

CSEC du 2 décembre 2021

Satisfaction client

Venu faire un point d'étape sur la satisfaction clients lors du CSE Central, M. FROMAGEAU s'est félicité de l'obtention du prix MONEYVOX par LCL, élu "meilleur service client de l'année".

Il s'est dit satisfait "d'une nouvelle impulsion avec j'aime mon client qui embarque toute l'entreprise" et ce, grâce à vos efforts et votre engagement sans faille. Les salariés ont relevé le défi mais, pour autant, sont-ils satisfaits ?

La CFDT a une nouvelle fois interpellé la Direction sur vos attentes légitimes sur la mise en place du télétravail pour tous et la nécessité pour LCL de récompenser l'ensemble de ses salariés par des mesures salariales à la hauteur de leur investissement. Retrouvez l'intégralité de la déclaration CFDT au verso.

ADE ça va mieux !

Aujourd'hui la situation est « sous contrôle » avec une équipe composée de 18 personnes uniquement dédiée au traitement des demandes de délégation d'assurance.

Une évolution dans le traitement des demandes puisque depuis le mois d'Octobre, les clients peuvent, enfin, faire leur demande de délégation d'assurances, à partir du portail LCL interactif sans se connecter à leur espace personnel. Il leur suffit d'aller dans la rubrique : **assurer moi et ma famille**.

La CFDT espère que ce nouveau canal mis à disposition des clients, permettra de soulager les conseillers en agence tout en fluidifiant les demandes. Par ailleurs, la CFDT a demandé que les effectifs actuels (conseillers de LCL mon contact et équipe de renfort) soient pérennisés afin de maintenir un niveau de qualité de service clients tout en ne dégradant pas les conditions de travail de nos collègues. A suivre...

Heures de sortie anticipée

Comme chaque année, la Direction a confirmé le maintien de l'heure de sortie anticipée pour tous, les 24 et 31 décembre 2021. Pensez-y !



LCL Nouvelle Génération

Suite à des difficultés rencontrées par des salariés concernés par la fermeture de leur agence, la CFDT vous rappelle qu'elle a négocié un accord qui encadre les modalités et mesures d'accompagnement des impacts du projet LCL nouvelle génération. En cas de besoin, contactez vos élus CFDT.

Point covid 19

La direction constate une recrudescence du nombre de cas covid.

La CFDT a obtenu qu'un nouveau rappel sur les gestes "barrières" soit effectué. Elle n'a malheureusement pas eu d'écoute sur les demandes suivantes :

- Que lors des travaux agences, le repli soit remplacé par du télétravail.
- Qu'au-delà du bureau, la désinfection systématique des lieux communs à tous les salariés soit effectuée.
- Pour les cas contact, qu'une septaine en travail à distance soit effective pour tous, du fait du nouveau variant.
- Que des capteurs de CO2 et purificateurs d'air soient installés dans les locaux sans système d'aération naturelle (fenêtre).

En cas de problème d'interprétation sur le nouveau protocole paru le 7 décembre, pensez à contacter vos élus locaux CFDT.



La CFDT vous souhaite de bonnes fêtes !

Déclaration CFDT

« Depuis plusieurs mois, la CFDT n'a eu de cesse de réclamer à la direction, l'ouverture de négociations avec pour objectif l'élargissement du télétravail à l'ensemble des salariés LCL, tel que préconisé par le Groupe. Force est de constater qu'une fois de plus, la Direction n'est pas au rdv des attendus de ses salariés et de leurs représentants.

La crise sanitaire, toujours en cours depuis début 2020, est pourtant révélatrice des évolutions nécessaires sur ce sujet. La Direction LCL, elle-même, l'utilise pour justifier tous ces nouveaux projets et la destruction pure et simple de nombreux avantages sociaux .

La CFDT en appelle de ses vœux pour que nous trouvions un accord télétravail, pour tous, dans le cadre de négociations loyales, sans demande de contrepartie inappropriée (voire indécente).

Il en sera visiblement de même pour les négociations salariales puisque d'entrée de jeux, la direction annonce clairement qu'elle n'accompagnera pas tous ses salariés pourtant plus que méritants. Pas de mesure générale ni de Prime PEPA annoncées à ce jour.

Alors même que 2021 est annoncé comme une année exceptionnelle en termes de résultat il semblerait qu'elle ne le soit pas en termes d'accompagnement salarial.

La CFDT rappelle le LCL en direct de M. ERPHELIN du 10 nov. dernier qui parle, je cite « d'un niveau de revenu historique ».

Si une grande majorité des confrères annonce le versement d'une Prime Exceptionnelle de Pouvoir d'Achat (dite prime PEPA) et des mesures générales pour faire face à l'inflation, il n'en est pas de même dans notre entreprise. La NAO 2021 sera-t-elle encore un RDV manqué ?

Sommes-nous face au nouveau contrat de reconnaissance LCL version salariés qui se résume à :

- Des fermetures d'agences et réorganisations successives dans tous les secteurs de l'entreprise (ayant souvent pour conséquence directe des suppressions de postes),
- Des démissions en constante évolution,
- Des conditions de travail qui ne cessent de se dégrader augmentant ainsi les risques en termes de santé physiques et mentale de vos salariés dont la Direction LCL est responsable,
- Une pression managériale et commerciale incessante et toujours plus forte,
- Des instructions managériales pour calibrer les notes EMP et ainsi faire du moins en rémunération variable,
- Des mesures salariales qui se réduisent à peau de chagrin. Pour rappel la dernière mesure générale chez LCL remonte à 2014.
- La liste est non exhaustive...

La CFDT alerte la direction sur une lassitude grandissante des salariés : on leur demande toujours plus, avec des conditions de travail qui ne cessent de se dégrader et pour finalement gagner moins.

Aux paroles doivent s'ajouter les actes. Les 6 millions de mercis du Directeur Général et votre allocution M. FROMAGEAU, pour féliciter les salariés de leur engagement sans faille ayant permis à LCL d'obtenir de « belles récompenses » de satisfactions clients, ne suffiront pas à les satisfaire.

Afin que votre slogan « L'humain a de l'avenir et vous en avez chez LCL » prenne sens dans la réalité, la CFDT vous réaffirme la nécessité d'une mesure générale cette année. »

Pensez à contacter vos élu(e)s CFDT

Prochaine séance le 13 janvier 2022