

Avis du CSEC de LCL sur la création d'un pôle de développement commercial paiement et flux au sein de la Direction Développement, Paiement et Flux (DDPF)

Le CSE Central est consulté ce jour sur la création d'un pôle de développement commercial paiement et flux au sein de la Direction Développement, Paiement et Flux.

La direction a pour projet de créer ce pôle, dédié au marché des Professionnels, afin d'accélérer la commercialisation des offres et paiements complexes qui sont générateurs de PNB : EBICS, prélèvements SEPA, monétique commerçant à distance pour des sujets complexes.

Ces produits sont aujourd'hui commercialisés par les Conseillers Pro avec le soutien des Responsables Flux et Services qui sont au nombre des 10 (1 par DDR sauf sur la DDR GSO où ils sont 2). Leurs missions tournent autour de l'expertise, l'animation et le support aux produits de paiement et flux en général et, dans ce cadre, ils sont amenés à préparer et aider les Conseillers Pro dans la vente de produits complexes mais sont également sollicités par les conseillers sur tous les produits paiement et flux quelle que soit leur complexité. Pour la direction, du fait de la difficulté à les vendre et les mettre en place, les Conseillers Pro peineraient à développer le taux d'équipement de leurs clients sur les produits complexes.

Aussi, la direction souhaite que le réseau commercial ne soit plus en charge que de la commercialisation de produits paiement et flux simples avec l'accompagnement des coachs et des futurs managers des espaces pro, tandis que les produits complexes seraient, eux, commercialisés par des Chargés d'affaires Paiement et Flux (CAPF), nouveau métier dans notre entreprise, dont la mission principale serait la vente des produits complexes (90% de leur temps de travail sera consacré à cela).

La future équipe de DDPF serait composée de 9 CAPF et d'un Responsable Développement Paiement et Flux, la direction supprimant en parallèle le métier de RFS chez LCL, ce que le CSEC déplore.

En préambule, le CSEC tient à souligner que le document de présentation du projet ne comporte pas tous les éléments indispensables pour émettre un avis éclairé, certains n'ayant été donnés qu'à l'oral sur l'insistance des élus, d'autres étant toujours sans réponse à ce jour et notamment :

- les outils déployés dans le cadre de ce projet pour aider les futurs CAPF
- les mesures d'accompagnement à la mobilité géographique
- Les délégations tarifaires des futurs CAPF
- L'impact du projet de réorganisation de la direction coverage et réseau entreprises et institutionnels sur l'Île de France sur la capacité de développer le taux d'équipement en produits paiements et flux complexes

En ce qui concerne les objectifs généraux du projet :

Si le CSEC partage l'analyse de la direction sur les difficultés de la maîtrise de ces produits et service par le réseau et sur l'intérêt à développer le taux d'équipement des clients Pro sur ces produits complexes, il souhaite émettre des réserves et propositions d'amendement sur le projet de la direction :

Ce projet étant un projet de développement, les élus considèrent que les moyens mis en œuvre sont insuffisants. Notamment le CSEC :

- Souligne qu'aucune évaluation de la charge de travail avant/ après projet n'est présentée. Le CSEC craint qu'aux missions actuelles, s'ajoutent celles de vente de solutions paiement et flux complexes
- S'interroge sur la possibilité pour les CAPF de réaliser 15 RDV semaine et d'atteindre l'objectif de + 300 contrats EBICS la 1ère année, alors même, qu'à date, de nombreuses inconnues demeurent, notamment sur les outils, la capacité à pourvoir les postes...
- Dénonce le manque de visibilité sur les outils qui permettraient aux futurs CAPF de détecter les besoins des clients gérés par les Conseillers Pro et demande à la direction que ces outils soient mis en œuvre immédiatement, de même que le nouvel outil de diagnostic flux
- Relève l'absence de données relatives aux délégations tarifaires que les CAPF auront afin de développer le taux d'équipement

Aussi le CSEC alerte la direction sur un risque de surcharge de travail et de pression commerciale sur cette équipe, et préconise l'augmentation du nombre de CAPF et l'octroi de délégations adéquates à leurs missions.

En outre, afin que la synergie existe entre le réseau et les CAPF, le CSEC préconise que :

- Les Conseillers Pro restent formés un minimum sur les produits complexes afin de pouvoir détecter les éventuels besoins de leurs clients
- Les CA pro qui maîtrisent ces produits complexes et souhaitent les commercialiser directement auprès de leurs clients puissent garder cette compétence et le faire
- Les salariés du réseau soient récompensés pour les présentations de clients qu'ils feraient à la DDPF

En ce qui concerne la disparition des RFS et la création des métiers de CAPF et RDPF, le CSEC émet les réserves et propositions suivantes :

Si la direction soutient qu'elle transforme simplement le métier de RFS en CAPF et qu'elle espère que les RFS postulent sur les futurs postes de CAPF, le CSEC réfute cette affirmation. En effet, les RFS ont une pesée de poste E3 tandis que les futurs CAPF seront V3. Si l'un est expert, l'autre sera commercial. Par ailleurs, si les CAPF seront cadres autonomes, la direction interrogée en instance n'a pas précisé le statut des RFS aujourd'hui.

Aussi, le CSEC redoute que les RFS ne se retrouvent pas dans les propositions de poste de CAPF.

Le CSEC a noté l'engagement de la direction à :

- maintenir les postes de RFS jusqu'à ce que les salariés retrouvent un poste qui leur conviennent
- garantir a minima la rémunération globale (fixe + RVP) des RFS qui deviendraient CAPF

Cependant, il demande à la direction d'accompagner les RFS, qui ne souhaiteraient pas devenir CAPF, dans leur mobilité tant fonctionnelle que géographique, avec des mesures spécifiques et notamment :

- la mise en place de mesure à la mobilité géographique ad 'hoc
- le suivi personnalisé des salariés concernés par la suppression de poste de RFS, et qu'une priorité leur soit donnée afin qu'ils puissent candidater à des postes équivalents à celui de RFS
- la mise en place de formation pour aider à la reconversion si nécessaire

Enfin, si les formations sont précisées dans le support, le CSEC demande à ce qu'elles puissent être renforcées si le profil des candidats à ces postes le nécessite.

Cette délibération vaut avis et vœux du CSEC.

24 votants.

Favorable : 14 / Défavorable : 0 / Abstention : 10

Avis adopté à la majorité