



**CONSULTATION RELATIVE SUR LE PROJET DE MISE EN PLACE DES
PARCOURS SVI (Serveur Vocal Interactif)
Avis voté à l'unanimité le 7 novembre 2024**

Le CSEC est consulté le 7 novembre 2024 sur le projet de mise en place des parcours SVI (Serveur Vocal Interactif) sur le réseau Retail, à l'exception de LCL mon Contact, de la BP et des agences pro.

La mise en place de ce nouvel outil donnerait la possibilité, aux clients qui le souhaitent, d'être réorientés vers le site mobile LCL (et à terme vers l'application) à chaque fois que leurs appels concerneront des opérations de BAQ, afin qu'ils les réalisent en autonomie.

D'après la direction, cela pourrait induire une baisse des appels reçus en agence de l'ordre de 10 à 15 % (15 à 20% annoncé au départ). Si cela se confirmait, les salariés seraient soulagés d'une petite partie de leur surcharge de travail.

A ce titre, le CSEC rappelle à la Direction que dans un contexte de conditions de travail dégradées et de Risques Psycho Sociaux accrus, l'allègement du nombre d'appels en agence envisagé ne doit pas servir de prétexte pour, de nouveau, supprimer des postes.

En ce qui concerne la satisfaction clients, le CSEC reste en attente d'un retour car, si certains clients peuvent y voir une amélioration (étudiants, jeunes actifs, clients appétant à la banque en ligne, ...), d'autres pourraient y voir une dégradation de service, notamment si la Direction leur imposait à terme de réaliser eux-mêmes leurs opérations. En effet dans un contexte de multiplication des fraudes bancaires et afin d'éviter toute confusion sur le sujet le CSEC préconise à la Direction de prévoir une communication aux clients.

Le CSEC rappelle que, si certaines opérations sont chronophages et génératrices de peu de valeur ajoutée en apparence, l'intervention humaine permet une approche personnalisée très appréciée et propice au rebond commercial pour une plus grande satisfaction des clients et de LCL.

Le CSEC réitère sa demande, d'être informé et consulté lorsque le SVI sera déployé sur les autres lignes métiers chez LCL.

Sur le plan économique, le CSEC n'est pas en mesure de donner un avis dans la mesure où aucune donnée relative à un éventuel appel d'offre ne lui a été communiquée, la direction ayant pris le parti de travailler avec une entité groupe, à savoir Worldline, pour la mise en place du SVI. Le CSEC espère, à ce sujet, que la fiabilité de ce prestataire, qui a connu de nombreuses difficultés ces derniers temps, sera à la hauteur des attentes de l'entreprise. Concernant l'interface, le CSEC note cette dernière sera construite par green bureau.

Le CSEC tient à alerter la Direction sur le fait que le SVI ne doit pas devenir un nouvel outil de contrôle, comme c'est le cas du nouvel outil flow pour lequel certains managers utilisent certaines fonctionnalités à des fins de pilotage nuisible pour la santé des salariés.

Le CSEC ne comprenait pas l'intérêt pour le salarié de connaître le motif des appels entrants et y voyait un risque de sélection des appels par les conseillers qui pourrait être générateur de tension au sein des équipes. Le CSEC remercie la direction pour sa prise en compte de ce point cette dernière nous ayant annoncé que le motif n'apparaîtrait qu'une fois l'appel décroché.

Le CSEC voit, dans cet outil, une nouvelle brique nécessaire à la construction des ambitions stratégiques 2030. Il pense que les fonctionnalités du SVI permettront, à terme, de trier également les clients.

Aussi, le CSEC enjoint la Direction à lui présenter le projet global orientation stratégiques 2030 avec ses impacts économiques, sur l'emploi et les métiers.



**CONSULTATION RELATIVE SUR LE PROJET DE MISE EN PLACE DES
PARCOURS SVI (Serveur Vocal Interactif)
Avis voté à l'unanimité le 7 novembre 2024**

En outre, la construction de cet outil se faisant en mode agile, le CSEC demande un point d'étape à 6 mois, ainsi que la présentation en information en vue d'une consultation, de toute fonctionnalité nouvelle.

Cette délibération vaut avis du CSEC. Je vous remercie, M. le Président de la soumettre au vote de la plénière.

Votants : 19

Favorables : 19

Défavorable : 0

Abstention : 0

Mme Virginie NOIROT

Virginie NOIROT
Secrétaire Générale du CSEC LCL
Tél : 01.42.95.10.46 - 01.42.57.01.47
vnoiro@csecloorange.fr
virginie.noirot@lcl.fr

Secrétaire Générale du CSEC LCL