

Plan d'entreprise : Centricité Client

La DDR IDF Sud a présenté au CE le plan d'entreprise 2010/2013 de notre périmètre, dit centricité client (plus proche de nos clients). Celui-ci est une bonne chose pour la Direction, puisqu'il permettra de réduire, voire d'arrêter, l'attrition de nos clients. Pour cela elle va mettre en place de nouveaux outils tels que : AMI (Assistant Métier Intégré), 3C (Crédit Compte Client), des CRC (Centre Relation Client) et améliorer les anciens Indice Fréquence Client, O2C. Ces projets, qui sont encore dans les cartons du LCL, permettront aux salariés du réseau d'améliorer leur quotidien.

Pour la CFDT ce projet centricité client et la mise en place de nouveaux outils informatiques, n'amélioreront en rien le travail quotidien des salariés. Ce projet permettra une augmentation de la base client LCL de 10% soit 250.000 clients annuel au niveau national. Par la même occasion, celui-ci augmentera son PNB de 2,5%. Pour cela la direction a prévu une augmentation des effectifs au niveau national en nombre, soit à peine 0,5 personne par agence (ou sera l'amélioration du quotidien ?). Pour les DSBA locaux les effectifs vont encore fondre comme neige au soleil de 86 personnes (ou sera l'amélioration du quotidien ?). Une partie de ces personnes seront reclassées dans la création de Middle Office en soutien aux agences (prise en charge des clients dans les moments difficiles du conseiller) et les autres en ACL (prise en charge des appels non décrochés en agence en raison de la charge de travail importante). Les récents problèmes rencontrés sur Champs et Evry ne sont pas des éléments qui prévalent la réussite de ce projet. A quand la création d'un plan de centricité des salariés ?

Banque Privé croix Nivert

La Banque Privé Croix Nivert fait peau neuve. Pour cela elle intégrera un immeuble situé rue Leriche

dans le 15° sur 460m² (contre 317 m² LCL, c'est d'optimiser la qualité de l'accueil des clients créant un espace à connotation d'habitat dans le local actuel). L'objectif du projet pour contemporain, de standing, avec des lignes pures pour exprimer la force et la solidité de l'entreprise. Concernant les conditions de travail des salariés de la banque privée, un open-space sera créé.

Pour information la Banque privée qui compte 122.000 clients au niveau national a une attrition de 7.000 clients à l'année. La question est : pourquoi autant d'investissement ?

Effectifs au 31/12/2010

Le plan Crescendo 2 est mort et vive le PMT (Plan Moyen Terme) dit centricité client. La direction nous a présenté les effectifs au 31/12/2010.

Comme le prévoyait la CFDT, les effectifs sont à la cible de ce plan, voire même en dessous de 40 personnes. Nous disons bravo à la direction qui joue avec les salariés comme avec un jeu de société où le premier DR est celui qui fera le moins d'UTP dans son secteur.

Tournoi de Judo à Bercy

Le tournoi de Bercy, qui a eu lieu le samedi 5 et le dimanche 6 février 2011, constitue la compétition majeure de judo. Il rassemble plus de 500 compétiteurs, une cinquantaine de pays et 12.000 visiteurs par jour. LCL est le partenaire numéro 1 de la FFDJ depuis 25 ans. L'objectif pour le LCL c'est de présenter des produits dédiés aux licenciés, aux clubs et de prendre des contacts.

La CFDT a fait remarquer qu'elle reste fortement opposée au travail le dimanche, même si ces jours sont rémunérés à 200% et que les salariés peuvent récupérer ce jour travaillé.

VOS ELUS CFDT AU CE I.D.F. SUD

Secrétaire de CE Philippe GRUDZIEN / DR HSS, Christine POIGNANT / DR HSS, RS CE Thierry BLARY / DR HSS, Evelyne DAVID / UM EVRY, Patrick NONELLI / DR SEINE ET MARNE, Joël SAVAR / UM Créteil, Sylvain COUFFRANT / DR SMIN, Elisabeth FERREIRA / DR ESSONNE, Véronique FAURE / DR VDME, Patrice VILLOIS / UM EVRY, Claude KOEHLI / DR VDMO,