



NEWS CSEC!

5 avril 2024

Le CSE central extraordinaire s'est réuni pour échanger autour des premières pistes de réflexions relatives aux objectifs des Conseillers Commerciaux à la suite de l'expertise menée sur les conditions de travail par le cabinet IPSO FACTO. Les prochaines réunions du CSEC devraient porter sur le pilotage des tableaux de suivi et sur les indicateurs de prévention de RPS.

Les propositions de vos élus au CSEC sont identifiées par ce pictogramme

ACTIONS

FEUILLE DE ROUTE

IDÉES

1 PORTEFEUILLES SANS CONSEILLERS

Recruter

- **249 recrutements lancés** (RETAIL + BP) pour couvrir les postes à découvert + 50 postes supplémentaires

- Mettre l'intelligence artificielle au service de l'intelligence humaine (gestion des CV)

Former

- **Renforcer l'équipe LECOBYLCL** avec 1 recrutement en cours

- Accroître la capacité de formation

Orienter vers LCL Mon Contact

- **Transférer les appels** de 200 portefeuilles (ALD ou congés maternité) sur le marché des Particuliers
>> présentation prévue
CSEC Mai 2024



- Le DA pourrait avoir la main sur le transfert vers LCL Mon Contact



- Le DA devrait pouvoir gérer son TAT grâce à FLOW (nouvelle softphonie)

- Ne pas augmenter les objectifs de LCL Mon Contact

Prioriser

- Écriture de **ce qui doit être fait obligatoirement et ce qui peut attendre** (travaux en cours avec des conseillers et des managers du Réseau)
>> présentation prévue
CSEC Juillet 2024



- Il faut réduire les exigences TAT, IRC et RDV par conseiller



- Il convient également de réfléchir sur la priorisation des activités en dehors du Réseau (Sièges, fonctions supports en région, OSC...)

Épauler

- Préserver la capacité d'intervention actuelle des **équipes d'appui commercial**

- Intégrer des profils qui puissent évoluer au sein de LCL



- Les besoins doivent être en lien avec les éléments du rapport d'expertise





NEWS CSEC!

ACTIONS

FEUILLE DE ROUTE

IDÉES

1 suite ... PORTEFEUILLES TROP CHARGÉS

PMT
LCL 2030

Alléger

- **Accompagner environ 150 agences** dont les portefeuilles dépassent les repères (traiter les inactifs, transférer les hors-périmètres, créer des postes si des surfaces sont disponibles dans l'agence ou à proximité)



- La création d'une banque par internet pourrait convenir à certains clients



- Les ouvertures d'agences doivent être réenvisagées sur les zones en développement

2 COMPENSATION RVP DES POSTES VACANTS

Faire évoluer

- **Accroître la redistribution** à 80% de l'opportunité globale et intégrer les DA et DAA de façon systématique (avec accord DR) >> **validé CSEC Avril 2024**

- Étudier les demandes exceptionnelles relayées par les managers (brefs retours de congés maladie)

3 MEILLEURE DÉFINITION DES OBJECTIFS

Identifier

- **S'appuyer sur des repères** métiers par type de poste (conseiller part, privé,...) et utiliser des notions de potentiel et de marché par région (démographie, croissance éco, potentiel...)

- Adapter la déclinaison des objectifs de niveau local Agences et DGA

Adapter

- **Associer les managers** dans des délais raisonnables pour s'assurer de l'adéquation des objectifs avec les spécificités Agences

- Intégrer le turnover des effectifs, la saisonnalité éventuelle de l'activité

- Convenir d'une **clause de revoyure** semestrielle (juin par exemple)

- Corriger si besoin les objectifs nationaux en fonction d'événements de marchés majeurs (ex. crédits immobiliers)



- **Le CSEC doit pouvoir également demander une revoyure**

- Définir en début d'année civile les règles de **prise en compte d'évènements locaux** significatifs

- Pouvoir ajuster, en fin de période, l'objectif de niveau Agence et DGA (si postes vacants, regroupements d'agences, ...)

