

CSEC de mai et juin 2024

Le comex LCL se féminise...

... Et la CFDT ne peut que s'en réjouir. En mars dernier, 3 femmes ont intégré le comité exécutif LCL : Céline GASIGLIA, Gwenn MENARDAIS et Marie-Agnès Chesneau. Cette dernière est venue se présenter aux membres du CSEC et a fait part de sa volonté « de porter LCL dans un avenir positif ». **Si la CFDT entend la nécessité de « transformer » LCL, elle a rappelé son engagement et sa volonté de continuer à défendre l'emploi et les intérêts des salariés tant en termes de conditions de travail qu'en termes de rémunération.**

Transfert d'appels des « postes vacants » vers LCL Mon Contact

Dans le cadre des travaux menés avec le CSEC et afin d'améliorer les conditions de travail des salariés dans les agences ayant un ou plusieurs postes à découvert de longue durée (maternité, maladie...), la Direction propose de généraliser « le transfert des lignes téléphoniques de certains postes vacants vers LCL Mon Contact » sur les équipes BAQ.

Concrètement, les DA devront remonter aux DR les demandes de prises en charge qui seront acceptées ou non. Côté LCL Mon Contact, le nombre d'appels sortants sera abaissé pour permettre aux équipes d'absorber cette charge de travail supplémentaire.

Malgré la demande de **la CFDT**, la Direction n'envisage pas de renforcer les effectifs des centres LCL Mon Contact et limite ainsi ce transfert à 200 lignes téléphoniques sur 150 agences, sachant qu'à date, il y a environ 250 postes à découvert dans le réseau. Si **la CFDT** reconnaît des avancées, puisque la Direction admet l'urgence d'apporter des solutions aux salariés surchargés du fait des postes à découvert, elle regrette cette limite en nombre : certaines agences resteront sans solution !

RVP fonctions supports et back office

Concernant la RVP 2023 versée en 2024 aux salariés des fonctions support et des back office, la Direction annonce un montant moyen de 4168€ pour 5185 bénéficiaires. Cette moyenne n'est pas parlante. En effet, **la CFDT** a rappelé la diversité des métiers et donc des opportunités de variables puisque certaines sont au % de la RBA et d'autres en €. Par exemple, les techniciens services bancaires ou les gestionnaires de paie ont seulement 800€ d'opportunité malgré l'expertise requise sur leurs métiers. **La CFDT** a, de nouveau, demandé la revalorisation de leurs opportunités.

De plus, **la CFDT** a réitéré sa demande de ne plus contraindre l'enveloppe RVP. Cette « enveloppe fermée » pénalise les salariés et ne permet pas aux managers de rétribuer chacun à hauteur de sa performance.

La Direction a pris note. D'autant plus que le sujet de la RVP fait partie intégrante du benchmark sur les rémunérations en cours.

EPREUVE : LE SPRINT EN MODE FLEX-OFFICE !



JO : la souplesse est requise !

LCL est dépendant des informations encore incomplètes et « mouvantes » des préfectures ainsi que du cadre imposé par le Groupe concernant l'organisation du travail pendant les JO.

La Direction LCL demande aux managers d'organiser le travail, durant cette période, avec souplesse et intelligence organisationnelle pour faciliter la vie des salariés tout en restant évidemment au service des clients.

Ainsi, même si l'IDF sera la plus impactée, les principes suivants sont actés pour tous :

- **La fermeture de certaines agences** : le 26 juillet, jour de la cérémonie d'ouverture ou ponctuellement selon les événements. Les salariés seront en télétravail ou en repli sur d'autres agences avec l'accord du N+1.
- **La maintenance des automates** est un sujet majeur à fort enjeux PNB, **la CFDT** a rappelé à la Direction l'engagement de ces salariés au service de la satisfaction clients et que leur sécurité doit être organisée.
- **Souplesse horaires d'arrivée/départ** : **la CFDT** a obtenu de neutraliser l'impact potentiel sur les compteurs horaires variables pour les salariés concernés.
- **TAT & IRC** : suite à la demande de **la CFDT** et après vérification par la Direction, les taux pourront être neutralisés afin de ne pas impacter la RVP.

Enfin, sachez que le nouvel accord télétravail* négocié et signé par la CFDT, applicable dès le 1er juillet 2024, vous permet de prendre des jours de télétravail hors quota annuel pour toutes situations exceptionnelles en bénéficiant de l'indemnité de 2,70€/jour.

* accord intégral consultable sur notre site cfdt-lcl.fr

Pour toutes questions contactez vos élu(e)s CFDT



Le Flex office gagne du terrain chez LCL mais pas les salariés !

Cette nouvelle organisation du travail (appelée Nouvelle R par LCL) rendue possible depuis la mise en place du télétravail se déploie chez LCL. Cela consiste principalement à avoir moins de postes de travail que de salariés ainsi que la mise en place « d'espaces collaboratifs ». C'est la fin du bureau individuel et du bureau attitré. Après le Siège Opérationnel, c'est au tour des équipes OSC Assurances de RAA de subir cette réorganisation. Une expertise diligentée et suivie conjointement par vos élus CSEC et ceux du CSE RAA est en cours. Le rapport d'expertise sera présenté au CSE RAA et au CSEC début juillet.

La CFDT a plusieurs fois rappelé à la Direction qu'une mise en place réussie du Flex office nécessite du temps et un réel accompagnement des salariés en tenant compte de leur avis et de la spécificité de leur métier, encore faut-il le leur demander. D'après la Direction, ce mode de travail « favoriserait la synergie des équipes » et « le collectif », or, d'autres entreprises ont fait marche arrière notamment du fait de la perte du collectif. Pour la CFDT, la Direction LCL est surtout animée par la rationalisation des m² et par conséquent des coûts !

Evidemment, la CFDT a déjà dénoncé les effets délétères de cette nouvelle organisation sans cadre clair qui dégradent les conditions de travail (moins de m², plus de nuisances sonores...) et attend la présentation d'un projet cadre complet avant tout autre déploiement chez LCL. A suivre...

Remplacement des automates LCL : obsolescence

LCL compte 4500 automates dont 772 (full dépôt) qui seront obsolètes entre 2024 et 2027, leur indisponibilité fréquente génère de l'insatisfaction client. La direction a, par conséquent, lancé une expérimentation sur 10 agences en 2023 et annonce aujourd'hui remplacer 639 Automates Dépôts Valorisants (ADV) par des Automates Dépôts Déclarants (ADD) en location entre 2025 et 2027. Seuls, 133 ADV, devant être changés avant la fin de l'année, seront remplacés à l'identique (matériels achetés).

Bien que les résultats de cette expérimentation semblent mitigés, la Direction déclare que ces ADD amélioreront la disponibilité des appareils et simplifieront la gestion fiduciaire. En revanche, le client devra préparer son dépôt.

La CFDT a rappelé que les salariés LCL dédiés à la maintenance exercent une activité essentielle à la satisfaction des clients et sont souvent « oubliés » notamment en termes de reconnaissance salariale. Aussi, puisque la Direction a estimé que son choix lui permet de réaliser une économie de 2,1 M€, la CFDT a demandé un meilleur partage de la valeur et le versement d'une prime pour tous les mainteneurs dédiés.

Consultations du CSEC sur les deux projets suivants :

- Projet d'orchestration des flux téléphoniques et sur la mise en place des parcours SVI (Flow)

Le serveur vocal interactif n'étant pas encore construit, un nouveau dossier sera présenté ultérieurement au CSEC. Le CSEC a donc émis un avis unanime sur le déploiement de la nouvelle solution de téléphonie chez LCL.

- Généralisation du point d'entrée pour l'assistance au réseau : le Chatbot

Retrouvez ces 2 avis unanimes du CSEC partagés et validés par la CFDT sur notre site : cfdt-lcl.fr

Une équipe à votre écoute

Vos élus CFDT titulaires		
Virginie NOIROT, Secrétaire Générale	GPSE	06.24.57.01.47
Thibault MARQUET, Trésorier Adjoint	RAA	06.85.47.76.76
Christelle FAMILIAR*	MED	06.03.15.78.66
Hakim BEN AHMED	GPNO	06.61.48.33.37
Nathalie CHABRAND	MED	06.28.35.09.03
Nicolas RODRIGUEZ	GSO	06.89.95.16.11
Vos élus CFDT suppléants		
Valentine COROLLER	GPNO	01.43.13.00.76
Franck LEREBOURG VINAY	MED	06.64.32.32.97
Marie-France DABON	ANTILLES	06.90.90.94.71
Guy TRICONE	GPSE	06.64.76.01.63
Catherine RONCERAY	OUEST	06.03.65.02.40
Yacine BENSMAINE	EST	03.90.40.64.63
Représentante Syndicale Nationale CFDT		
Isabelle MEYNIEL	SIÈGE OPÉRATIONNEL	06.88.31.85.29

*Référénte harcèlement CSEC

Prochaines séances les 3,4 et 5 juillet 2024



@CFDT_LCL CFDT LCL

CFDT DELEGATION NATIONALE - Garonne Aile B - 2 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF
01.42.95.11.80 BC 401-07 Outlook : cfdt_delegation-nationale@lcl.fr Site : cfdt-lcl.fr



CONSULTATION SUR LE PROJET D'ORCHESTRATION DES FLUX

Avis voté à l'unanimité le 05 juin 2024

Le CSEC est consulté ce jour sur le projet d'orchestration des flux.

Ce projet serait inhérent à l'obsolescence programmée au 31 décembre 2024 du système de téléphonie actuel, dont le prestataire est OBS/Alcatel. Il concerne tous les salariés de l'entreprise et implique que tous soient équipés de soft phonie.

En premier lieu, le CSEC ne peut que regretter le fait que la Direction n'ait pas jugé utile d'anticiper davantage l'échéance de ce contrat. Ceci lui aurait permis de tester la satisfaction des utilisateurs (internes et externes) ainsi que la fiabilité technique de la solution retenue, voire d'en tester plusieurs, et de pouvoir en présenter les résultats à l'instance afin de justifier le choix du nouveau prestataire.

En second lieu, si le coût de ce projet "subi" a été donné au CSEC, aucun retour chiffré précis des propositions des autres prestataires n'a été donné à l'instance, de sorte que le choix de Worldline, prestataire dont le groupe est actionnaire à hauteur de 7% depuis janvier 2024, peut poser question.

Le CSEC accueille favorablement le fait que cet outil facilitera notamment les interventions sur les lignes téléphoniques, comme leur réattribution, la modification des boucles ou encore la fermeture immédiate de la téléphonie en cas d'évènement spécifique afin d'en gommer l'impact sur le TAT. Cependant, sur ce dernier point, le CSEC demande que cette possibilité ne soit pas laissée uniquement aux DGA, mais que ces actions soient aussi sous la responsabilité du manager de proximité. Le CSEC acte que dans le document complémentaire remis sur table la Direction a noté « ouverture aux DA » répondant aussi à une attente des salariés consultés.

Concernant la santé au travail, nous rappelons que la direction a une obligation de préserver la santé des salariés conformément aux articles L 4121-1 et L4121-2 du code du travail.

Ce projet est l'occasion de rappeler que nos collègues passent de plus en plus de temps en appel téléphonique (entrant ou sortant), notamment du fait de la multiplication des RDV téléphoniques et visio. A ce titre, le CSEC réitère sa demande à la direction d'équiper tous les salariés de casques nouvelle génération, permettant à la fois d'isoler les salariés des bruits ambiants qui sont nombreux, plus particulièrement en open-space, mais aussi d'équiper tous les postes de limiteurs acoustiques de même marque que les casques, afin de réduire les risques de choc acoustique. Il demande également qu'une sensibilisation sur ce risque soit faite à tous les salariés afin qu'ils aient les bons réflexes en cas d'exposition, et qu'un test auditif soit proposé, à tous, tous les ans.

Le CSEC reste dans l'attente du résultat de l'appel d'offre lancé sur les casques tant en termes de typologie du matériel finalement retenu qu'en termes de couts.

Le CSEC demande à la Direction qu'une information soit effectuée dans tous les CSE lors de leur prochaine plénière et prend acte de l'engagement de la Direction de faire un point complémentaire en septembre comprenant notamment un retour d'expérience sur cette nouvelle solution de téléphonie.

Ceci vaut avis et vœux du CSEC et je vous remercie de le mettre au vote.

Votants : 21

Favorables : 21

Défavorable : 0

Abstention : 0

Virginie NOIROT
Secrétaire Générale du CSEC LCL
Tél : 01.42.95.10.46 - 03.24.57.01.47
vnoirot@csec.lcl.orange.fr
virginie.noirot@lcl.fr



**CONSULTATION RELATIVE A LA GENERALISATION
DU POINT D'ENTREE POUR L'ASSISTANCE AU RESEAU
Avis voté à l'unanimité le 05 juin 2024**

Le CSEC est consulté ce jour, 5 juin 2024, sur la généralisation du point d'entrée pour l'assistance au réseau, après présentation du pilote qui s'est déroulé du 19 février au 19 avril 2024 sur 2 DR test.

Le CSEC souhaite rappeler que la multiplicité des produits et services bancassurance à proposer à nos clients, les changements de procédures, de réglementation, le turn-over important et le manque de formation, ... font que les conseillers de LCL, souvent démunis face à une clientèle de plus en plus exigeante, apprécient l'aide des spécialistes (SVP, coachs, experts) et la base documentaire.

Chacun a ses habitudes, ses préférences et ses expériences afin d'obtenir l'aide nécessaire pour trouver une réponse le plus rapidement possible.

Le CSEC approuve donc le principe d'incitation et non d'obligation d'utiliser le chatbot comme point d'entrée. Contraindre à l'utiliser, supprimer l'accès direct aux différents canaux d'assistance, serait contre-productif. Seule la qualité et la pertinence de l'outil persuadera les plus récalcitrants à l'utiliser.

A terme, l'efficacité dans le parcours de la requête, la fiabilité dans la réponse, devraient permettre un gain de temps, tant pour les conseillers que pour les sachants. Le CSEC demande à la direction que ces gains permettent d'améliorer les conditions de travail, et non pas d'en profiter pour réduire une fois de plus les effectifs.

Pour rappel, le CSEC a exercé son droit d'alerte pour risque grave sur la santé des salariés en mai 2023.

Dans ces conditions, le CSEC émet un avis favorable à cette généralisation.

Votants : 21

Favorables : 21

Défavorable : 0

Abstention : 0

Virginie NOIROT
Secrétaire Générale du CSEC LCL
Tél : 01.42.95.10.30 - 08.24.57.01.47
vnoiro@csec.lcl.orange.fr
virginie.noirot@lcl.fr