



BANQUE ET ASSURANCE

CSEC
INFO
6 NOVEMBRE 2024

BANQUE PRIVÉE... D'UNE ORGANISATION À LA HAUTEUR DES AMBITIONS DE LCL

Si la direction affiche que cette réorganisation se ferait à iso effectif, encore faudrait-il savoir de quelle situation elle part. Or, au lieu de partir des chiffres de la dernière réorganisation de la BP, elle prend comme point de départ « une estimation de 800 salariés présents au 30 avril 2024 », excluant, de fait, les postes vacants et ceux qu'elle a certainement supprimés en catimini.

Pour rappel, dans le rapport d'expertise relatif à la BP, présenté fin 2023 à la suite du droit d'alerte pour danger grave sur la santé des salariés exercé par le CSEC, **48% des salariés de la BP envisageaient de quitter LCL.**

Pour **FO LCL**, ce n'est malheureusement pas avec la réorganisation présentée que l'hémorragie va s'arrêter, bien au contraire !

Sur la population interrogée par l'expert, très peu de salariés adhèrent au projet. Et pour cause :

- **Les Conseillers Adjoints BP** vont devenir des Conseillers Assurances Et Services, ce qu'ils n'apprécient guère. Et bien que leur charge de travail soit largement sous-évaluée, le nombre de conseillers va passer de 1 CABP pour 2,5 CBP/ CEP à 1 CAES pour 3 CBP
- **Les Conseillers en Patrimoine** considèrent qu'ils sont les grands perdants de cette réorganisation. D'une part, le dimensionnement d'un portefeuille augmentera en moyenne de 42%, et sera exclusivement composé de clients « à potentiel », perdant ainsi la clientèle dite « premium » qui peut représenter actuellement jusqu'à 33% du portefeuille. D'autre part,

ils perdront également l'aide précieuse des CABP

- **Les Conseillers Banque Privée** sont ceux qui s'en sortent le mieux : diminution de leur portefeuille de 25% en moyenne, avec une clientèle plus fortunée. Cependant, il leur serait demandé d'intégrer des réseaux relationnels, ce qui nécessiterait une présence certains soirs et week-ends. Pour quelles contreparties ? Les réponses étaient très floues, sans être artistiques

Par ailleurs, les **Conseillers Privés** pourraient récupérer 33 000 clients de la BP, alors que **plus de 40% ont déjà un portefeuille supérieur à 850 clients !**

Comme à son habitude, et bien qu'elle n'ait pas mené d'étude d'impact de son projet sur les conditions de travail, la direction prétend que cette réorganisation va régler tous les problèmes à la Banque Privée. Cette méthode Coué risque de faire couac.

FO LCL déplore également le refus de la direction de négocier les mesures d'accompagnement d'un tel projet qui nécessite des mobilités fonctionnelles et géographiques. Par contre, lors des débats en CSEC, **FO LCL** a obtenu que les niveaux cible des métiers de CEP et CBP restent inchangés, alors que la direction voulait les dégrader (voir flash CSEC d'octobre sur fo-lcl.fr). Ainsi :

- Les niveaux cible du CEP restent H, I et J, avec le niveau H acquis dès prise de poste
- Les niveaux cible du CBP restent I et J, avec, au moins, le niveau H dès prise de poste

Dans le cadre de ce projet, la direction s'est engagée à ne licencier personne.

FO LCL a également obtenu l'engagement de maintenir en poste les salariés qui refuseraient toute proposition. Si nécessaire, nous tenons à votre disposition l'extrait de PV du CSEC.

Alors que toutes les banques cherchent à attirer la clientèle fortunée, génératrice de PNB, **FO LCL** considère que LCL ne se donne pas les moyens de ses ambitions sur ce marché très convoité.

Comme pour d'autres projets, au lieu d'adapter son organisation à la clientèle, la direction préfère adapter la clientèle à son organisation. Et pour cause, la satisfaction de l'actionnaire passe bien avant celle des clients et des CLP, et la maîtrise des charges (principalement de personnel) avant le développement du PNB.

Si en 2023, grâce à une pro-activité accrue, l'IRC stratégique des patrimoniaux avait énormément progressé pour atteindre le score de +21, en 2024, il s'est effondré de 15 points. S'il est indéniable que la pro-activité est une des clés du succès, comment être proactif quand, trop souvent, on subit notre activité pour cause de surcharge de travail ?

FO LCL espère se tromper, mais elle ne voit dans cette énième réorganisation, ni une amélioration des conditions de travail de nos collègues, ni les moyens pour la Banque Privée de se développer.

Pour lire la déclaration de **FO LCL** et l'avis du CSEC relatifs à ce projet, rendez-vous sur fo-lcl.fr.



TITRES RESTO - AIDE À L'ÉQUIPEMENT TÉLÉTRAVAIL - CESU/ALLOCATION CRÈCHE ET GARDE D'ENFANT : UNE APPLI ET UN SITE POUR TOUT GÉRER

Au 1er trimestre 2025, nous recevrons une carte bancaire Mastercard Worklife qui nous permettra d'utiliser plusieurs avantages sociaux :

- **Titres Restaurant** : notre quote-part (toujours prélevée sur le bulletin de paie) ainsi que celle de LCL, y seront créditées. Cette CB, acceptée dans les commerces alimentaires et tous les restaurants, **même ceux qui n'acceptent pas les chèques restaurant**, respectera le plafond d'utilisation quotidien des TR. Nous pourrons cependant régler le surplus avec cette même carte, à condition d'avoir fourni un IBAN afin que Worklife puisse prélever le complément sur notre compte bancaire.

- **CESU - Allocations crèche et garde d'enfant : le régime dérogatoire**, bénéficiant aux parents dont l'organisme de garde n'accepte pas les CESU, **sera dénoncé**. Ainsi, ces parents pourront également percevoir l'allocation LCL nette de cotisations sociales et d'impôts. Comme pour les TR, la participation LCL sera créditée sur la CB que nous utiliserons pour régler l'organisme, y compris le surplus, toujours à condition d'avoir fourni un IBAN afin que Worklife puisse prélever ce surplus sur notre compte bancaire. Au cas où l'organisme de garde n'accepte pas le paiement en CB, il nous faudra envoyer la facture acquittée de l'organisme à Worklife (via l'appli ou site) qui créditera la participation de LCL sur notre compte bancaire sous 5 jours.
- **Aide à l'équipement Télétravail** : nous ne serons plus cantonnés à utiliser la plateforme Edenred (qui pratique des prix élevés) et nous pourrons acheter nos équipements dans l'enseigne de notre choix (Fnac-Darty, Boulanger, ...). Le procédé est identique aux points précédents.

Sur le site et l'appli Worklife, nous pourrons visualiser à tout instant les soldes de nos avantages.

D'autres avantages, comme le remboursement partiel des abonnements de frais de transport par exemple, devraient intégrer le dispositif Worklife au fur et à mesure.

Vous pouvez d'ores et déjà aller visiter le site de Worklife www.worklife.io, société acquise par Crédit Agricole SA en 2023, que les conseillers Pro et Entreprises pourront prochainement présenter à leurs clients. Quoi de mieux que de recommander des services que nous utilisons ?

SERVEUR VOCAL INTERACTIF : FAITES ÉTOILE !

À la suite de l'installation de la téléphonie Flow, voici arrivé le Serveur Vocal Interactif, vous savez, tapez 1, tapez 2 ou faites étoile (comme Brenda du Coeur à ses raisons - disponible sur YTB « Brenda - faites étoile »).

Lorsqu'un client (hors agences Pro et BP) nous téléphonera, il sera accueilli par ce SVI qui, selon le besoin exprimé, le dirigera, s'il le souhaite :

- soit vers une interface digitale afin de réaliser son opération lui-même
- soit vers le conseiller (ou boucle téléphonique puis LCL Mon Contact)



Ce choix sera laissé aux clients, pour que certains d'entre eux ne se retrouvent pas sonnés par le dédale téléphonique.

Les tests du SVI démarrent en novembre sur 3 agences de la DR Paris Sud, et seront élargis à toute la DR Paris Sud, ainsi qu'aux DR Sud Aquitaine et Auvergne Loire. Le déploiement est envisagé début 2025.

Le SVI a pour but de réduire d'environ 10 à 15% le nombre d'appels entrants, notamment ceux dont l'objet peut être traité par un autre canal.

Selon la direction, les caisses régionales qui l'ont adopté ont vu leur niveau de satisfaction clients boosté.

Si **FO LCL** espère que ce SVI soulagera les équipes, elle regrette cependant que le contact humain, pouvant générer des rebonds commerciaux, s'amenuise encore un peu plus.

FO LCL a profité de ce sujet pour signaler que, dans certains endroits, FLOW était déjà devenu un outil de flicage managérial, source de stress. Tout comme ARIA dont, pourtant, la direction a rappelé que l'utilisation est basée sur le volontariat et le besoin.

FUITE DE DONNÉES BANCAIRES CHEZ DES OPÉRATEURS TÉLÉCOM

FO LCL a demandé qu'il soit étudié l'envoi d'une notification au client dès l'enregistrement d'une autorisation de prélèvement sur son compte. Cela rassurerait le client et sécuriserait davantage les opérations.



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

