



# RÉACTIONS AU MAIL DE MICHEL MATHIEU, LES TÉMOIGNAGES



Vous avez été quelques-uns à réagir à notre publication et nous vous en remercions. Beaucoup d'entre vous partagent notre sentiment.

Voici quelques témoignages. Ils sont écrits avec le cœur et beaucoup d'émotion. Nous avons simplement rendu ces témoignages totalement anonymes.

Si vous souhaitez témoigner, rendez-vous sur notre site fo-lcl.fr et laissez votre témoignage sur l'article « [Réagissez au message de Michel Mathieu](#) ».

## LCL, DON QUICHOTTE DE LA BANQUE

Globalement, beaucoup d'aveuglement sur toutes les choses qui ne vont pas (délais PI, procédures nébuleuses, manque d'effectifs, back office injoignable, bugs informatiques), et toujours plus d'exigences de la part de la Direction vis-à-vis des conseillers, (à la lecture du mail de Michel Mathieu, tout se joue sur les conseillers avec leurs petits bras). On nous en demande beaucoup. Il faut ouvrir des comptes : on n'a pas d'offres de conquête ou presque, contrairement à nos concurrents. Il faut conquérir du prospect en faisant du PI : quand certaines agences confrères peuvent en 48H éditer des offres de PI dès lors que les dossiers sont montés avec une garantie réelle, et que toi tu en es encore à attendre sous 8 jours, les retours du CDD ... Nous sommes les Don Quichotte de la Banque ...

On compare la satisfaction clients par rapport à des concurrents qui ne jouent pas avec les mêmes armes que nous.

Donc oui, les conseillers encore « passionnés » quittent LCL en faveur de banques comme le Crédit Mutuel car quand tu aimes ton métier, la reconnaissance de ton client, c'est primordial.

Quoi de plus déprimant que d'avoir l'impression que les clients et prospects dénigrent l'enseigne pour laquelle tu travailles ... et que tu ne comprends pas vraiment la stratégie de cette même enseigne ...

Ahhhh, tu peux l'aimer ton client ... Ça lui fait « une belle jambe », si tu ne peux pas répondre rapidement à ses demandes ... Les clients ne cherchent pas à avoir un conseiller « ami-ami », ils

veulent un conseiller efficace et qui n'a pas l'air au bout de sa vie dès qu'il a des dossiers à prendre en charge.

Notre quotidien est de plus en plus chargé, les conseillers qui viennent d'autres banques font souvent remarquer que les journées sont vraiment denses et que le rythme n'est pas le même que ce qu'ils ont connu auparavant. Même son de cloche pour les conseillers qui partent de LCL pour aller travailler chez les concurrents ... Peu sont ceux qui regrettent ... C'est désolant ...

Je suis allée consulter ma RVP trimestrielle ce matin, et après en avoir discuté avec une partie des collègues ... désolant, également ... Pour l'investissement fourni ...

Et quand je dis « investissement fourni », je n'exagère pas : quel est le pourcentage de conseillers qui travaille tous les jours au moins 1 h / 1h30 bénévolement ? Ça va vite : ¼ heure le matin avant l'ouverture, un bon 30 mn pendant la pause déjeuner et autant après la fermeture l'après midi. Sans parler de ceux qui font leur Formaton le lundi ... Et tout cela est rentré dans les mœurs ... c'est la normalité maintenant

Je me demande parfois ce que va devenir à moyen / long terme LCL ...

Bonne journée

## MA RVP VA MORFLER ... DÉCOURAGEMENT GÉNÉRAL

Coucou, que de bonnes nouvelles en ce moment ...

Suppression de poste récemment sur l'agence, j'ai pris plus de 45% de clients en plus suite à ça, autant te dire que sur du privé ça va tout de suite se ressentir sur le qualitatif de mes RDV clientèle, vu le peu de temps que j'aurai à leur consacrer... c'est simple, on nous demande de voir 100% de nos clients chaque année sur mon poste, mais c'est de très loin mathématiquement impossible aujourd'hui. Donc c'est ma RVP qui va morfler. Réduire sans cesse les effectifs, fermer les agences, et aller reprocher ensuite aux équipes la baisse du TAT et de l'IRC...C'est clairement ne pas assumer ses propres responsabilités de la part de la direction, c'est facile de nous mettre ça sur le dos.

Alors quand dans le même temps on te dit qu'on n'en fait pas assez, et que la satisfaction des clients est la priorité ... je ne sais pas si j'ai envie de rire ou de pleurer.

Découragement général et incompréhension totale au niveau des équipes, on se sent totalement lâchés et trahis par la direction. Faut pas s'étonner des démissions, à croire que c'est ce qu'ils cherchent.

Allez, je me calme ... Sur ces belles choses, bonne journée quand même ...

# LE PROBLÈME NE VIENT PAS DU BAS MAIS DU HAUT

Bonjour ,

Je pense que le problème ne vient pas du bas mais du haut avec tous les pb rencontrés tel que le courrier qui a été fait en réponse au DG.

LA réalité est qu'on veut nous faire croire que l'avenir passe par le visio et CRC sauf que la vérité est que les clients pour 80% d'entre eux restent attachés à un cc physique et une agence .

On va pas se mentir, nous devenons sur le terrain des multitâches internet, tel, visio.... Donc qu'ils développent les compétences sur le terrain. Qu'ils nous donnent les moyens d'agir non pas dans l'urgence, par manque de temps, par faute de moyens techniques et personnels, .

On ne peut pas comparer le CA et Crédit mutuel qui fonctionnent totalement différemment avec une politique non pas individuelle avec « batonnage » déjà mais en collectif de manière générale.

Sur notre agence nous sommes plus de 2 fois en dessous les effectifs normaux.

Nous sommes bien démunis à notre simple niveau pour trouver des solutions, vous ne pensez pas ?

Je reste à votre disposition car il en va de notre avenir à tous apparement et pourtant nous sommes tous et toutes les garants de notre pérennité et nous nous y attelons avec toute notre dévotion et l'amour de notre métier de notre enseigne et de nos clients .

Bien à vous.

P.S. Le ressenti est général au sein de notre agence.

## BULLETIN D'ADHESION



BANQUE ET ASSURANCE

Restez informés  
et connectés à FO-LCL



NOM :

Prénom :

Adresse :

Date de naissance :

Tél fixe :

Tél port :

Mail perso :

Mail pro :

Métier :

Classification :

Service / agence :

Entrée chez LCL :

Signature :