

CSEC du 19-20/07/2023



### LCL Nouvelle R

Depuis l'arrivée, il y a quelques mois, **du flex office en phase d'expérimentation sur Villejuif**, 200 salariés évoluent dans de nouveaux locaux réaménagés de manière à favoriser, selon les propos de la Direction, plus d'interactions et de transversalités.

C'est donc sur cette nouvelle forme d'organisation du travail que la Direction a souhaité informer le CSEC afin de pouvoir dorénavant la décliner au sein de LCL.

Cependant, en l'état et tel que le dossier était présenté, les élus ne pouvaient valider de grands principes trop généraux comme la mise en place du Flex, l'intégration des enjeux de la RSE, la conduite du changement, etc. Pour la CFDT, cela nécessitera obligatoirement des adaptations selon les services concernés.

Après d'âpres discussions, la Direction a donc accepté de revoir sa copie en proposant de travailler sur des dossiers complets avec une présentation nationale et locale pour chaque nouveau déploiement.

Les premiers dossiers, qui devraient concerner notamment les états majors de DdR, arriveront en octobre.

Selon la Direction, pour que ce projet fonctionne, le recueil de la voix des salariés concernés et de l'expression de leurs besoins sera un facteur de réussite. **La CFDT sera vigilante quant au respect de ce principe et œuvrera pour que la mise en place des nouvelles formes d'organisation du travail ne dégrade pas les conditions de travail des salariés.**

### RVP Réseau : résultats 2022

Bien que 2022 ait été une excellente année en termes d'activité commerciale, LCL enregistrant notamment une hausse de sa base clients, la RVP des commerciaux est inférieure par rapport à celle de 2021 avec un montant moyen versé de 4350€ en 2022 vs 4504€ en 2021.

Vos élus CFDT ont déploré cette nouvelle baisse alors même que les salariés sont pleinement investis dans un contexte particulièrement difficile : postes à découverts, contexte économique inflationniste, hausse des taux d'emprunt ...

Ils regrettent par ailleurs que de trop nombreux salariés (1.4%) aient été évalués inférieurs à 50% et n'aient pas bénéficié de fait de la part collective.

**Pour la CFDT, il est urgent que la Direction intervienne sur le front de la RVP. Elle réitère donc sa demande de revalorisation des opportunités cibles pour tous les métiers.**

Concernant la compensation de 50% de la RVP pour les postes vacants, **la CFDT demande le versement de la compensation à hauteur de 100%, dès 30 jours d'absence (au lieu de 60) et d'inclure les DA et DAA en tant que bénéficiaires.**

Enfin, afin de limiter l'impact de la crise économique sur la RVP 2023, dont le versement au premier trimestre a déçu de nombreux salariés, **la CFDT a demandé la révision des objectifs notamment pour les prêts immobiliers.**

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



## Pilote Nouvelle Expérience Client Immobilier (NECI) ... une nouvelle “ ère ” pour les prêts immobiliers !

La Direction souhaite expérimenter la refonte de l'outil d'instruction de Planet'Immo et de l'espace immobilier client en ligne. Cela devrait aboutir en 2025 au déploiement d'un outil plus intuitif avec une vision 360 (même interface conseillers et clients). Le test, prévu jusque fin février, concernera les demandes de prêts immobiliers “simples” de nos clients. Il sera circonscrit à la DGA Marseille Centre Est et l'agence Habitat Marseille pour être étendu à la DR Marseille et la Direction de la BP Méditerranée. Côté POSC, c'est une partie des équipes de Clichy qui sera embarquée.

**Si la CFDT accueille favorablement la refonte de l'outil Planet Immo qui ne répond plus aux attentes de nos collègues et de nos clients, elle a émis un certain nombre de réserves avant même le début du test :**

- Elle regrette que l'outil n'enrichisse pas le dossier client et ne fasse pas de mise à jour du CTC... C'est pourtant un fort irritant salarié,
- L'accompagnement de ce test en termes de formation ne nous paraît ni suffisant ni adapté. Ainsi, la CFDT a demandé que les formations des conseillers clientèle aient lieu en présentiel et que toutes les formations permettent de tester l'outil.
- Même si la Direction n'indique pas de réduction d'ETP avec ce nouvel outil, la CFDT demande le maintien des effectifs POSC tout au long de ce test et restera vigilante quant aux réels impacts humains que pourrait induire, à terme, l'introduction de l'IA dans ces nouveaux outils.

RDV en mars 2024 pour la présentation du bilan de ce test et du dossier de déploiement national en cas de réussite. **Pour les équipes concernées, n'hésitez pas à nous faire part de votre expérience durant ce test.**

### IA : test messagerie

La Direction nous a présenté 2 projets comportant de l'Intelligence Artificielle générative (IA) qui permettront à LCL de mettre en concurrence les solutions IA ChatGPT de Microsoft et Palm de Google. Ces projets concernent :

- L'assistant conversationnel sur l'outil Messagerie Sécurisée qui permettra au conseiller (s'il le souhaite) de l'aider dans la rédaction de ses mails en réponse à des demandes client,
- Une expérimentation sur LCTout qui, plutôt qu'une recherche aboutisse à une liste de liens, proposera une réponse directe sous forme de synthèse.

La Direction a indiqué avoir le projet de développer sa propre solution IA pour LCL sans mutualisation avec le groupe et sans frais majeurs grâce à l'utilisation de solutions open source. Elle a reconnu que l'IA pouvait déferler rapidement dans nos métiers tout en tentant de nous rassurer, en veillant à protéger les emplois chez LCL.

**Vos élus CFDT ont réclamé la présentation systématique des projets introduisant l'IA dans nos outils et ont rappelé l'obligation pour LCL de mesurer et présenter les impacts de cette nouvelle technologie sur l'emploi, l'organisation et les conditions de travail.**

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	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	03.90.20.66.60
Représentante Syndicale Nationale CFDT		
Isabelle MEYNIEL	SIÈGE OPÉRATIONNEL	06.88.31.85.29

**Une équipe  
à votre écoute**

**Prochaine séance le 6/7 septembre**



@CFDT\_LCL CFDT LCL

CFDT DELEGATION NATIONALE - Garonne Aile B - 2 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF  
01.42.95.11.80 BC 401- 07 Outlook : cfdt\_delegation-nationale@lcl.fr Site : cfdt-lcl.fr