

CSEC des 7 et 8 décembre 2022

RVP 2023 : si c'est flou

La Direction a souhaité uniformiser et simplifier la RVP avec une volonté d'embarquer toutes les équipes qui composent le réseau retail (du conseiller jusqu'au DR). Cette nouvelle RVP se veut "plus collective et responsabilisante" avec une répartition 80% collectif (de niveau agence, DGA ou DR selon votre poste) / 20% individuel pour le Réseau alors que la Banque Privée passe sur une répartition 50/50. Pour autant, les objectifs restent individuels.

Une RVP simplifiée avec une diminution nette des critères d'évaluations qui devrait permettre une meilleure compréhension (12 vs 28 actuellement).

La CFDT s'interroge sur le poids du collectif qui, de fait, pénalisera les agences ayant des postes à découvert.

Cette nouvelle RVP embarque également un changement dans l'évaluation EMP qui devient semestrielle. Les versements resteront, quant à eux, trimestriels et se traduiront par des acomptes pour le T1 et T3 et des régularisations au T2 et T4, périodes des notes EMP.

Toutefois, la CFDT déplore qu'il n'y ait aucune volonté de la Direction de revaloriser les opportunités cible par métier.

D'autre part, la CFDT s'interroge sur le manque de transparence et le refus de la Direction de présenter les chiffres prévisionnels de la RVP 2023 versus 2022.

Interrogée par la CFDT, la Direction indique que les objectifs collectifs composant la RVP des back-office et fonctions support restent identiques.



La Direction a confirmé sa volonté de mettre en place dès le T4 2022, **une redistribution de 50% de la RVP engendrées par les portefeuilles des postes non couverts durant minimum 60 jours consécutifs**. Cette enveloppe, à la main du manager, pourra être redistribuée à un ou plusieurs collaborateurs de son dispositif.

La CFDT regrette que la Direction ait fait le choix de ne redistribuer que 50% de la RVP, contrairement à ce qui se pratiquait avant chez LCL, et dénonce un délai de vacance sur poste trop long pour que cette redistribution soit effective. La CFDT appelle la Direction à améliorer ses propositions qu'elle considère injustes.



CESU : une petite victoire

La Direction annonce la revalorisation du forfait garde pour les enfants de moins de 4 ans. Cette augmentation passera **de 75€ à 90€ à compter du 1^{er} janvier 2023**.

Pour rappel, vous pouvez bénéficier de l'ancien régime "Allocations pour frais et de garde et crèches" en fournissant une attestation de l'organisme de garde confirmant qu'ils n'acceptent pas le CESU. Rendez-vous sur "MySelfRH" pour en effectuer la demande (renouvelable chaque année).

Heure de sortie anticipée

Samedi 31 décembre 2022, les salariés travaillant le samedi après-midi, bénéficieront d'une heure de sortie anticipée.



Livre de sécurité : des évolutions qui ne passent pas inaperçues

Parmi ces évolutions, la règle concernant le délestage de fonds et notamment l'arrêt de la dualité pour la maintenance dédiée. La dualité reste maintenue lors d'un changement de gestionnaire de fonds et lors du recomptage trimestriel de tous les automates de l'agence.

La fin de cette dualité permettra, selon la Direction, de libérer du temps commercial au service de nos clients.

La CFDT s'inquiète sur les conséquences et éventuelles sanctions en cas d'erreurs constatées. Qui sera tenu pour responsable ?



Par ailleurs, la Direction nous informe que 450 automates devraient être remplacés en 2023 par du matériel neuf afin de réduire les interventions pour pannes aléatoires et d'améliorer la satisfaction clients.

Enfin, au détour des différents échanges, il nous est indiqué que le PMT de CAPS (Crédit Agricole Payment Services) a intégré le fait que des mainteneurs LCL et CA pourraient être amenés à faire de la maintenance tant chez LCL que CA.

La CFDT restera vigilante sur les grands changements de ce métier de première ligne et non valorisé chez LCL depuis trop longtemps.

Consultation sur les orientations stratégiques : LCL navigue à vue

A la lecture du rapport d'expertise PMT LCL 2025 menée par le cabinet IPSO-FACTO, il se dégage une impression de déjà vu. En effet, comme pour LCL Demain 2022, la formule reste la même :

- La réduction des charges caractérisée surtout par une baisse importante des effectifs,
- Des objectifs toujours plus ambitieux en matière de conquête IARD, de captation des capitaux, etc.
- La satisfaction client, fer de lance de notre DG qui ambitionne de devenir leader sur tous les marchés.

Les projets structurants compris dans ce nouveau plan reposent notamment sur :

- Le maintien des effectifs commerciaux qui, rappelons-le, sont impactés négativement par les nombreux postes à découvert,
- Une prise en charge accrue des demandes clients par LCL mon contact, dont les modalités restent à définir, sans engagement de la Direction de faire évoluer leurs effectifs,
- La baisse des effectifs POSC tout en prévoyant de les transformer en middle-office,
- La baisse des effectifs fonction support,
- La réduction des strates managériales rendue possible notamment par l'augmentation des délégations et de la responsabilisation.

La logique du toujours plus avec toujours moins atteint ses limites et LCL demeure décalé en termes de satisfaction et d'équipement client en comparaison avec le leader du marché (Crédit Mutuel). Si l'on ne change pas une formule qui gagne, force est de constater que chez LCL, on ne change pas non plus quand on ne gagne pas.

Par ailleurs, à la lecture des moyens financiers prévus dans ce PMT, la CFDT s'interroge. En effet, elle considère qu'ils sont insuffisants pour tenter notamment de trouver des solutions aux trop nombreux postes à découvert ainsi qu'aux dysfonctionnements répétés des outils. Chronophages et sources d'insatisfactions des clients, ces derniers contribuent à la dégradation des conditions de travail des salariés.

Enfin, confortée par l'avis des experts, la CFDT craint que les objectifs de transformation de l'organisation du travail (entre autres le projet de Flex-office sur le Siège et l'augmentation des délégations,) ne conduisent à une nouvelle augmentation des risques psycho-sociaux dans l'entreprise.

Pour la CFDT, la réussite de ce PMT ne peut se faire sans investissements humains et financiers. Elle s'efforcera donc à faire plier la Direction sur ces points lors de la présentation des projets du PMT au cours des prochains mois.



Prochaine séance le 11 janvier 2023



CFDT DELEGATION NATIONALE - 2 avenue de Paris
Immeuble Garonne Aile B - 94800 VILLEJUIF

01.42.95.11.80 BC 401-07 Outlook : cfdt_delegation-nationale@lcl.fr



@CFDT_LCL