Du 4 au 7 juin 2019

LA SOLUTION CLÉ EN UN CLIC

Votez FO

BILAN RVP 1ER TRIMESTRE 2019

Si le Directeur Général de Crédit Agricole SA se félicite des résultats du 1er trimestre 2019 et notamment de ceux de LCL (+12,1 % de Résultat Brut d'Exploitation), les CLP éligibles à la RVP ne félicitent pas la direction sur le montant de l'enveloppe RVP distribué au titre de ce trimestre, en baisse de 730.000 € par rapport à 2018.

La direction se justifie en expliquant qu'elle est **en baisse car en 2018, les salariés avaient surperformé**, ce qui n'est pas le cas cette année, même si la production reste bonne. De plus, les objectifs en termes de rendez-vous et d'IRC ne sont pas atteints.

Nous n'allons pas répéter « tout le bien » que l'on pense de l'intégration de l'IRC dans le variable individuel., l'IRC n'étant pas, loin s'en faut, de la seule responsabilité du salarié.

Pour ***FO LCL***, **alors que les objectifs augmentent tous les ans, les effectifs, eux, continuent de baisser**. Alors comment, dans ces conditions, améliorer la satisfaction clientèle et le taux de rendez-vous ? A entendre la direction, vous vous tourneriez les pouces. Pour elle « y a qu'à, faut qu'on ». Au lieu d'avoir la tête dans sa calculatrice, elle ferait mieux d'aller voir dans quelles conditions travaillent les salariés.

FO LCL a également condamné la fixette de la direction sur les O2C priorisés au détriment des autres tâches, notamment le travail administratif.

En outre, **la direction a confirmé qu'elle n'avait jamais demandé que soient signés les objectifs de rendez-vous** dans le cadre du « Contrat de relation ». @ bon entendeur…

NOUVELLE SEGMENTATION CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

Aujourd'hui, nous avons des clients à fort potentiel mal identifiés car la segmentation actuelle est uniquement basée sur le PNB généré chez LCL.

Demain, l'idée est de segmenter notre clientèle en détectant son potentiel (patrimoine immobilier, environnement familial, catégorie socio-professionnelle, …).

En résumé, LCL souhaite placer devant chaque client un interlocuteur adapté à son profil, même s'il ne confie à LCL que peu de relation. Sur ce principe, ***FO LCL*** ne peut qu'être d'accord puisqu'elle l'avait elle-même préconisé.

Selon la direction, 20% de la clientèle serait « mal segmentée » : 10% actuellement gérée par un Conseiller Part devrait rejoindre un Conseiller Privé et 10% vice-versa. Les mouvements resteront de niveau agence. La bascule devrait s'effectuer à partir d'octobre après validation des mouvements par « le réseau ». Si des clients souhaitent conserver leur conseiller, ils auront bien sûr la possibilité de le faire. Ouf !

FO LCL et d'autres organisations ont demandé à la direction d'être vigilante vis-à-vis des éventuels impacts sur la RVP; elle a répondu qu'elle y veillerait. Nous aussi.

FO LCL a demandé à la direction si les clients CLP seraient exclus des profils à potentiel d'enrichissement puisqu'un des indicateurs est : *« Trajectoire de progression salariale rapide »*. Un ange est passé.

Pour rappel, la direction souhaitait que les salariés de POSC ne démarrent pas leur journée avant 8h30 afin d'assurer un service jusqu'à 18h00, ce qui modifiait l'organisation personnelle de nombreux salariés. Après de longues discussions et la mobilisation des salariés, un compromis a été trouvé : faire un test pendant 6 mois de début de journée à partir de 8h00.

Un bilan intermédiaire de ce test nous a été présenté. **La direction a soudainement décrété que l'objectif était d'avoir 30% de l'effectif présent à 18h00**. Ce taux est supérieur aux règlements intérieurs négociés localement. Elle a prétendu que ce taux était nécessaire pour assurer l'activité, sans pouvoir le démontrer. Elle a affirmé que, même si les agences fermaient en grande partie à 17h30, de nombreux salariés continuaient leur activité au-delà. **Un membre de la direction générale venait de déclarer officiellement qu'il avait connaissance de nombreuses heures de travail effectuées en dehors de l'horaire collectif** ! ***FO LCL*** a alors demandé si la direction payait toutes les heures supplémentaires dont elle a apparemment connaissance … ce qui, vu sa réaction, ne semble pas être le cas. L'ange est repassé.

La volonté de la direction d'avoir 30% de l'effectif à 18h00 est une position purement dogmatique. Si elle reconnaît que depuis le début du test (janvier 2019), la présence a fortement progressé jusqu'à 17 heures 30, elle commençait à nous faire comprendre que les salariés ne jouaient pas suffisamment le jeu pour pouvoir maintenir le « 8h00 ».

FO LCL s'inscrit en faux. **Le compromis trouvé a permis d'améliorer la présence des salariés en fin de journée, jusqu'à l'heure de fermeture des agences**. La réussite d'un projet tient à l'adhésion des salariés à celui-ci . La satisfaction clientèle passe par la satisfaction des salariés, dans le but de développer notre entreprise.

Si, de plus, la direction était vraiment soucieuse de la satisfaction clientèle, l'IRC ne serait pas si mauvais. Est-ce le client qui demande la fermeture de son agence, la fermeture des accueils, la baisse des effectifs qui génère un allongement des délais de traitement, …?