

## CSEC du 5 mai 2022

Une séance qui a débuté par des déclarations, successives, d'élus et organisations syndicales afin d'alerter, une fois de plus, la Direction, sur les conditions de travail qui ne cessent de se dégrader mais également de lui rappeler le contexte économique avec l'inflation qui ne cesse de croître, jusqu'à atteindre aujourd'hui un taux de 4.80%.

Il semblerait que la Direction ait enfin pris la mesure des choses et envisagerait d'anticiper les négociations annuelles obligatoires au mois de septembre (habituellement celles-ci se tiennent en fin d'année).

Si la CFDT y voit un signe positif, elle émet toutefois des réserves. Pourquoi attendre Septembre alors que l'impact de la flambée des prix impacte déjà fortement le pouvoir d'achat des salariés. Les mesures qui seront décidées en septembre auront-elles un effet immédiat ou seront-elles applicables en mars 2023 ?

Pour rappel, les mesures "socles", décidées unilatéralement par la Direction, qui n'ont concerné que quelques métiers et le saupoudrage avec la prime au pouvoir d'achat d'une poignée de salariés, ont été largement insuffisantes et ont provoqué le mécontentement d'un grand nombre d'entre vous. Souhaitons que les prochaines mesures qui verront le jour chez LCL soient aussi ambitieuses que les objectifs commerciaux décidés par notre Comex.

Concernant la dégradation des conditions de travail, notamment liées aux postes vacants, la Direction nous confirme, je cite : **" Une réflexion sur un dispositif concernant les postes vacants et en cours, nous reviendrons vers vous quand nous aurons avancé sur ce sujet "**.

**La CFDT espère que cette réflexion aboutisse rapidement et apporte, à très court terme, une solution efficace pour tous les services concernés.**



## RVP Fonctions Support et Back office : suite et fin

Après une présentation de la RVP rétail au CSEC du mois de mars, la Direction nous communique une version, plutôt succincte, de la RVP 2021 pour les métiers fonctions support et backs office. Même si les chiffres avancés n'ont pas permis une analyse détaillée des montants perçus par métier, ils révèlent une fois encore l'opacité dans le mode de calcul de ce variable.



**La CFDT a interpellé la Direction sur ce sujet en lui faisant lecture du témoignage d'une salariée d'un service POSC. A défaut de constater que le montant de sa RVP ne représentait pas 100% de son opportunité, déjà bien faible, la collègue n'a pas été en mesure de pouvoir vérifier l'exactitude du montant puisque contrairement aux salariés du réseau. Aucun détail sur les critères retenus et leur mode de calcul ne sont repris sur le courrier mentionnant la somme attribuée.**

**La CFDT a demandé que le calcul soit clairement mentionné sur le courrier adressé aux salariés.**

## Critiz'R : une arrivée "fracassante" !!!

L'outil Critiz'R arrivé chez LCL voilà tout juste deux mois, fait déjà parler de lui.

La CFDT souhaite interpeller la Direction par un feed-back (en français : un retour) des premiers constats alarmants de nos collègues du réseau. Ces mêmes salariés sont déjà sous pression entre les objectifs à atteindre (toujours plus ambitieux) et les nombreuses tâches quotidiennes à accomplir, sans oublier la joignabilité avec le TAT à 90% et depuis peu, un objectif supplémentaire : répondre aux mails clients en moins de 4 heures.

Sous couvert d'une volonté d'améliorer la satisfaction clients, cet outil leur ajoute une contrainte de plus avec un objectif final qui reste encore à prouver. Les salariés n'ont pas besoin qu'on leur dise que la satisfaction clients est la priorité, ils le savent déjà et s'appliquent au quotidien à les satisfaire au mieux avec les moyens mis à leur disposition.

Pourtant, lors de la présentation de cet outil, Mr Bougrain affirmait, je cite "**nous avons interrogé des DA et deux conseillers du test. Tous recommandent unanimement Critiz'R à leurs collègues non-pilotes**".

Ceci interroge la CFDT sur la manière dont a été présenté l'outil, car la réalité du terrain est toute autre. On en vient à se demander si le Comex vit dans un monde parallèle !

Si ces quelques salariés interrogés ont plébiscité l'utilisation de Critiz'R, il n'en est pas de même pour tous les utilisateurs qui nous ont alertés sur l'impact néfaste de ce nouvel outil. Pour preuve, nous tenions à vous remonter quelques verbatims de ces salariés : "**un nouveau mode de défouloir pour les clients, les clients l'utilisent comme un tchat en répondant à nos réponses... On est jugés en permanence, c'est tout le temps, tous les jours, même les dimanches et jours fériés ! C'est une ubérisation de notre métier**"; la liste est non exhaustive.

Force est de constater que LCL a une exigence toujours plus forte avec des moyens humains qui, eux, ne cessent de se réduire. Une équation qui ne peut pas fonctionner. Le constat est sans appel, l'accroissement du nombre des démissions, l'augmentation des arrêts de travail, des licenciements pour inaptitude devenus monnaie courante et un turn-over de plus en plus prégnant.

**La CFDT s'inquiète de cette "obsession" de la Direction pour la satisfaction des clients au détriment des conditions de travail des salariés qui ne cessent de se dégrader. La CFDT s'attachera à ce que cette nouvelle alerte ne reste pas, une fois encore, lettre morte...**

Le réseau collaboratif est un moyen d'échange plébiscité par les salariés et la Direction. La CFDT encourage les salariés du réseau à s'exprimer via ce canal afin de faire remonter vos premiers constats concernant l'impact de ce nouvel outil sur votre quotidien.

## Point d'étape CESU

3056 salariés ont bénéficié des CESU alors qu'en décembre 2021, ils étaient 5301 à percevoir la prime "garde d'enfants", soit une diminution de 42% des bénéficiaires. Face à ce constat, la Direction envisage de proroger la période transitoire pour 2023.

**Pour la CFDT, cette problématique pourrait également être liée aux quelques dysfonctionnements lors de la mise en place de ce nouveau mode de versement mais également à un manque d'informations.**

La Direction nous confirme qu'une nouvelle communication collective et individuelle sera effectuée via l'intranet et PeopleDoc.



**Pour toutes questions, contactez vos élu(e)s CFDT**

**Prochaine séance le 8 juin 2022**