

Cfdt:

BANQUES ET ASSURANCES

S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

LCL



La récurrence des problèmes informatiques

Les élus CFDT alertent régulièrement la direction sur les dysfonctionnements trop nombreux qui touchent nos outils quotidiens, et qui sont essentiels à la bonne marche de l'entreprise. Les salariés en ont assez et ne comprennent pas qu'une exigence de qualité leur soit imposée alors que les moyens mis à leurs dispositions ne semblent plus suivre. Nous avons entendu notre DDR, lors des derniers CSE, expliquer que les problématiques de logiciels RH, comme MyselfRH qui est bloquant depuis des mois sur procédures, people care qui est indisponible, le logiciel Mes Frais qui rencontre régulièrement des difficultés de fonctionnement, ne sont pas prioritaires pour LCL comme investissement, mais alors qu'en est-il des logiciels, réseau, outils... à destination de la satisfaction client ?!?

Listons les derniers exemples :

CFDT LCL
04 78 92 23 69
Outlook :
cfdt_dsr_raa

- ✚ **Outlook** : indisponible plusieurs heures début novembre. Lors de télétravail, des problèmes de connexion obligent à revenir sur site pour se connecter.
- ✚ le déploiement de **my print** : qui pose un réel souci de délai de remontée de document, de reconnexion multiple, de manque de fluidité sur les options d'impression.
- ✚ **les scanners** qui régulièrement sont en erreur, ou pire qui peuvent indiquer que le scan est réussi mais sans réelle remontée dans le CEC, exposant ainsi à des KO et au risque de sanction les salariés.

- ✚ **L'Application et le site LCL** : qui subit trop régulièrement des incidents techniques, plafond à zéro sans motif (sur le marché part et prof), des blocages de virement et Paylib encore récemment.
- ✚ **Les assurances de prêt immobilier CACI** qui imposent la signature client via un site, qui peut être indisponible pendant plusieurs jours.
- ✚ On incite les **EER en digital**, mais régulièrement durant l'ouverture de compte, le logiciel bug. Quelle est la crédibilité de LCL vis à vis de ses futurs clients, ou apporteurs ?
- ✚ Finissons ce rapide panorama avec **FLOW** qui a été mis en place sans être vraiment abouti et pour lequel il n'y a pas de solution de repli lors de ses nombreux dysfonctionnements :

- il est difficile de générer des appels, avec des bloquants au moment de la saisi de numéro
- les interceptions ne sont plus possibles entre collègues ;
- les appels arrivent en pop-up mais sans pouvoir décrocher parfois ;
- les transferts entre collègues sont moins fluides et ne permettent pas de visualiser l'émetteur ;
- même lorsqu'un conseiller est en indisponible les appels arrivent tout de même sur son poste ;
- lorsqu'un collègue est en appel interne, les appels clients arrivent en parallèle ;
- Sans compter les fois où flow ne marche pas durant plusieurs heures.



Pour flow, la période de neutralisation s'est terminée début novembre. La CFDT a demandé à la direction d'avoir en communication les taux de décrochés mensuels depuis 2024, ainsi que ceux avec le système flow.

La liste ci-dessus est loin d'être exhaustive, LCL, les salariés, les clients, tous pâtissent de ces problématiques. Les collègues attendent une réelle amélioration de leur condition d'exercice.

Création de nouveaux bureaux et de salons de réception

Lors du CSE du 29 novembre, la direction nous a présenté deux projets de création de salons de réception sur les agences de Montélimar Maubec et à l'étage de l'agence d'Albertville. Respectivement rénovées en 2016 et 2017, ces agences semblent aujourd'hui manquer de place pour accueillir conseillers et clients. En effet, pour Montélimar Maubec, ce futur espace permettra l'accueil du conseiller professionnel et pour Albertville, les travaux permettront de répondre au besoin d'espace faisant suite à la fermeture de l'agence de Saint Jean de Maurienne. Les travaux sont prévus fin 2024, début 2025.

Afin de répondre à un besoin d'organisation plus optimum, un bureau supplémentaire va être créé à l'étage de l'agence de Firminy, rénovée en 2019, en lieu et place de l'espace d'attente.

Rappelons que les élus CFDT avaient, lors de la mise au nouveau concept de ces agences, alerté la direction sur le manque d'espaces fermés ! D'autant plus, que ces travaux engendrent pour notre entreprise des coûts non négligeables. Nous aurions tous préféré voir cet argent dans la poche des salariés LCL !

Vos Voyages 2025



Ci-dessous les voyages retenus par la Commission des Œuvres Sociales qui s'est déroulée le 12 novembre :

+ Voyages courts séjours :

- ✓ **Copenhague** du 16 au 18 mai 2025, capacité de 30 personnes, tarif avant subvention 589€
- ✓ **Malte** du 23 au 26 octobre 2025 (vacances scolaires de la Toussaint), capacité de 30 personnes, tarif avant subvention 620€

+ Voyages longs séjours :

- ✓ **Circuit à Bali** du 2 au 13 juin 2025, capacité de 33 personnes, tarif avant subvention 2160€
- ✓ **L'île Maurice** du 5 au 14 novembre 2025 (dates à préciser), capacité de 40 personnes, tarif avant subvention 2060€

En Bref

- + **Heure anticipée** : comme chaque année, notre DDR accorde aux collègues RAA, 1h de sortie anticipée à prendre les 24 (pour les agences et services travaillant du lundi au vendredi) et 31 décembre. Pensez à informer les clients !
- + **Fermeture agence** : aucune fermeture d'aucune agence n'est envisagée durant la période des fêtes.
- + **Entretiens annuels 2024** : rappelons que l'auto-évaluation est facultative et que les entretiens de milieu d'année sont à privilégier pour les collègues revenant d'une période d'absence (ou avant un départ).
- + **Noël à Walibi** : pour rappel, l'arbre de Noël aura lieu le dimanche 15 décembre 2024 de 14h à 18h. Vos entrées vous seront remises le jour même sur présentation d'un justificatif d'identité. Pensez à vos pièces d'identité !

Pour toutes questions ou difficultés, contactez nous !

