

EXPERTISE ET AVIS CSE CENTRAL : OSC CREDITS

Suite à la présentation du rapport d'expertise relatif au projet de création du centre de conseil et d'expertise crédits, la **CFDT** tient à remercier les salariés qui ont participé aux entretiens. Ils ont ainsi permis à l'expert d'appréhender les situations de travail actuelles dans ces services et de mieux cerner les impacts possibles de ce projet, notamment sur la nature des activités et les conditions de travail.

Si les salariés de ces unités et les **élus CFDT** ont conscience de l'intérêt de faire évoluer les métiers des OSC Crédits, les conclusions de l'expert confirment leurs craintes (*cf. tract CFDT mars 2025*) et la nécessité d'apporter des améliorations au projet tel que présenté par la Direction.

C'est pourquoi, vos élus CFDT ont été force de propositions et ont notamment obtenu :

- ⇒ Qu'aucune nouvelle activité dans ces services ne soit mise en place avant le déploiement et la stabilisation des nouveaux outils nécessaires au travail des salariés de ces équipes.
- ⇒ La modification du terme de « Conseiller Service Client » qui sera discutée avec les équipes concernées. A ce titre, le CSEC a proposé les intitulés d' « Expert Service Client Crédits » ou « Spécialiste Service Client Crédits », par exemple...
- ⇒ L'organisation d'entretien individuel et le report de la date limite de "candidature" aux nouveaux postes à décembre 2025, afin que les salariés aient davantage de temps pour se positionner. La Direction a par ailleurs admis que la publication des offres sur « Myjobs » n'était pas pertinente.
- ⇒ La confirmation que tout salarié qui ne souhaiterait pas évoluer vers les nouvelles fonctions resterait Technicien Service Client.

Pour autant, vos **élus CFDT** restent en attente de réponses fermes sur un certain nombre de leurs demandes et notamment :

- La revalorisation des salaires, des classifications et des opportunités RVP pour accompagner la montée en compétence et en responsabilité des futurs conseillers et coordinateurs service client crédits.
- La mise en œuvre de propositions aux techniciens en place afin de pourvoir les postes de Conseillers et Coordinateurs Services Clients, plutôt qu'un processus de candidature des salariés.



La **CFDT** a alerté la Direction sur le risque de dégradation des conditions de travail qui pourrait impacter la santé des salariés et l'enjoint notamment à :

- Mettre en place des formations en présentiel complètes pour ces nouvelles fonctions, dispensées par des salariés expérimentés volontaires sur un temps dédié à cette activité ou par des "coach OSC".
- Attendre la montée en compétence d'une majorité des salariés de ces services avant le déploiement de ce nouveau modèle.

A défaut, seule une minorité de salariés identifiés comme étant poly-compétents absorberait, non seulement la prise en charge de bout en bout des dossiers complexes, mais également la formation de leurs collègues; ce qui est inacceptable et dangereux tant pour la réussite du projet que pour la santé de nos collègues.

La **CFDT** a également rappelé à la Direction la nécessité de stabiliser les effectifs sur ces unités métiers même en période de ralentissement économique. En effet, d'une part la formation sur ces métiers techniques demande beaucoup de temps et d'investissement et d'autre part, en reprise d'activité, un effectif insuffisant est synonyme d'insatisfaction clients et de mise en grande difficulté des équipes.

Retrouvez l'intégralité de l'avis unanime du CSE Central sur notre site : www.cfdt-lcl.fr

BATICA

La Direction a présenté les fonctionnalités du nouvel outil BATICA qui sera accessible à 6000 salariés LCL du marché Entrepreneurs, de la BEI et des fonctions support dès la fin du 1er semestre 2025. Au-delà d'une ergonomie améliorée, cet outil donnera accès à de nouveaux fournisseurs (INSEE, INPI) et alimentera automatiquement certaines données dans les SI de LCL, ce qui permettra de rendre les EER conformes nativement et devrait induire une amélioration du CTC.

La **CFDT** a conscience que l'accès à ce nouvel outil Groupe est nécessaire pour le futur déploiement d'Easy pro et accueille favorablement cette mise en place qui devrait simplifier le recueil des éléments nécessaires à la connaissance clients par les conseillers.

BP FIRST / LCLMC : ENREGISTREMENT DES APPELS

Suite à la déclinaison du modèle FIRST, de nouveaux numéros de téléphone seront créés pour permettre aux CEP de transférer manuellement le client BP vers un Conseiller LCL Mon Contact dans le cadre d'un besoin Banque Au Quotidien ou Assurance. Ces appels prioritaires seront fléchés vers les conseillers LCLMC les plus expérimentés et l'échange entre le CEP et le conseiller LCLMC sera enregistré (comme tout appel chez LCLMC). Un courrier individuel devra être signé par chaque CEP pour les en informer.

A la demande de la CFDT, la Direction s'est engagée à ne pas utiliser, dans le cadre de sanction éventuelle, des propos enregistrés entre CEP et Conseiller LCLMC qui ne relèveraient pas de l'authentification client, sauf incivilité entre collègues.

Pour autant, vos élus CFDT doutent de l'efficacité de ce processus notamment car :

- Ils craignent que les CEP répondent eux-mêmes aux sollicitations clients en BAQ par facilité et pour la satisfaction clients, plutôt que de le transférer à un conseiller en ligne qui ne soit pas dédié.
- Les CEP reçoivent très souvent leurs appels clients sur leur portable et ces appels ne sont pas transférables, ni comptabilisés dans le TAT.

La Direction a annoncé que les résultats de la BP sont de très bon niveau bien que la revue de filière prévue dans le projet de réorganisation ne soit pas encore finalisée. Afin de récompenser leur investissement, la CFDT a demandé le versement d'une enveloppe complémentaire RVP ou d'une prime pour tous les salariés de la Banque Privée.

DYSFONCTIONNEMENTS FLOW, SUITE...

Suite à la dénonciation du bug généralisé de FLOW sur plusieurs jours début mai, cumulé aux différents dysfonctionnements subis depuis des mois, vos élus ont demandé à réaborder le point.

La Direction a bien conscience des impacts sur la satisfaction clients, votre activité et vos conditions de travail et a annoncé avoir mis en place des moyens coercitifs pour que le prestataire corrige les problématiques dans les plus brefs délais.

La CFDT a donc réitéré sa demande de neutralisation du TAT depuis le début de la généralisation de cet outil.

POLITIQUE SOCIALE

La présentation des premiers éléments sur la politique sociale fut l'occasion d'échanges au cours desquels la CFDT a réitéré ses demandes à la Direction :

- D'ouvrir une négociation sur les carrières des "sénior", les mesures d'accompagnement n'existant plus depuis la fin de l'accord « contrat de génération » en 2019.
- D'augmenter voire de supprimer les plafonds de ressources pour l'octroi de chèques vacances et de revaloriser le montant octroyé.

Par ailleurs, suite à la pugnacité de la CFDT, la Direction s'est emparée de la problématique du statut de cadre autonome (ou au forfait jour) parfois imposé à l'embauche ou lors d'un changement de poste sur des métiers qui ne le nécessitent pas, voire qui sont antinomiques avec celui-ci (DA d'une agence, cadre autonome sur des services en horaires variables...).

Elle envisage de mettre à jour la liste des métiers dont le statut cible est cadre autonome, de communiquer largement sur les dispositions de l'accord sur la durée du travail et de les faire respecter (cf. tract CFDT d'octobre 2024).

LE SAVIEZ-VOUS ?

Commission Nationale d'Entraide du CSE Central

Si vous rencontrez des difficultés financières, la CFDT vous rappelle que vous pouvez contacter l'assistante sociale de votre périmètre.

Elle pourra ainsi vous aider à trouver des solutions et, si nécessaire, vous permettre d'obtenir une aide financière exceptionnelle (avance remboursable, don, paiement de facture ou bon alimentaire) auprès de la Commission Nationale d'Entraide du CSE Central. Pour retrouver la cartographie des assistantes sociales :

<https://meandca.credit-agricole.com/group/portail-rh/service-social-du-travail-lcl>

POUR TOUTES QUESTIONS, CONTACTEZ VOS ÉLUS CFDT

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	06.88.31.85.29

*Référénte harcèlement CSEC



CFDT DÉLÉGATION NATIONALE
Garonne Aile B - 2 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF
01.42.95.11.80 BC 401- 07

cfdt_delegation-nationale@lcl.fr

www.cfdt-lcl.fr



CFDT LCL