

CSEC des 6 et 8 mars 2024

Prime de Partage de la Valeur

Où sont passés les 400€ annoncés par la Direction ? Vous êtes nombreux à nous poser cette question, la réponse est simple ; la Direction ne peut rien verser tant que le décret d'application n'est pas publié !

La CFDT a rappelé à la Direction que 20% des salariés ont fait grève ou ont débrayé le 8 février dernier pour obtenir une mesure générale de 1500€ et ce, malgré toutes les pressions (illégales), les annonces et versements anticipés de la Direction pour enrayer la grève.

Aujourd'hui, force est de constater que le mécontentement de nombreux salariés demeure quant au manque de reconnaissance salariale. Les promesses n'engagent que ceux qui les croient !

Aussi, le délai de consultation du CSEC laissant le temps à la Direction de revoir sa position, la CFDT a demandé d'augmenter cette prime encore virtuelle à 1000€ au lieu de 400€.

Contributions individuelles et collectives

Pour aller vers encore plus de collectif, la Direction ne parle plus d'objectifs ou de taux d'atteinte de la réalisation budgétaire ! Place aux contributions individuelles et collectives. Pour autant, rien ne change vraiment, pour 2024, les objectifs restent tous descendants sauf pour la conquête.

Les mots changent mais est ce que la pression va enfin cesser ?

Sujet sensible qui a généré des heures de débat avec la Direction et permis à la CFDT de clarifier plusieurs points :

- La fixation des contributions individuelles doit donner lieu à un échange entre le salarié et son manager qui doit tenir compte des particularités locales : effectifs de l'agence, temps partiel, zone de chalandise...
- La somme des contributions individuelles des salariés d'une agence peut ne pas atteindre 100% de l'objectif agence.
- Vos élus CFDT se sont assurés auprès de la Direction Générale que ces « contributions individuelles » ne soient pas contractualisées, par conséquent aucune signature de la fiche y afférent ne doit être requise, ni annexée dans MyDev.

Retrouvez l'intégralité de l'avis unanime du CSE Central sur les contributions individuelles et collectives sur notre site : cfdt-lcl.fr



Résultats RVP réseau 2023

Déclaration CFDT

« Sans les boosts, les compensations pour postes à découvert, les primes de surperformance et les bonifications trimestrielles, le constat est sans appel : la RVP 2023 du réseau Retail (dont LCL mon contact et la Banque Privée) est largement en baisse par rapport à celle de 2022.

De fait, ce bilan RVP confirme ce que la CFDT vous dit depuis des mois, conforté par les conclusions du rapport Ipso Facto pour risque grave sur la santé des salariés : les objectifs ne sont pas atteignables et, au-delà de se révéler contre-productifs, ils mettent en risques psycho-sociaux les salariés.

Pour la CFDT, la Direction se doit d'adapter les objectifs en fonction du contexte économique et des réalités locales, tout en donnant les moyens techniques et en effectifs, pour permettre leur réalisation.

L'expression des salariés via les réseaux collaboratifs témoigne des difficultés qu'ils rencontrent pour exercer leurs métiers de manière efficiente, notamment du fait des dysfonctionnements quotidiens des outils. Tout ceci, génère de l'insatisfaction clients et dégrade l'IRC.

Plus généralement sur la RVP, la CFDT vous rappelle ses demandes :

- Verser en compensation 100% des RVP pour poste à découvert en incluant les DA et DA adjoints,
- Obtenir la présentation des résultats RVP 2023 ainsi que les critères RVP 2024 pour les POSC/OSCE, les fonctions support du siège et des régions ainsi que ceux de la BEIGF dans un souci de transparence,
- Revaloriser toutes les opportunités cible pour l'ensemble des métiers de l'entreprise,
- Adapter les objectifs, notamment qualitatifs, en cas de problématiques conjoncturelles (postes à découvert, fermetures ou travaux d'agences...). »

Pour toutes questions contactez vos élu(e)s CFDT



Alerte risque grave pour la santé des salariés : le dialogue reprendrait-il avec la Direction ?

Contrairement aux deux premières réunions de janvier et février, pendant lesquelles la Direction réfutait point par point les constats de l'expert mandaté par le CSE Central quant à l'existence de risques réels pour la santé des salariés chez LCL, cette séance du 8 mars a été l'occasion d'échanges apaisés et constructifs avec la Direction sur les premiers points suivants :

- L'adaptation conjoncturelle des objectifs
- Le pilotage des tableaux de suivi (académie des cartés notamment). Sachez que l'affichage et la diffusion de tout classement nominatif est à proscrire car c'est illégal comme l'a confirmé la CNIL par écrit à la Direction en réponse à un courrier de la CFDT. De plus, être stigmatisé dans un classement nuit à la santé des salariés.
- La mise en place d'indicateurs des Risques Psycho Sociaux : pour rappel, la Direction a l'obligation de préserver votre santé et doit tout mettre en œuvre pour éviter les risques et améliorer les conditions de travail.

La Direction a enfin partagé certains de nos constats et reconnu la nécessité de faire évoluer les pratiques chez LCL pour préserver et améliorer vos conditions de travail. Au-delà de ses premières propositions, la Direction a écouté et pris note de celles de vos élus CFDT, ce qui est déjà en soi une avancée notable.

Prochaine étape, une réunion exceptionnelle du CSEC le 5 avril 2024. A suivre...

Proposition de postes ou nomination ?

Suite à des remontées de mauvaises pratiques constatées dans certaines régions, la CFDT s'est fait confirmer par la Direction les règles en cas de changement de poste. Un changement de métier entraîne une proposition de poste et pas une nomination (par exemple un conseiller particulier qui devient conseiller privé). Tout refus de proposition de poste par un salarié n'entraîne aucune sanction. Si vous rencontrez des difficultés, contactez vos représentants CFDT.

Assistant conversationnel

Après une expérimentation satisfaisante auprès de 500 salariés, la Direction déploie l'assistant conversationnel permettant aux salariés utilisant la messagerie sécurisée qui le souhaitent de s'en servir afin d'avoir une aide rédactionnelle (orthographe, syntaxe) pour répondre aux mails des clients.

Vos élus CFDT ont contribué à la rédaction de l'avis unanime du CSE Central sur le déploiement de cet assistant conversationnel que vous pouvez retrouver en intégralité de sur notre site : cfdt-lcl.fr

Transfert d'activités et réorganisation chez POSC

Le CSEC a été consulté sur deux projets concernant POSC :

- Le transfert des activités fiduciaires et comptes et flux entre les sites de Bordeaux et Roubaix
- La réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances vie dans les UM succession (Lyon et St-Quentin en Yvelines)

La CFDT a obtenu quelques avancées sur ces projets ainsi que leurs présentations dans les CSE des sites concernés afin que vos élus locaux puissent vous accompagner si besoin.

Retrouvez l'intégralité des avis du CSE Central sur ces deux points 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 avril 2024





**Avis, voté à l'unanimité, lors de la plénière du CSE Central
du 7 février 2024 relatif à la « Consultation sur la contribution collective
et individuelle aux ambitions de développement 2024 »**

Le CSE Central est consulté ce jour sur la contribution collective et individuelle aux ambitions de développement 2024.

Pour rappel, le CSE Central, alerté par les salariés en novembre dernier sur la mise en œuvre de fiches de contributions individuelles, alors nommée contrat de développement individuel, est intervenu auprès de la Direction et a obtenu l'information / consultation sur ce sujet ayant des impacts sur les conditions de travail.

Les membres du CSE Central ont pris acte de l'engagement de la direction de ne pas contractualiser la fixation des objectifs individuels dits contribution par les salariés.

Le CSE Central remercie la CSSCT Centrale pour ses travaux et fait siennes des conclusions de son rapport.

Aussi, le CSE Central demande le retrait de ce projet, sauf à ce que les actions suivantes soient mise en place :

- *Généraliser la co-construction dès le niveau DdR avec la mise en place d'une procédure écrite spécifique afin de tenir compte :*
 - a. *Des temps partiels, dans le respect des accords de l'entreprise, des postes à découverts, des absences longue durée, ...*
 - b. *Des zones de chalandise.*
- *Prévoir des objectifs nationaux tenant compte des ressources humaines à disposition dans le réseau.*
- *Permettre la révision des objectifs en cours d'année en cas de maladie longue durée, de poste à découvert, de passage d'un conseiller à temps partiel.*
- *Permettre un échange entre DA et conseillers, sur les indicateurs liés à la satisfaction client, formalisés dans le document « fiche contribution ».*
- *Permettre que ces indicateurs ne soient pas au même niveau selon les agences. Ils sont à adapter en fonction de multiples critères : temps partiel, postes à découvert, niveau d'ancienneté en poste des effectifs, caractéristiques des clients, problématiques techniques rencontrées à l'agence, ...*
- *Neutraliser ces indicateurs ou diminuer de l'exigence opérationnelle dès qu'une problématique est avérée en cours d'année.*

A défaut d'adaptation de son projet, la direction ne répondra pas aux risques psychosociaux auxquels sont exposés les salariés de LCL et qui ont été soulignés par le rapport d'expertise suite à l'alerte pour risque grave sur la santé des salariés, voire même elle les aggravera.

Votants : 24

Pour : 24

Contre : 0

Abstention : 0

Virginie NOIROT

Virginie NOIROT
Secrétaire Générale du CSE Central
Tél : 01 42 95 11 47 / 01 42 57 01 47
virginie.noirot@orange.fr
virginie.noirot@lcl.fr

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE



**Avis, voté à l'unanimité, lors de la plénière du CSE Central
du 7 février 2024 relatif à la « Consultation sur le déploiement de
l'assistant conversationnel messagerie sécurisée »**

Le CSE Central est consulté ce jour sur le déploiement de l'assistant conversationnel messagerie sécurisée.

Comme le démontre le rapport IPSO-FACTO de novembre 2023, établi à la suite de l'alerte du CSE Central concernant l'existence d'un risque grave au sein de l'entreprise, les conditions de travail sont extrêmement dégradées chez LCL.

Le CSE Central demande et encourage la mise en place de toute mesure permettant de les améliorer, et ce, afin de garantir la santé et la sécurité des salariés, obligation, à ce jour, non respectée.

Le CSE Central considère le déploiement de l'«assistant conversationnel messagerie sécurisée» comme une aide à la rédaction des réponses aux mails entrants. La Direction nous ayant assuré qu'elle n'imposerait pas son utilisation à nos collègues, il devrait apporter soutien, confiance, sérénité ainsi qu'un gain de temps à ceux qui estiment en avoir besoin.

Le test réalisé en septembre et octobre derniers auprès de 500 utilisateurs potentiels, semble satisfaisant.

Le CSE Central émet donc un avis favorable à ce déploiement.

Cependant, le CSE Central souhaite vous rappeler que tout nouveau projet comportant l'utilisation de l'intelligence artificielle, renforçant ainsi la présence de l'IA chez LCL, doit faire l'objet d'un processus social d'information-consultation en amont de son déploiement voire avant la phase de test.

Votants : 24

Pour : 24

Contre : 0

Abstention : 0

Virginie NOIROT

Virginie NOIROT
Secrétaire Générale du CSE LCL
Tél : 01.42.95.10.42 / 01.42.57.01.47
vnoirot@comcastorange.fr
virginie.noiro@lcl.fr

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE



Avis, voté à la majorité, lors de la plénière du CSE Central du 6 mars 2024 relatif à la « Consultation sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les unités métiers successions »

Le CSEC est consulté ce jour sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les unités métiers successions.

La crise sanitaire du COVID-19 a provoqué une période de surmortalité en 2020, 2021, voire en 2022. Ce qui a eu pour effet l'afflux important de dossiers succession à traiter. En 2023, le nombre de nouveaux dossiers est resté à un niveau élevé.

Alors que la législation impose un délai maximum de règlement des contrats d'assurance-vie et de prévoyance d'un an à compter du décès, LCL dépasse cette limite dans 14% des cas, contre 7 à 8% pré COVID ; problématique soulevée par une inspection menée par le groupe.

LCL doit donc mettre en place des mesures correctrices afin de respecter les délais réglementaires de paiement de ces contrats.

Dixit la direction elle-même, le turn-over important est notamment responsable de l'accumulation du retard de traitement.

Le CSEC déplore que, pour tenter de résorber ce retard, la direction ait fait appel à des CDD pour renforcer les équipes. C'est une population qu'il faut former et de surcroît, provisoire. Il y a également eu un turn-over important chez les CDI, provenant certainement d'un manque de reconnaissance, et d'une surcharge de travail. Aucune étude n'a prouvé que les assistants automatisés (RPA) ont amorti la baisse des effectifs. Selon les salariés, c'est loin d'être le cas.

Le CSEC souligne que dans ce dossier, comme dans beaucoup d'autres, aucune évaluation de la charge de travail n'a été présentée aux élus et de fait cela ne leur permet pas de mesurer les impacts du projet sur les conditions de travail.

Dans ce projet de réorganisation, la direction voit la solution dans la suppression de la cellule spécialisée dans le règlement des contrats non réglés depuis plus d'un an.

Le CSEC reste dubitatif quant à cette solution. Quand on veut tuer son chien, on dit qu'il a la rage. Si cette cellule CNR (capitaux non réglés) n'a pas fait ses preuves, n'est-ce pas plutôt par manque d'organisation et de moyens ?

Le CSEC se demande notamment pourquoi les contrats non réglés n'arrivaient qu'à la date limite réglementaire ? Alors qu'il aurait été plus efficace de basculer ces contrats bien avant.

Le CSEC se demande pourquoi les enquêteurs externes et les généalogistes n'étaient pas saisis plus en amont ? Est-ce en raison de la recherche incessante de réduction des coûts ? Il semblerait que cette cellule n'ait plus que le site des Pages Jaunes pour effectuer ses recherches.

Le CSEC est défavorable à la suppression de la cellule CNR, car la charge de travail d'une activité complexe et chronophage se reporterait sur les autres équipes, déjà surchargées.

Le CSEC préconise de conserver cette cellule CNR :

- en embauchant en CDI les CDD pour stabiliser l'équipe
- de la redimensionner si besoin, après étude sur les conditions de travail
- de lui envoyer les contrats non réglés bien avant la date limite d'un an
- de lui donner les moyens nécessaires afin d'effectuer les recherches de bénéficiaires
- de donner plus de reconnaissance aux salariés de l'UM (passage en T4, revalorisation de l'opportunité RVP, ...) afin d'éviter les départs



Avis, voté à la majorité, lors de la plénière du CSE Central du 6 mars 2024 relatif à la « Consultation sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les unités métiers successions »

Cette cellule spécialisée serait l'interlocutrice privilégiée des intervenants extérieurs (enquêteurs, généalogistes, ...), pourrait proposer aux bénéficiaires trouvés de garder les avoirs chez LCL, déchargerait les autres équipes d'une charge de travail importante, et surtout permettrait plus aisément à LCL de régler les contrats dans les délais impartis, comme l'exige la législation.

Vous reconnaissez que l'activité de la cellule CNR est spécifique, compliquée et chronophage. Ce n'est pas en redonnant aux autres équipes successions cette tâche, que LCL s'améliorera sur ce point.

Pour le CSEC, avec les modifications proposées, le maintien de cette cellule CNR s'impose pour réussir à traiter le stock et à régler le flux entrant des contrats dans les temps.

Votants : 25

Pour : 15

Contre : 10

Abstention : 0

Virginie NOIROT



SECRETAIRE GENERALE



Avis, voté à l'unanimité, lors de la plénière du CSE Central du 6 mars 2024 relatif à la « Consultation sur le projet de transfert fiduciaires et « comptes et flux » entre les sites de Roubaix et de Bordeaux »

Le CSEC est consulté ce jour sur le projet de transfert des activités fiduciaires et « comptes et flux » entre les sites de Roubaix et de Bordeaux.

Si les documents relatifs à cette consultation font bien part d'un « projet », le point à l'ordre du jour indique, quant à lui, « consultation sur le transfert », comme si celui-ci était acté par la direction.

Le CSEC souhaite rappeler qu'il doit être informé et consulté sur des projets, et non sur des décisions actées par la direction. Ce qui constituerait un délit d'entrave puni pénalement, puisque le processus social d'information-consultation permet au CSEC d'amender, voire de demander l'annulation d'un projet.

Nous espérons qu'il ne s'agit que d'une coquille.

Sur le projet présenté, le CSEC constate que le nombre d'emplois sur chaque secteur est maintenu, permettant aux salariés impactés de ne pas avoir à subir de mobilité géographique.

Cependant, le CSEC demande que, si un salarié impacté souhaite conserver son activité et rejoindre l'UM cible par une mobilité géographique, la direction accepte cette demande et l'accompagne financièrement.

Le CSEC considère que regrouper l'activité fiduciaire sur un seul site, devrait faciliter le travail.

Le CSEC constate que l'activité fiduciaire passera de 13,8 ETP à 12,9 ETP (-0,9 ETP qui serait justifié par la baisse de l'activité), quand l'activité « comptes et flux » gagnera 0,9 ETP (34,3 ETP à 35,2 ETP). Face aux objectifs ambitieux de conquête, il se demande s'il ne serait pas nécessaire de renforcer davantage cette activité, même si celle-ci serait actuellement en baisse.

Concernant Bordeaux, pour plus de cohérence et d'efficacité, le CSEC demande que l'ensemble des salariés « comptes et flux », actuels et futurs, soient mis sous la responsabilité du responsable d'équipe « comptes et flux », et que soit créé un poste de RE adjoint pour assister le RE.

Le CSEC alerte la direction sur les nombreux départs en retraite qui vont intervenir pendant la mise en place du projet et au cours de l'année qui suivra sur les équipes de Bordeaux. A ce titre, il demande que la direction s'engage sur le remplacement de chaque départ, idéalement en pérennisant les éventuels salariés en CDD ; à défaut elle devra tenir compte des temps de formation et de montée en compétence des nouveaux entrants.

Concernant le volet formation, le CSEC demande que la formation soit prolongée et adaptée aux temps partiels. Pour cette raison, il demande de différer la bascule des activités en juin 2024, le mois d'avril connaissant une période de vacances scolaires, le mois de mai, de nombreux jours fériés cette année.

Le CSEC demande de prolonger la période de recours aux CDD qui devront également être formés avant de devenir opérationnel.

Durant cette période de transition, le CSEC demande que le TAT soit neutralisé.

Le CSEC souhaite également attirer l'attention de la direction sur le fait que la bascule d'activités va engendrer une perte de compétences importantes dans l'immédiat, puisque des salariés vont perdre leur expertise acquise depuis des années. Un temps certain sera nécessaire pour retrouver cette expertise.

Cela vaut avis motivé du CSEC.

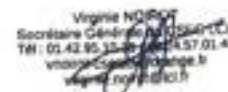
Votants : 25

Pour : 25

Contre : 0

Abstention : 0

Virginie NOIROT



SECRETAIRE GENERALE