

CSEC de septembre 2024

Nouveau Comex

Le Directeur Général LCL, M. MAGDELEINE, a présenté au CSE Central le nouvel organigramme du Comex qui sera effectif le 1er octobre 2024.

En synthèse : le Comex passe de 12 à 14 membres, un poste de Directeur Général Délégué est créé, des rattachements d'équipes aux membres du Comex évoluent, de nouvelles directions sont créées, les libellés de certaines Direction sont ajustés...

Pour la CFDT, cette nouvelle composition et organisation des pôles Comex correspond aux « ambitions stratégiques 2030 » annoncées dans les grandes lignes en juillet dernier au CSE Central. Pour autant, à ce stade et même si ces évolutions semblent cohérentes au vu du projet du DG pour LCL, de nombreuses inconnues demeurent quant aux impacts sur l'organisation et les conditions de travail, les effectifs, les investissements...

De plus, la CFDT s'interroge sur le nouveau positionnement du pôle RH qui ne sera plus directement rattaché au Directeur Général mais au pôle transformation ! Même si M. Magdeleine a souhaité rassurer les élus sur ce point, la CFDT espère que la ligne RH pourra jouer pleinement son rôle d'accompagnement des salariés en toute autonomie dans les transformations à venir.

Serveur Vocal Interactif (SVI)

Pour rappel, le déploiement de la nouvelle solution de téléphonie, en cours chez LCL, doit être finalisé fin décembre du fait de la fin du contrat Alcatel.

Comme prévu (cf. tract avril 2024), en complément, la Direction souhaite mettre en place, uniquement sur les agences, un SVI « langage naturel ». Celui-ci permettra au client, lors de son appel, d'exprimer son besoin et ainsi, être dirigé vers le site LCL pour réaliser son opération en autonomie s'il le souhaite. A défaut, il sera mis en relation avec son conseiller qui sera informé du motif de l'appel. La Direction espère « soulager » les agences d'environ 10 à 20% des appels entrant avec ce nouvel outil.

Les premiers tests techniques démarreront début octobre sur les DR Paris Sud, Sud Aquitaine et Auvergne Loire. Un premier bilan sera présenté au CSE Central début novembre lors de la consultation sur ce projet et le déploiement national du SVI devrait commencer en décembre.

Vos élus CFDT vous invitent à leur faire part de vos retours d'expérience en attendant le bilan de novembre prochain.

La CFDT accueille positivement le fait qu'à terme, le SVI devrait alléger le nombre d'appels entrants en agence ; l'amélioration des conditions de travail des salariés reste toujours sa priorité. L'avis des clients sera aussi un élément majeur dont il faudra tenir compte. A suivre...



NECI (Nouvelle expérience Crédit Immobilier)

Le CSE Central a été informé sur le projet de généralisation par vagues de NECI et sera consulté en novembre prochain.

Depuis des mois, ce nouvel outil de parcours immobilier fait l'objet d'expérimentations et d'améliorations, le but étant de remplacer « Planet IMMO ». Les clients pourront initier leur demande de crédit et transmettre les documents directement via l'outil. Le déploiement de NECI commencera en décembre et devrait se poursuivre jusqu'en mai 2025. Au fur et à mesure, de nouvelles fonctionnalités seront ajoutées (prospects, PTZ, relais...).

La CFDT a notamment rappelé à la Direction que le déploiement d'un nouvel outil non abouti peut, dans un premier temps, faire « perdre du temps » aux salariés, une prise en main est nécessaire. Aussi, les formations doivent être calibrées en conséquence tout comme l'exigence opérationnelle. A suivre...

LCL Mon Contact et la satisfaction client

Comme cela existe sur le réseau d'agences, la Direction a annoncé l'intégration des centres LCL Mon Contact dans la mesure de la satisfaction clients via la plateforme dite « Goodays ». D'après elle, cette mise en place fait suite à une demande expresse des salariés LCL Mon Contact !

En clair, après chaque appel entrant, l'avis du client sera demandé. Si le client est satisfait et met une note supérieure ou égale à 4 étoiles avec verbatim, le conseiller LCL MC répondra au client. La Direction estime que cela représentera 3 réponses par semaine. En revanche, si le client est insatisfait et met une note inférieure ou égale à 3 étoiles, c'est le DA LCL MC qui devra répondre au client toujours via la plateforme. Dans ce cas, la Direction estime que la charge sera de 3 à 4 réponses par semaine. Ce dispositif démarrera sur LCL Mon Contact de Lyon fin septembre et sera généralisé à l'ensemble des centres courant novembre.

La CFDT considère qu'il s'agit d'un nouvel indicateur d'évaluation des salariés qui pourra impacter la RVP notamment via la note EMP. La Direction a affirmé le contraire. A suivre...

Pour toutes questions, contactez vos élu(e)s CFDT



Application de l'accord Télétravail

Dès juillet, la CFDT a rappelé à la Direction son obligation de respecter et de faire respecter les accords signés.

En effet, un « bagage manager » sur la mise en place du télétravail dans le réseau comporte des éléments qui ne correspondent pas à la négociation et aux termes de l'accord télétravail :

- Aucun métier n'est exclu par principe, seules certaines activités ne sont pas « télétravaillables ». Les conseillers d'accueil et les mainteneurs ne doivent pas être exclus d'office puisque des missions peuvent être réalisées en télétravail (phoning, formatan, etc.).
- Aucun régime de temps de travail n'est exclu d'office, les temps partiels inférieurs à 50% sont bien bénéficiaires de l'accord.
- Ce bagage évoque une « Fiche activité » à remplir par le salarié en télétravail. Pour la CFDT, cela est totalement exclu. L'accord le rappelle : une journée de télétravail est une journée de travail classique soumise aux mêmes droits et obligations qu'une journée sur site. De plus, la CFDT dénonce, notamment dans le cadre de l'alerte pour risques graves pour la santé des salariés, le maintien des tableaux de « reportings » permanents qui contribuent à la dégradation des conditions de travail et de la santé des salariés.

Si vous rencontrez des difficultés, contactez vos élus CFDT.

Acquisition de congés et arrêt maladie

Après la publication de la loi du 22 avril 2024 au Journal Officiel, les nouvelles règles légales sur l'acquisition de droit à congés payés pendant un arrêt maladie non professionnel et sur la prise de ces congés sont en vigueur.

A la demande des élus, la Direction a enfin apporté quelques éléments de réponse sur l'application de cette loi chez LCL :

- L'outil de gestion de paie est mis à jour pour les arrêts maladie intervenant après la loi, soit depuis le 1er mai dernier. Dorénavant, dès son retour dans l'entreprise, chaque salarié sera informé du nombre de jours acquis pendant son arrêt maladie ainsi que du délai dont il disposera pour les poser.
- Les demandes de salariés, déjà formulées par écrit et ayant reçu des réponses d'attente, sont en cours de traitement « manuel » par nos collègues du CSP Paie depuis juillet dernier. La CFDT a demandé le renfort de ces équipes pour les aider à absorber cette charge de travail supplémentaire. La Direction s'est engagée à regarder ce point.
- En revanche, contrairement à ses obligations légales, la Direction ne sera pas pro active pour informer chaque salarié qui serait concerné. Aussi, pour faire valoir vos droits, la CFDT invite les salariés qui ne l'auraient pas déjà fait à formuler par écrit leurs demandes, accompagnées de leurs justificatifs détaillant précisément les périodes concernées auprès du CSP paie.

En tout état de cause, la CFDT attend la clarification des points restés sans réponse et a demandé à la Direction de communiquer à l'ensemble des salariés sur ces nouveaux droits dans les plus brefs délais. Vos élus CFDT restent à votre disposition si nécessaire.

Prime de Partage de la Valeur : deuxième vague

Si vous n'avez pas été contacté par AMUNDI entre le 26 août et le 9 septembre dernier sur l'attribution de la PPV, sachez qu'une deuxième campagne de choix de placement est prévue du 2 au 15 octobre prochain.

Une équipe à votre écoute

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 LERBOURG 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

Prochaines séances les 2 et 3 octobre 2024



@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