



Comme à chaque bilan, la direction s'arrange pour afficher un versement global en hausse. Pour le 1^{er} semestre 2023, c'est grâce à l'enveloppe de régularisation et opérations diverses, d'un montant de 2 M€, qu'elle y parvient (pour un versement moyen de 204 €). La direction nous a indiqué qu'au T2, 419 unités avaient bénéficié de la RVP pour poste à découvert depuis plus de 60 jours. C'est, donc, environ 1/3 des agences qui

ont connu des difficultés d'organisation, sans compter celles dont le poste de DA est vacant et qui ne perçoivent aucune compensation.

FO LCL est intervenue pour s'insurger contre la non révision des objectifs, malgré un marché immobilier devenu atone par la hausse des

RVP : RÉMUNÉRATION VARIABLEMENT PILOTÉE

taux et l'inflation qui réduit la consommation des ménages (- 45% de production de crédit en France). D'année en année, FO LCL n'a de cesse de dénoncer la stagnation des opportunités cible quand les objectifs et la productivité sont, eux, en très forte hausse. Où passe l'argent ?

FO LCL a réitéré sa demande de révision totale de la rémunération variable individuelle et la revalorisation des opportunités cible. À ce jour la direction demeure muette sur le sujet.

FO LCL a, également, demandé que les objectifs :

- des « temps partiel » soient proratisés comme la loi et nos accords le stipulent
- des unités en sous-effectif soient révisés pour tenir compte de la situation
- tiennent compte de la typologie de clientèle et de son potentiel

FERMETURES DE COMPTE : ON SOLDE

Comme Marie-Thérèse, enceinte jusqu'aux dents, jurait ses grands dieux qu'elle n'avait jamais couché avec un garçon*, la direction jure, une fois de plus, qu'elle n'a jamais donné de consigne de rétention ou de chantage d'ouvertures contre fermetures. Bien au contraire, c'est un moment de gestion clientèle important qu'il convient de réussir, si l'on souhaite conserver une bonne image et voir potentiellement le client revenir un jour.

La direction nous a même informés, qu'à partir du 1^{er} novembre 2023, un pilote sera mené afin de clôturer automatiquement les comptes ASR sans mouvement, dont le débit est non significatif. 5.000 comptes devraient être ainsi fermés dans les 10 prochains mois.

Si, cependant, on vous bloque des demandes de fermetures de compte, n'hésitez pas à nous le signaler, la direction étant preneuse des cas.

* Référence à une scène du film « La vie est un long fleuve tranquille » d'Etienne Chatilliez



TEST « CLIENTS SANS CONSEILLER », SAISON 2

Pour rappel, ce test avait pour but de soulager les agences sinistrées en dérivant la ligne téléphonique et la boîte mail du poste vacant vers le CRC. Suite aux conclusions du 1^{er} essai, ce nouveau test n'a concerné que des postes vacants depuis moins d'un mois (24 postes de CC Part sur 22 agences de GPNO et GPSE).



Constat : Si la prise en charge des mails par le CRC est très concluante, pour les appels téléphoniques, en revanche, on observe 75 % de baisse des flux ! On semble perdre le fil de ces clients.

La direction, déçue, réfléchit à la suite à donner : laisser le projet « tomber Allo » ou pas.

Pour FO LCL, il est, avant tout, urgent de fidéliser et satisfaire les salariés pour qu'ils ne partent plus, et faciliter les recrutements par une meilleure image employeur. Sinon, les candidats resteront aux abonnés absents.

LCL Mon Patrimoine OU L'ARLÉSIENNE



Ce magnifique logiciel qui fera absolument tout (enrichissement des données clients, analyse patrimoniale, conseil et propositions commerciales, souscription), est présenté comme une première mondiale ... Mais joue l'Arlésienne depuis des mois.

On nous l'annonce cette fois-ci pour fin 2024, après un nouveau pilote en version « light » lancé ce mois-ci. Super ... mais encore faut-il qu'il fonctionne un jour !

Allez, on y croit ! Car, sur le papier, LCL Mon patrimoine est une Rolls. Mais pour le moment, à force de mariner, cela s'apparente plutôt à un Rollmops.

@ suivre



Un membre du Comex est venu nous présenter ce point d'étape.

Ce que nous avons retenu :

- Contexte marqué par une inflation qui se maintient à un niveau élevé (espérons que le Comex s'en rappellera lors des prochaines négociations salariales)
- Angle Neuf réalise une belle performance par rapport au marché (-15% quand le marché fait -45%) quand le groupe Brilhac* sur-performe à + 20%
- Nouveauté sur l'appli et le site LCL : souscription et résiliation IARD déjà disponibles
- Ouverture de compte 100% digitale en décembre 2023
- LCL Essentiel Pro : un échec (en même temps, ce ne sont pas des comptes ouverts chez LCL)
- LEP : souhait de se raccorder à la DGFIP en 2024 pour ne plus avoir à réclamer les avis d'imposition, source d'insatisfaction clientèle importante (demande émise par FO LCL en 2022)
- Hausse des détracteurs par manque de pro activité (par manque de personnel ?)
- En octobre, il resterait 376 postes à couvrir contre 570 en février (c'est déjà trop)

- Echec des dernières vagues de bascule forcée de clientèle BP/ réseau et inversement (75% ont souhaité rester où ils étaient). Les pilotes en cours sont plus nuancés et moins radicaux
- Réflexion sur la mobilité intra groupe Crédit Agricole, y compris les caisses régionales (20 ans après l'intégration du Crédit Lyonnais, il serait temps !)
- Mise en place d'une évaluation 360° (pour FO LCL, sujet qui peut s'avérer très pervers - du style « je te tiens, tu me tiens par la barbichette »)
- Lancement d'une nouvelle étude pour connaître les motifs de démission (est-ce bien nécessaire ?)

Suite au droit d'alerte sur la santé des salariés, exercé en mai par votre CSEC, vous avez été nombreux à contribuer à l'enquête réalisée par le cabinet IPSO-FACTO. Ce dernier devrait nous présenter son rapport et ses préconisations en décembre prochain. Le DRH a, d'ores et déjà, annoncé qu'il y serait attentif.

À ce propos, une nouvelle affaire a éclaté cette année en Pays-Basques - Landes : plusieurs salariés ont écrit à la CARSAT afin de dénoncer des agissements managériaux déviants, confirmés par un rapport d'expertise qui sous-entend que, chez LCL, le management toxique serait institutionnalisé et insufflé au plus haut niveau. Ah bon ?

Il faut dire que la RH locale a, une fois de plus, été plus que laxiste sur le sujet. On récolte donc ce que l'on sème.

* Le groupe Brilhac est une structure spécialisée dans l'immobilier à usage professionnel dans laquelle LCL a pris une participation à hauteur de 60%.

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE :

LA FEMME N'EST PAS DANS UNE FORME OLYMPIQUE

Ce point était à l'ordre du jour du CSEC de septembre mais a été reporté. Les documents de la direction comportaient de trop nombreuses erreurs pour que nous puissions débattre correctement. Pour exemple, alors que 40% des « temps plein » bénéficient d'une MSI, seulement 28% des « temps partiel » (dont 90% sont des femmes) en obtiennent une. Or, dans son rapport de situation comparée, LCL a inversé (intentionnellement ?) les chiffres. Ainsi, cet objectif était OK avec l'inversion mais KO en réalité.

Même si la situation a tendance à s'améliorer, à ce rythme, il faudrait des décennies pour arriver à l'équilibre. LCL manque, incontestablement, d'ambition et de dynamisme sur le sujet. Pour combler les écarts de salaire, LCL attribue une enveloppe dédiée qui équivaut à une entreprise de 4.000

salariés. Il faudrait donc, au minimum, quadrupler cette enveloppe pour arriver à un résultat éventuellement à la hauteur des enjeux.



Plus symboliquement, il ne reste plus qu'une femme au Comex pour huit hommes, soit 11%. Lorsque l'on sait qu'une étude a confirmé que,

plus il y a de mixité dans un groupe, plus le QI collectif est élevé, on peut, alors, légitimement se demander quel est le QI du Comex de LCL.

La rumeur annonce que le prochain Directeur Général serait une Directrice Générale, ce qui doublerait la proportion de femmes au Comex. Si tel était le cas, insufflerait-elle un nouvel élan à l'égalité professionnelle ?

Car, à ce jour, de trop nombreux retours de congé maternité sont problématiques, trop peu de femmes exercent de hautes responsabilités (1 seule DDR femme, peu de DR et RRH féminins, ...). Nous ne comptabilisons que 30% de femmes « hors classe » quand elles représentent 61% de l'effectif. Et quand LCL annonce que, sur 433 salariés à potentiel détectés, 165 seulement sont des femmes (38%), on se dit que c'est loin d'être gagné.



Bonnes vacances de la Toussaint !

Délégation Nationale FO LCL; Immeuble Garonne - BC 401-11

2 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF

☎ 01 42 95 12 05 / 06

✉ fo_delegation-nationale@lcl.fr

RESTEZ INFORMÉS ET CONNECTÉS À FO-LCL

