

CSEC du 22 juillet 2020

Assistant conversationnel

Suite à l'expérimentation du chatbot IARD en février 2019, la Direction nous informe de la mise en place d'un pilote, de fin septembre à fin octobre, pour s'assurer du bon fonctionnement d'un nouvel outil permettant de répondre rapidement aux questions simples dans les domaines de la MRH, du crédit Habitat, des véhicules roulants, de la monétique et de la BAQ.

Environ 1500 salariés (SVP, part, BP, Pros, LCL mon contact) sur 4 DdR (RAA, Occitanie, Sud Ouest et GPNO) en seront dotés sur leur poste. Le déploiement de cet outil « Living Actor » déjà utilisé dans le Groupe est prévu pour le 30 octobre 2020 et sera développé sur LCTout et sur les activités de SVP.

La CFDT considère que cet outil devrait améliorer les conditions de travail des salariés dans la mesure où les SVP sont aujourd'hui sous dimensionnés en termes d'effectifs.

Pour autant, la CFDT a bien pris note de l'engagement de la Direction : la mise en place de cette nouvelle technologie n'aura aucun impact sur les effectifs.

Entretien annuel simplifié

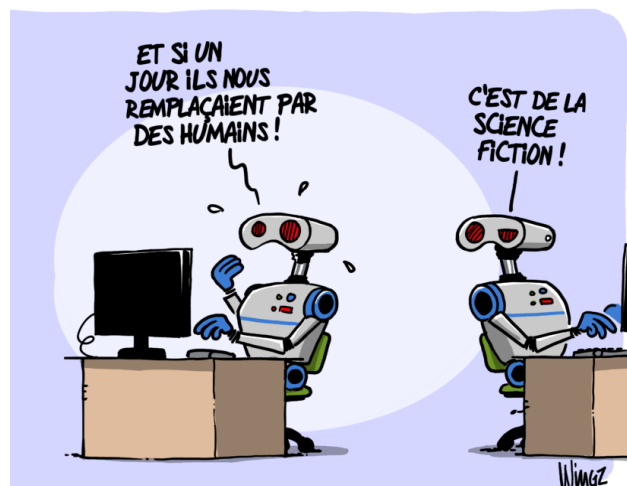
La Direction nous annonce la simplification de l'entretien d'évaluation annuelle comme dans toutes les entités du Groupe. Il n'y aura plus qu'une note de performance globale, la note de compétence disparaît.

L'entretien professionnel lui, reste inchangé, en tout cas pour cette année.

Le salarié pourra préparer en amont son entretien directement sur l'outil et fixera ses objectifs avec le manager sans que cela ne l'engage plus qu'aujourd'hui.

Toutefois, la CFDT reste vigilante sur ce point car le manager pourra modifier, en cours d'année les objectifs fixés.

La CFDT s'interroge toujours quand la Direction met en avant une simplification tout en ne jouant pas la transparence sur le dossier fourni : la Direction s'est engagée à nous fournir cette nouvelle trame avant fin juillet.



POSC : horaires du matin

La Direction souhaite harmoniser les plages mobiles du matin sur tous les sites POSC : 8h30—9h30 au lieu de 8h30—9h. Cela décale d'autant la plage fixe du matin et par conséquent réduit la plage variable du midi : du fait des rotations d'effectifs, certains ne pourront prendre que 45 minutes pour déjeuner.

Les CSE locaux sont saisis de ce sujet nécessitant la mise à jour des règlements intérieurs de chacun des sites concernés.

Bien que ce sujet ne soit plus à l'ordre du jour, la CFDT a rappelé à la Direction que nombre d'entre vous préféreraient commencer à 8h. Rapprochez vous de vos élus CFDT locaux pour leur faire part de vos remarques et questions. Le CSEC sera consulté sur ce projet le 23 septembre prochain.

Prime COVID...

La CFDT a relancé la Direction afin qu'une communication claire soit faite à TOUS les salariés sur les conditions d'obtention de la prime COVID. Sur certains sites, il est dit que seuls les salariés du réseau seraient éligibles.

La Direction a confirmé que tous les métiers sont concernés sous réserve de remplir les critères d'éligibilité. Elle ajoute qu'une communication individuelle sera faite courant août aux salariés bénéficiaires de cette prime.

N'hésitez pas à contacter vos élus CFDT.

Banque privée / Angle Neuf

La Direction a consulté le CSEC sur son projet d'évolution du modèle distributif immobilier de la Banque privée.

La CFDT déplore que la Direction n'ait apporté aucun amendement à son projet initial malgré nos nombreuses demandes. Par conséquent, la CFDT a émis l'avis motivé majoritaire ci-dessous (avec FO, CGT et SUD) et vous communiquera les réponses de la Direction.

« LCL a mis au cœur de sa stratégie de conquête, d'équipement et de fidélisation, le prêt immobilier. Il semble donc tout à fait judicieux que le groupe LCL développe ses activités dans ce domaine et puisse être plus présent de l'origine à l'aboutissement d'un projet immobilier.

Sa filiale Angle Neuf, que la direction qualifie de « pépite », offre déjà à notre clientèle ainsi qu'aux prospects, une gamme de logements sélectionnée avec soin que les conseillers en investissement immobilier, par leur expérience, savent valoriser selon le profil des potentiels acquéreurs.

Outre l'investissement locatif, valeur refuge très prisée dans ces temps agités, vouloir se développer également sur le marché de la résidence principale, est une excellente idée.

Les élus CSEC LCL valident totalement cette volonté et accueillent favorablement la mise en place d'un nouvel outil qui semble pertinent.

Par contre, les élus sont beaucoup plus dubitatifs quant aux moyens alloués et l'organisation retenue pour y arriver. Il nous semble que placer un conseiller spécialisé en investissement immobilier face au client ou prospect, comme actuellement, est le plus approprié.

De plus, faire supporter la commercialisation du bien immobilier jusqu'à sa réservation aux conseillers Banque Privée est une activité supplémentaire qui va accroître leur charge de travail, sans reconnaissance financière à la hauteur sachant que LCL récupère grâce à ce projet 7,5M€ de commissions.

En cas de problème sur le bien acquis, cela générera de l'insatisfaction, des réclamations. L'image de LCL sera directement écornée.

Les élus CSEC LCL contestent l'argument infondé qui consiste à dire, sans le prouver, qu'aujourd'hui il y aurait interruption dans la chaîne de commercialisation, source d'insatisfaction, qu'il serait préférable de conserver un seul et unique interlocuteur. Votre propre constat prouve, au contraire, que le schéma distributif actuel a été efficace (10.000 ventes en 10 ans, 7.000 clients satisfaits).

Investir dans la pierre est un moment important dans la vie de chacun. C'est un projet de long terme qui peut susciter beaucoup d'interrogations, de doutes, de craintes. Qui d'autre qu'un spécialiste en la matière est plus à même de conseiller et de rassurer le potentiel acquéreur ?

Les élus CSEC LCL préconisent à l'instar de ce qui a été fait chez Interfimo, de renforcer la force de vente d'Angle Neuf et ainsi donner les moyens adéquats aux ambitions de développement, tout en préservant la charge de travail des CBP.

A défaut, et afin de donner une chance de réussite à votre projet, les élus CSEC vous demandent :

- ♦ d'attribuer une commission sur vente digne de leur nouvelle mission génératrice de PNB aux CBP,
- ♦ d'adapter la charge de travail des CBP ou de renforcer les équipes,
- ♦ d'adapter le dimensionnement de la hotline Angle Neuf à mesure de l'évolution du projet.

Cette résolution vaut avis motivé et vœux du comité social et économique central. Nous rappelons à la direction qu'elle doit rendre compte, en le motivant, de la suite qu'elle entend donner aux vœux du Comité exprimés dans la présente résolution. Le Comité informera les salariés des propositions qu'il a faites et des suites que la direction entend leur donner. »

Prochaine séance le 10 septembre 2020