

### CSEC du 20 octobre 2021

#### RVP 1er semestre : au regard de votre investissement, le compte n'y est pas

Après présentation des résultats RVP, vos élus CFDT ont alerté la Direction sur le fait que les objectifs, trop ambitieux, pénalisent de façon importante les agences notamment en matière de conquête nette et d'assurance. Ils ont alerté la Direction sur l'impact des fermetures de comptes sur les portefeuilles techniques anormalement importantes ces dernières semaines et demandé une explication qu'ils n'ont pas obtenue. La Direction nie ces évolutions pourtant constatées dans LCL pilotage.

Vos élus ont également mentionné les difficultés pour certains salariés de la BP à réaliser les objectifs Angle neuf et la pression commerciale mise pour la réalisation de produits qui ne sont pas leur cœur de métier.

Une nouvelle fois, ils ont rappelé votre investissement sans faille et vos bons résultats malgré les difficultés liées au confinement de ce 1er semestre et ont dénoncé l'attitude de la Direction qui a refusé toute souplesse managériale qui aurait pourtant permis de compenser le manque à gagner sur les autres items.

#### LA CFDT crie HARO sur les remises chèques après encaissement

Fin août, du fait d'une forte augmentation des fraudes sur remises de chèques, la Direction a décidé de manière unilatérale et sans étude préalable des impacts, de modifier les critères de mise sous Alerte Risque Opérationnel des remises chèques supérieures à 500 €, dont les sommes restaient bloquées jusqu'à l'intervention du DA. Ce changement a généré un flux massif d'ARO à traiter dans certaines agences.

Bien que la Direction ait relevé le plancher d'intervention à 1000€, la charge de travail matinale est encore très forte pour les conseillers et cette nouvelle procédure provoque de nombreuses insatisfactions et incivilités, parfois violentes, au sein de certaines agences. Alertée notamment par vos élus CFDT qui demandent une modification urgente du process, la Direction doit revoir et nous le présenter lors du prochain CSEC...A suivre

#### LA RÉORGANISATION POUR LES NULS



#### Politique de l'emploi: la pente est glissante

Le constat : de 2018 à ce jour, le nombre d'ETP n'a cessé de diminuer pour passer de 16 879 à 16 242 (projection de la Direction à fin 2021), accusant ainsi une baisse de 637 ETP 3 ans.

Pour la Direction, cela tient notamment au fait que le métier de la banque ne fait plus rêver, qu'il est donc difficile de recruter et, qu'en parallèle, le nombre de démissions continue à être relativement élevé malgré un léger tassement en 2020 (effet COVID).

Si la Direction, consciente de ces problématiques, met en place des actions pour tenter d'y remédier : campagnes de publicité en faveur des métiers de la banque, déploiement de la marque employeur « l'humain a de l'avenir et vous en avez chez LCL », multiplication des sources de recrutement, utilisation de nouveaux outils RH pour la sélection des candidats, mais aussi refonte des parcours d'intégration etc., **pour la CFDT le cœur du problème peut aussi trouver son explication dans le fait que les projets mis en œuvre par LCL sont, pour la plupart, destructeurs d'emplois, que les conditions de travail sont dégradées du fait du manque d'effectifs (la Direction concède +/- 300 postes vacants), que la politique salariale n'est pas à la hauteur, bref que tout ce que dénonce la CFDT depuis des mois y est pour beaucoup.**

**Si nous sommes conscients du fait que l'évolution de nos métiers est inéluctable et nécessaire, cela ne doit pas l'être au seul détriment des salariés de l'entreprise.**

#### Pensez à contacter vos élu(e)s CFDT

## Information sur le projet LCL Nouvelle Proximité Supports

Si ce projet a été annoncé en grande pompe par la Direction Générale et le COMEX lors du grand RDV de mars et dans plusieurs communication LCL en Direct, la Direction se refuse aujourd'hui à avouer qu'un projet de transformation des fonctions supports et Back office est en cours de déploiement au sein de LCL. Avouant simplement que des réflexions sont en cours, la Direction indique pourtant un certain nombre de transformations dont elle ne donne que les grandes lignes floues et génériques :

- Ancrer l'orientation clients au sein des fonctions support et back office,
- Porter une démarche de co-construction orientée clients sur nos parcours clients prioritaires,
- Simplifier le pilotage de notre portefeuille projets,
- Adapter notre organisation en favorisant notamment la responsabilité en proximité, en adaptant la taille des équipes et le nombre de strates managériales pour favoriser la prise d'initiatives et de décisions au plus proche du client.

**Si les élus CFDT comprennent la philosophie du projet et son ambition d'améliorer la satisfaction clients, ce dernier leur fait craindre une réorganisation plus systémique que ce que nous laisse croire la Direction qui s'exonère de fait de tout état des lieux préalable et d'études d'impact indispensables avant la mise en œuvre d'un tel projet.** De nombreuses questions ont été posées mais restent sans réponses précises, ce qui laisse vos élus dubitatifs quant aux réelles intentions de la Direction.

## Projet d'externalisation des activités « Réquisition judiciaire sans blocage » et « Droit de communication » chez CA chèques et de réallocation des activités BAQ au sein de POSC

Ce projet prévoit d'une part l'externalisation d'une partie des activités de POSC vers CA chèques et d'autre part une modification de la répartition des tâches de back office au sein des sites de Nantes, Bordeaux, Clichy et Roubaix. Il prévoit également la suppression de 16,1 ETP au sein de nos équipes du fait des départs en retraite (pour l'équivalent de 13 temps pleins) et le développement de RPA.

Bien que la Direction ait revu une partie de ce projet à la demande des élus et des salariés concernés, en répartissant l'expertise Fraude sur Nantes et Bordeaux au sein des unités POSC, **vos élus CFDT ont dénoncé la politique de suppressions systématiques des postes dans les back offices qui amène la Direction à externaliser une partie de nos activités et donc à réduire nos expertises.** Ils ont demandé une nouvelle fois que leur soit présentée une évaluation de la charge de travail dans chaque unité avant tout projet de réorganisation; ce pour quoi la Direction fait, une nouvelle fois, la sourde oreille.

**Enfin, vos élus CFDT ont fait part à la Direction de leurs craintes quant à l'avenir des POSC au sein de LCL et lui ont demandé, au plus vite, une visibilité sur les transformations à venir sur ces services notamment dans le cadre de LCL Nouvelle Proximité supports et back office.**

*Retrouver l'avis complet du CSEC sur ce projet sur notre site.*

## Congés de fin d'année et jours fériés 2022

Cette année, les enfants reprenant les cours le lundi 3 janvier, vos congés 2021 devront être soldés **avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022 ou épargnés pour le solde.** Aucun report de jour ne pourra se faire sur la 1<sup>ère</sup> semaine de janvier ! Par ailleurs, contrairement aux autres années, la Direction ne nous a toujours pas communiqué le calendrier des jours fériés 2022...



**Prochaine séance les 3 et 4 novembre 2021**