plutôt bien LCL. On se demande qui est le plus dopé dans l'histoire.



# BANQUE PRIVÉE

## NOUVELLE VAGUE DE TRANSFERTS DE CLIENTS

La Banque Privée a commandé une enquête à l'institut CSA afin de connaître objectivement son indice de satisfaction et de recommandation. Les résultats ne sont pas bons. **FO LCL** salue tant l'initiative (enquête menée par un organisme extérieur) que la présentation honnête des résultats. Reconnaître ses faiblesses est essentiel pour espérer progresser.

De ce constat, il a été décidé de placer le bon client en face du bon conseiller. Pour ce faire, certains clients du réseau traditionnel rejoindront la BP et inversement. Parce que la clientèle vit, évolue, il est nécessaire de bien l'appréhender, la suivre, pour placer le client devant le bon interlocuteur et lui apporter les services dont il a besoin. C'est pourquoi les revues de clientèle seront désormais régulières (tous les 6 mois environ).

La prochaine vague s'effectuera en octobre prochain. Fort des expériences passées, pour ne pas réitérer les mêmes erreurs, les managers seront partie prenante en validant les transferts. Puis, les clients eux-mêmes seront sollicités.

Là où **FO LCL** est circonspecte, c'est dans **l'équilibre** entre le nombre de clients transférés en BP et le nombre de

clients « descendant » dans le réseau traditionnel. Chercher à tout prix cet équilibre reviendrait à exclure de la vague de transferts certains clients pourtant dans la cible. Est-ce l'esprit du projet ? Elle affirme aussi que les transferts respecteront la norme de dimensionnement d'un portefeuille BP, à savoir 180 et 200 relations. Cela restera donc à vérifier.

Les critères d'éligibilité à la BP restent inchangés (avoirs et flux chez LCL). Pour **FO LCL**, cela n'est pas suffisant. Un client en BDP qui confie peu à LCL, peut détenir le potentiel ou le patrimoine. Ne faut-il pas le placer en BP pour avoir une chance de récupérer la relation ? La direction dit effectivement réfléchir à la question. Pas trop et pas trop longtemps, ce serait bien.

Attention, l'Arlésienne est de retour : la fidélisation et la stabilité des conseillers BP (3 ans minimum), car un changement de conseiller est dommageable. Ah bon ? !

**FO LCL** a donc demandé comment fidéliser pour stabiliser ? La formule magique est « *redonner une perspective de carrière* ». Quant à la rémunération, côté RH, silence radio ... Pas sûr que cela soit suffisant pour enrayer le nombre de démissions.

**Nouveauté** : les responsables de pôle et adjoints ainsi que les conseillers adjoints seront dotés d'un portefeuille de clients. Pour ces derniers, il nous a été indiqué que ce portefeuille serait constitué de 35 relations maxi (famille de clients gérés) pour n'effectuer que des ventes de produits « simples » (assurances, services bancaires, sans oublier le fameux et très lucratif i comme info).

## ASSURANCE DES PROS

Si ce projet est pertinent dans sa finalité (développer les contrats d'assurance auprès de la clientèle PRO), pour **FO LCL**, les moyens alloués ne sont pas à la hauteur des ambitions (formation notamment). Alors que le nouveau chargé d'assurance PRO



est décrit comme **un expert et un animateur** sur le marché des pros et de l'assurance, la direction considère que ce métier ne nécessite pas une classification supérieure à l'échelon I. À tort\*. Quant à la rémunération variable, elle reste très floue. C'est pourquoi **FO LCL** s'est abstenue sur ce projet.

\* Convention collective de la banque, article 33 : Cadres, niveau J : Emplois comportant ou non l'animation d'une unité et se caractérisant par des responsabilités nécessitant une parfaite maîtrise de techniques et d'usages complexes liés à plusieurs domaines d'activité et bénéficiant d'une grande autonomie. Il peut s'agir de l'exercice d'une fonction d'étude, de conseil ou de contrôle exigeant une réelle expertise.

## CONTRÔLE PERMANENT ET RISQUES

Le document de présentation pourtant établi par cette ligne métier, était truffé d'erreurs (cela n'est pas très rassurant). Certaines ont été corrigées sur notre demande, d'autres pas. Devant un tel brouillon d'une direction qui se doit d'être rigoureuse, **FO LCL** n'a donc pu délivrer un avis éclairé.



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](http://www.fo-lcl.fr)



DELEGATION NATIONALE