

CSEC des 3, 4 et 5 avril 2024

Situation financière LCL 2023

Le CSE Central est informé et consulté sur la situation financière et économique 2023 de LCL. Comme chaque année, pour l'accompagner dans cette mission, le CSE Central a désigné le cabinet IPSO FACTO. La restitution du rapport de l'expert et la consultation du CSEC auront lieu en juin prochain. A suivre...

Quelques chiffres :

COEX : 63,5% (vs 60,8% en 2022),

PNB : 3.775 M€ (-1% vs 2022),

Résultat Net LCL 2023 sous-jacent (= retraité des éléments exceptionnels) : 810M€ (-12% vs 2022) dont 95% soit 774 M€ remontent directement au Groupe. C'est la règle édictée par le Groupe pour chaque filiale.

La Direction est très claire : le projet de développement qui sera porté par notre nouveau Directeur Général aura des impacts sur le résultat net.

La CFDT rappelle que, selon l'Insee, en janvier 2024 les prix à la consommation ont augmenté de 3,1% sur un an (+4,9 % en 2023, +5,2 % en 2022). En parallèle, les augmentations générales de 2023 et 2022 n'ont pas permis de compenser cette inflation. La CFDT continue de défendre les intérêts des salariés notamment en termes de rémunération et, dans ce contexte, a fait, en séance, la déclaration suivante :

« Monsieur le Président,

La CFDT veut faire suite aux premiers échanges de M. Magdeleine, nouveau Directeur Général LCL, avec les organisations syndicales, des salariés LCL et le comité de Groupe le 14 mars dernier.

M. Magdeleine a fait ses premières annonces sur la nécessité d'investir dans le digital, le marketing, dans la formation et plus globalement dans l'humain pour développer notre entreprise.

La CFDT ne peut que saluer et partager cette volonté d'autant qu'elle n'a eu cesse depuis 8 ans de dénoncer les effets délétères des choix de l'ancien Directeur Général, Michel Mathieu, motivés par la rentabilité financière portée uniquement par la baisse des coûts.

M. Magdeleine lors de ces différents échanges a ainsi pu constater l'engagement sans faille des salariés LCL malgré le contexte difficile et anxiogène dans lequel ils travaillent depuis des années sans vision stratégique claire et sans la reconnaissance qu'ils méritent.

Les investissements salutaires envisagés auront un impact significatif et immédiat sur les résultats LCL et par conséquent sur la rémunération globale des salariés dans les années à venir.

Aussi, la CFDT vous relaye les craintes des salariés et considère que c'est aujourd'hui qu'il faut partager de la richesse. Cela permettrait d'atteindre l'unité recherchée et d'embarquer les équipes dans les évolutions à venir. »

POUR UN PARTAGE DES VALEURS



Serveur Vocal Interactif (SVI)

En remplacement de l'outil de téléphonie actuel OBS/Alcatel dont le contrat se termine fin 2024, la Direction a sélectionné la solution Worldline et annonce la mise en œuvre d'un SVI langage naturel et visuel pour le Retail dans un premier temps.

C'est le projet « Flow » que 2 agences de GPSE (Paris les colonnes 829 et Denfert Rochereau 426) vont tester dès début mai avant son déploiement progressif dans toute l'entreprise. Seul LCL Mon contact gardera sa plateforme Génésys.

Après avoir exprimé vocalement son besoin, l'outil proposera au client d'être redirigé vers le site LCL (et plus tard sur l'appli) afin de réaliser en autonomie son opération. En cas de refus, il pourra parler à un conseiller de l'agence avec redirection possible vers LCL Mon contact comme aujourd'hui. Le conseiller aura quant à lui un nouveau bandeau visuel qui précisera le motif de l'appel.

Une fonctionnalité « accueil partagé » permettra de recevoir uniquement les appels liés aux opérations d'accueil.

Par ailleurs, à l'annonce de l'attribution de la Softphonie pour tous, vos élus CFDT ont demandé des casques performants et plus protecteurs de la santé des salariés.

En cas de fermeture exceptionnelle de l'agence, la fermeture de la softphonie (= Neutralisation du TAT) sera possible. Cette avancée non négligeable était demandée depuis longtemps par vos élus CFDT. En revanche, la CFDT a demandé qu'elle soit à la main du DA, en responsabilité et en autonomie, plutôt qu'à la main du DR comme envisagé par la Direction.

Vos élus CFDT n'ont pas encore obtenu de réponse sur la possibilité d'intercepter un appel repris dans la boucle et de se transférer un appel entre collègues.

La Direction annonce 10 à 20% d'appels en moins pour les agences, la CFDT a déclaré que ce gain de temps, s'il est avéré, contribuera à l'amélioration des conditions de travail des salariés et ne doit pas entraîner de baisse des effectifs.

Pour toutes questions contactez vos élu(e)s CFDT



1ère étape de la Refonte de l'EGDRP* avant un nouvel outil en 2025

*Etat de Gestion Dynamique des Risques Professionnels

Des contraintes réglementaires et la dégradation des indicateurs de risque PRO amènent la Direction à faire évoluer l'EGDRP notamment en supprimant « la Baisse du mouvement d'affaires » et en intégrant « une alerte d'anticipation des risques ». Cela diminuerait de 50% en moyenne le nombre de comptes à traiter par chaque conseiller d'après la Direction.

La CFDT regrette que le renouvellement de l'outil ne soit prévu que pour 2025 car elle alerte depuis longtemps sur son obsolescence, fort irritant salariés.

Alerte risque grave pour la santé des salariés (4ème séance dédiée)

Pour rappel, l'objectif de vos élus CSEC est d'obtenir, dans un premier temps, la mise en place rapide d'actions concrètes afin d'améliorer les conditions de travail des salariés du Réseau et par conséquent de tous chez LCL. La préservation de la santé de tous est une obligation légale qui incombe à l'employeur.

En complément, ces échanges avec la Direction Générale doivent permettre d'obtenir un véritable changement de fond dans le mode de management trop descendant chez LCL (1er motif de démission d'après la Direction) ainsi qu'une réelle prise en compte de la charge de travail dans le dimensionnement des effectifs. L'autonomie et la responsabilité des managers de proximité et des salariés doivent devenir une réalité au-delà des slogans.

Vos élus CSEC ont porté unanimement de nombreuses demandes et propositions qui n'ont pas encore toutes obtenu de réponses concrètes de la Direction notamment :

- Une année blanche sur l'impact des fermetures de comptes (régler une bonne fois pour toute le problème de rétention des fermetures de comptes clients et neutraliser l'impact RVP)
- Une action correctrice immédiate pour les portefeuilles des conseillers qui dépassent les repères
- Renforcer et valoriser l'équipe d'appui notamment en termes de rémunération
- Tenir compte des problématiques locales (notamment les postes à découvert) en réduisant les exigences sur les indicateurs tout en neutralisant les impacts RVP correspondants (TAT, IRC, traitement des O2C, nombre de RDV)
- Proscrire une bonne fois pour toute la diffusion et l'affichage des classements nominatifs (c'est illégal et discriminant) : ces classements doivent uniquement être détenus par ceux qui pilotent l'activité.



La ténacité de vos élus CSEC a permis d'obtenir la revalorisation de la compensation RVP pour postes vacants :

- 80% de l'opportunité RVP au lieu de 50%. Une première avancée. La demande des élus reste la redistribution de 100 % de l'opportunité RVP. Les salariés qui absorbent la charge de travail des postes non couverts ne s'investissent pas qu'à 80% !
- Les DA et DA adjoints seront enfin bénéficiaires de ce dispositif sauf en cas de désaccord motivé du DR.

En revanche, la Direction n'a pas encore répondu favorablement à la demande du CSEC d'appliquer cette compensation dès 30 jours d'absence au lieu de 60 jours actuellement.

➔ La nouvelle Direction LCL prône un dialogue social transparent, loyal et souhaite de la co-construction. Vos élus CSEC attendent d'elle, au-delà des mots, l'annonce de nouvelles actions concrètes lors de la prochaine séance dédiée à ces travaux.

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 2 et 3 mai 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