Cfdt:
COMMUNICATION CONSEIL CULTURE
S'ENGAGER POUR CHACUN AGIR POUR TOUS

ENGAGÉS ET RESPONSABLES, BÂTISSONS ENSEMBLE LA POSTE 2030.

FLASH INFO !

de vos administrateurs parrainés par la CFDT

N°17- Septembre 2022

© GettyImages

LBP BANQUE DE DÉTAIL : UNE BANQUE PRESQUE ADULTE QUI A GRANDI TRÈS VITE !

© GettyImages

© Eric Huynh

Téléchargez l'appli

LBP a 16 ans. Elle sort de l'adolescence. Le choix du développement commercial initié à sa création a porté ses fruits : 20 Millions de clients en 2022.

Néanmoins, il reste encore du chemin à faire, notamment sur : **L'amélioration de la qualité de la mise en production des applications** en visant une satisfaction totale des conseillers bancaires alors que la satisfaction client progresse plus vite *(+15pts)* ;

- ▶ **La digitalisation des parcours clients,** bénéficiant d'investissements très importants et en cours de règlement à court terme ;
- ▶ **La formation des collègues du réseau** afin qu'ils puissent absorber les innovations et transformations des processus et systèmes ;
- ▶ **L'accélération du recrutement pour couvrir les postes à découvert** qui fragilisent le développement et la fidélisation de la clientèle ;
- ▶ **La priorité donnée au pilotage de la culture client** au travers de la démarche d'empreinte relationnelle commence à porter ses fruits, avec des NPS « à chaud » *(après échange avec un conseiller)* qui sont nettement supérieurs au NPS « à froid ». Cette démarche va être étendue au middle office relationnel.

L'ensemble des postières et des postiers de LBP et de la BGPN sont engagés et mobilisés pour être sur le podium de la banque préférée des Français en 2025. Les indicateurs se sont légèrement améliorés au 1er trimestre 2022 dans un marché stable. C'est encourageant. La mobilisation collective commence à payer.

Même si la direction de la Banque est mobilisée sur la résolution de 3 irritants par trimestre, les administrateurs CFDT restent vigilants et attentifs sur les indicateurs de pilotage présentés régulièrement au sein du Comité Qualité et Développement Durable.