

CSEC du 3/4 novembre 2021

LCL Mon contact sur Écoute : bienveillance ou surveillance ?

En juillet dernier, la Direction a présenté son projet d'évolution du dispositif d'écoute des appels chez LCL mon contact. Une modification du process consiste à ré-écouter les appels enregistrés sans la présence du salarié, quel que soit le motif !

La CFDT redoute que la Direction ne se serve de cet outil de manière détournée à des fins de sanction : soyez vigilants.

De plus, la CFDT a déjà alerté la Direction sur la durée de conservation de ces appels qui ne semble pas conforme aux normes de la CNIL. Comme à son habitude et malgré son engagement, la Direction n'a pas répondu à la demande de la CFDT, de fournir les textes juridiques sur lesquels elle fonde sa position.

C'est pourquoi, en parallèle, la CFDT a interrogé la CNIL sur ces différents points et se réserve le droit de saisir les instances compétentes en fonction des réponses qui lui seront apportées.

La CFDT s'associe pleinement à l'avis unanime du CSEC consulté ce jour (cf. avis en intégralité sur notre site cfdt-lcl.org).

DdR Occitanie : Abracadabra ! La magie LCL

Comme convenu, la Direction a présenté, un point d'étape suite à la mise en place du projet d'absorption de la DdR Occitanie.

La configuration est quelque peu modifiée par rapport au projet initial.

La région GSO se voit renforcée de 2 personnes dans les services de développement commercial réseau et BP.

Ce changement s'est opéré au détriment de la DdR MED sans aucune justification de la Direction ni aucune étude d'impacts sur la charge de travail.

Elle annonce également que sur les 9 postes supprimés, 8 salariés ont été repositionnés et qu'un reclassement est en cours.

Pour autant, en creusant un peu, vos élus CFDT comprennent que 3 de ces salariés sont en réalité en mission de "courte durée", dicit la Direction.



De plus, malgré nos interrogations sur de possibles fusions de DR et/ou DGA (LCL Nouvelle proximité) sur MED et GSO, la Direction reste vague et peu rassurante.

Si vous êtes directement impacté et vous sentez lésé par ce projet, contactez vos élus CFDT.

Alerte note EMP

De nombreux salariés du réseau nous ont alertés sur des pratiques anormales concernant la note EMP du dernier trimestre : celle-ci serait soumise à la validation du DGA voire du DR. Pour rappel, la note EMP est uniquement à la main du DA. D'ailleurs, la DRH le confirme à nouveau en séance.

La CFDT s'interroge : dérives de certains managers ou directives non assumées ?

Un coup dur ? Pensez à la CNE

La Commission Nationale d'Entraide (CNE) est une commission mise en place par les élus du CSE Central qui dispose d'un budget annuel permettant d'apporter une aide exceptionnelle aux salariés en difficultés financières. Évidemment, chaque demande se fait dans le respect de l'anonymat.

Vous êtes concerné? Contactez l'assistante sociale de votre périmètre qui vous accompagnera dans vos démarches.

Pensez à contacter vos élu(e)s CFDT

L'emploi chez LCL : courage, fuyons !!!

Face au nombre croissant de démissions et aux difficultés de recrutement, la Direction s'est attachée à créer des "événements" et à relancer le parrainage via les salariés (sans récompense, contrairement aux années précédentes).

En 2021, elle a également décidé d'augmenter le nombre d'alternants et de mettre en place, en région parisienne, une pépinière de recrutement intégrée à LCL Mon Contact.

Malgré toutes ces initiatives, LCL ne sera pas en mesure de combler les postes à découvert d'ici la fin de l'année.

Les élus CFDT n'ont pu obtenir de la Direction des données chiffrées sur le nombre de postes vacants et/ou à découverts. Le manque d'effectifs génère de grandes difficultés et reste, en partie, la cause majeure de conditions de travail dégradées.

Le CSEC lance une alerte à la Direction. Une gestion RH inadaptée, le sentiment que celle-ci navigue à vue et à contre-courant. LCL peine à conserver ses nouveaux embauchés mais, avant tout, **a du mal à conserver ses forces vives.**

Même s'il est vrai (selon des études) que le métier de la banque est moins attractif, il n'en reste pas moins que la Direction de LCL accentue la tendance avec :

- la suppression, au fur et à mesure, de nombreux avantages sociaux (historiques pour certains),
- des méthodes managériales de plus en plus "poussives" !
- des postes à découverts ayant pour conséquence une surcharge de travail pour les salariés des services concernés (agences, POSC, etc.),
- des mesures salariales qui ne sont pas à la hauteur de l'engagement des salariés,
- L'absence de télétravail pour le réseau Retail.

Si la Direction maintient cette trajectoire, nul doute que la tendance ne pourra être inversée.

Vos élus CFDT ont, une nouvelle fois, tiré la sonnette d'alarme sur les situations propices aux risques psycho-sociaux et, par la même occasion, à une accélération des démissions.

JOURS DE FERMETURE 2022

Régime du lundi au vendredi	Régime du mardi au samedi*
	samedi 1 ^{er} janvier
	samedi 16 avril
lundi 18 avril	
jeudi 26 mai	
vendredi 27 mai	
lundi 6 juin	
jeudi 14 juillet	
vendredi 12 août	
	samedi 13 août
lundi 15 août	
lundi 31 octobre	
mardi 1 ^{er} novembre	
vendredi 11 novembre	
	samedi 12 novembre
	samedi 24 décembre

A poser : 1 jour de récupération du 1er mai 2022

* : 1 RTTE supplémentaire

Prochaine séance les 1^{er} et 2 décembre 2021



Avis motivé du CSEC des 3 et 4 novembre 2021, voté à l'unanimité, sur le projet d'évolution du dispositif d'écoute des enregistrements des appels au sein de LCL Mon Contact

Le CSEC est consulté ce jour sur le projet d'évolution du dispositif d'écoute des enregistrements des appels LCL mon Contact. Ce dossier a plusieurs justifications qu'il nous paraît essentiel de dissocier.

Si comme aujourd'hui les conversations sont conservées 5 ans, leur réécoute se fera en l'absence du salarié. Rien n'est dit sur la motivation d'opérer cette réécoute. Le CSEC s'oppose à ce process.

- D'une part l'argument de la montée en compétence ne se conçoit qu'en présence du salarié.
- D'autre part la loi borne la conservation des enregistrements à 6 mois sauf motifs légaux et réglementaires. Manifestement le projet présenté va au-delà et ne détermine pas de cadre mais autorise un recours illimité pour tous motifs à la réécoute d'enregistrement de l'intégralité des communications ce qui est contraire à la loi.
- Enfin, le salarié ignorant la réécoute de l'enregistrement ne peut exercer son droit à opposition pour motif légitime.

Nous notons que la modification de votre système d'écoute n'est pas liée à la mise en place de la vente Par Enregistrement au sein de LCL mon contact. De fait, dans la mesure où la Direction indique que c'est la vente à distance qui justifie ce dispositif, le CSEC s'interroge sur la possibilité de l'étendre à d'autres métiers chez LCL et notamment le réseau d'agences. Il en va de même dans la mise en œuvre annoncée de nouvelle proximité POSC et fonction support, pour lesquelles les besoins de formation et vérification d'application des standards de qualité contact clients risquent de servir d'excuse au déploiement de ce système à d'autres fonctions. Aussi, le CSEC demande à la Direction de prendre l'engagement de ne pas étendre ce type de dispositif à d'autres ligne métier sans présentation préalable au sein de l'instance.

Votants : 24

Pour : 24

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prend pas part au vote : 0

Lionel PICHODO

SECRETAIRE GENERAL