



CONSULTATION RELATIVE SUR LE PROJET DE RÉORGANISATION DE « LCL BANQUE PRIVÉE »

Extrait de l'avis voté à l'unanimité le 6 novembre 2024

Le CSEC est consulté le 6 novembre 2024 sur le projet de réorganisation de "LCL Ma Banque Privée" pour lequel la Direction n'a eu de cesse de répéter qu'il s'agissait d'un projet d'entreprise sans mesures d'adaptation spécifique locale.

En ce qui concerne l'impact sur les conditions et l'organisation du travail, le CSEC relève les points suivants sur lesquels il souhaite porter l'attention de la Direction et lui demande de prendre en compte ses recommandations.

1. Segmentation clients

Le projet prévoit une nouvelle segmentation des clients au sein de la Banque Privée avec, d'une part, des clients "Premium" et d'autre part des clients "First".

Ces derniers bénéficieraient d'une offre moins complète et intégreraient des portefeuilles d'une taille inédite pour la Banque Privée (similaires aux portefeuilles des Conseillers Privé du réseau). De plus, les besoins des clients en matière de BAQ seraient pris en charge par LCL Mon Contact. A ce titre, le CSEC craint que la nouvelle segmentation clients aboutisse à l'attrition de la clientèle "First" et représente une menace pour la pérennité des emplois au sein de la Banque Privée.

2. Evolution des métiers

Le CSEC alerte sur la transformation radicale du métier de CEP. Au même titre que l'ensemble des CEP qui ont été interviewés par l'expert, le CSEC considère que cette transformation sera source d'une dégradation des conditions de travail.

En effet, à la suite de la mise en place du projet tel que présenté par la direction, le CEP :

- Aura un portefeuille circonscrit au segment "First", clientèle à risque d'attrition,
- Devra proposer une offre réduite et perdra donc en expertise,
- Verra son portefeuille passer d'une moyenne de 470 clients à 680, ce qui augmentera sa charge administrative sans valeur ajoutée.
- Ne pourra plus s'appuyer sur les Conseillers Adjoints avec lesquels ils forment aujourd'hui un binôme. A ce titre, le CSEC rappelle que les clients apprécient d'avoir un interlocuteur privilégié en la personne du CABP, or, ce ne sera plus le cas demain.

De plus, la pérennité des 117 postes de CEP prévus est, du point de vue du CSEC, loin d'être assurée. En effet, et bien que le document d'information-consultation n'en fasse aucune mention, on peut s'interroger sur le devenir des clients "First" sans potentiel d'évolution. Seront-ils destinés à être, à terme, transférés dans le réseau parmi les clients patrimoniaux avec qui ils partagent le même profil ? Dans ce cas, le nombre de CEP sera-t-il réduit ?

Le CSEC émet ainsi de fortes réserves sur l'intérêt et la qualité des conditions de travail du futur poste de CEP. Le CSEC attire l'attention de la Direction sur le fait que 73 CEP actuels (dont des profils senior), resteraient CEP en cible, ce qu'ils vivraient, selon leurs propres propos, comme une rétrogradation.

A minima, il apparaît essentiel au CSEC que la Direction évalue la charge de travail des CEP six mois après la mise en œuvre du projet, notamment sur la BAQ. Il est aussi nécessaire qu'elle porte une attention particulière sur la gestion de carrière des futurs CEP, notamment les plus seniors dans leur métier. Enfin, tout comme le préconise l'expert, le CSEC enjoint la Direction d'étudier la possibilité de créer un poste intermédiaire entre le CEP et le Banquier Privé, par exemple, un poste de Banquier Privé Junior.



CONSULTATION RELATIVE SUR LE PROJET DE RÉORGANISATION DE « LCL BANQUE PRIVÉE »

Extrait de l'avis voté à l'unanimité le 6 novembre 2024

Le métier de Conseiller Adjoint BP, qui deviendra Conseiller Assurances et Services, connaîtra également une transformation notable. Ces Conseillers devront se focaliser sur la vente de contrats d'assurance et de produits BAQ. Ils seront rattachés à un nouveau manager, lui-même circonscrit au périmètre assurances et BAQ.

Comme l'expert l'a souligné, cette spécialisation est loin du quotidien que connaissent les Conseillers Adjoints. Elle pourrait rebuter les Conseillers, notamment les juniors, surtout ceux titulaires d'un Bac+5 en gestion de patrimoine.

De plus, le niveau et la composition des objectifs des CAES seront cruciaux et devront être portés à notre attention. Il sera en effet nécessaire de concilier leur fonction d'assistance commerciale avec les objectifs de vente, et ce, sans les mettre en difficulté.

Enfin, un certain nombre de CAES pourrait avoir besoin d'une formation sur les assurances et le CSEC note que ce point n'est pas abordé, ni budgété, dans le document d'information-consultation. Le CSEC note l'engagement de la direction de mettre en place un plan de formation mais reste en attente des détails sur ce point.

Concernant les Banquiers Privés, le CSEC souhaite pointer la contradiction d'orienter ce métier vers davantage de développement externe alors que les CBP sont aujourd'hui soumis aux horaires de leur pôle et que les événements visés par l'entreprise ont généralement lieu en dehors des horaires voire des jours de travail de ces salariés. Le projet étant totalement muet sur ce point, le CSEC exige des éclaircissements.

Enfin, au niveau de la chaîne managériale, le CSEC enjoint la Direction à étudier, après la mise en œuvre du projet, les effets de la suppression du poste d'Adjoint au Responsable Banque Privée sur la charge de travail des Responsables de pôle.

3. Des iniquités de territoire marquées en matière d'opportunités de poste

Dans ce projet d'ampleur, une part importante de salariés change de poste. Or, le rapport de l'expert révèle que dans certains pôles, il n'y aura pas assez de postes pour permettre le reclassement des effectifs présents au sein de la Banque Privée. Le projet tel que présenté induira des mobilités géographiques ou fonctionnelles. Le CSEC souhaiterait que la Direction réaffirme qu'aucune mobilité géographique ou fonctionnelle non désirée ne sera imposée aux salariés, et qu'elle apporte des réponses sur la gestion des effectifs et de leur trajectoire dans chaque pôle.

De plus, dans certaines DBP, les ratios de CAES par Banquiers Privés semblent trop faibles. C'est le cas notamment de GPNO et de L'Ouest. Le CSEC demande donc la création de postes supplémentaires de CAES dans ces DBP.

Enfin, les principes qui sous-tendent le projet impliquent que le nombre de postes de CBP créés dépende de la qualité de la clientèle du pôle et non du niveau de compétence des Conseillers. Ainsi, les opportunités d'accéder à ces postes seraient particulièrement limitées dans certains pôles (il est à relever notamment que les CEP de la DBP Est seraient particulièrement défavorisés). Les ateliers organisés en amont du projet avaient pourtant mis en évidence cette difficulté, et demandé des seuils d'accès à la segmentation « Premium » différenciés entre zones urbaines et zones diffuses. Le CSEC reprend à son compte les conclusions de ces ateliers et demande que ce seuil soit abaissé à 300 k€ en région.



CONSULTATION RELATIVE SUR LE PROJET DE RÉORGANISATION DE « LCL BANQUE PRIVÉE »

Extrait de l'avis voté à l'unanimité le 6 novembre 2024

4. La question des transferts de clients vers le réseau

Le rapport de l'expert réaffirme un point sur lequel le CSEC alerte régulièrement sur la surcharge de travail des Conseillers Privés, due à des portefeuilles surdimensionnés, bien au-delà des métriques chez LCL.

Lors du précédent transfert, plus de 40% des Conseillers Privés qui avaient reçu des clients de la Banque Privée dans leur portefeuille, avaient déjà un portefeuille hors de ces métriques (plus de 850 clients). Le transfert de 33 000 clients supplémentaires depuis la Banque Privée, dont 37% rien que sur GPNO, ne pourrait être mis en œuvre à court terme. La revue de portefeuilles intra-agence, que la Direction envisage pour réduire la taille des portefeuilles des Conseillers Privés, ne devrait pas être réalisée au détriment de la soutenabilité de la charge des autres Conseillers. Le CSEC enjoint, une nouvelle fois, la direction d'étudier l'adéquation des effectifs du réseau avec le nombre de clients et la charge de travail induite.

En effet, sur ce dernier point, contrairement à son obligation, la direction n'a pas fourni d'étude d'impact de son projet sur les conditions de travail.

Malgré sa demande insistante, le CSEC n'a pas obtenu le nombre théorique de postes de la Banque Privée avant déploiement du projet. Comme à son habitude, la direction a fourni l'effectif présent de la BP à un instant T, ce qui ne correspond pas du tout à la demande du CSEC. Il est donc impossible de vérifier s'il y a eu des suppressions de postes dissimulées, de connaître le nombre de postes vacants, ...

De même, le CSEC dénonce l'absence de données sur l'absentéisme et sur le turn-over des équipes de la Banque privée qui ne permet pas d'avoir une vision claire et objective de la situation actuelle. A ce titre, le CSEC rappelle qu'à la suite de l'alerte pour risque grave sur la santé des salariés du réseau, le questionnaire BP faisait apparaître l'existence d'un certain nombre de risques que le projet ne semble pas traiter (niveau de charge de travail trop élevé, pression temporelle, degré d'effort à soutenir, frustration/stress, ...).

Enfin, le CSEC déplore le refus de la Direction de discuter et amender les mesures d'accompagnement qui ne sont pas à la hauteur des ambitions de ce projet.

Le CSEC a pris acte du fait que la Direction s'est engagée à ce qu'il n'y ait aucun licenciement dans le cadre de ce projet et à maintenir sur son poste actuel et de façon pérenne tout salarié qui n'accepterait pas d'autre poste en BP ou ailleurs, du fait de cette réorganisation.

Pour toutes ces raisons, le CSEC demande à la direction de réviser son projet de réorganisation de « LCL Ma Banque Privée », en tenant compte de ses recommandations et avertissements.

Si la direction persiste à maintenir son projet en l'état, le CSEC exprime sa plus grande inquiétude sur les conséquences néfastes qu'il pourrait y avoir tant sur la satisfaction clients que salariés.

Cette délibération vaut avis et vœux du CSEC. Je vous remercie, Mr le Président, de la soumettre au vote des élus.

Votants : 21
Favorables : 21
Défavorable : 0
Abstention : 0



**CONSULTATION RELATIVE SUR LE PROJET DE RÉORGANISATION DE
« LCL BANQUE PRIVÉE »**

Extrait de l'avis voté à l'unanimité le 6 novembre 2024

Mme Virginie NOIROT

Secrétaire Générale du CSEC LCL