

**CSEC du 4 et 5 octobre 2023**

## Point sur les orientations stratégiques

**Attrition clients** : Interpellée par vos élus sur la rétention des fermetures de comptes en agence et ses effets délétères, la Direction l'affirme : il n'y a aucune consigne de ne pas clôturer les comptes, c'est la position du Comex.

- 621 réclamations concernant les fermetures de compte sur plus de 31 000 réclamations;
- 292 000 clôtures de comptes en 2022 et 169 000 en 2023;
- Taux de fermetures de comptes chez LCL : 4,5%.

Dès novembre, la Direction annonce un nouvel outil « Agir » qui permettra la clôture automatique des comptes sans mouvement négatif depuis 30 jours. Le stock de 5000 comptes sera épuré dans les huit mois qui viennent pour échelonner...

**L'enjeu de LCL est de maîtriser l'attrition tant en termes de clients que de salariés !**

**Attrition Salariés** : la Direction affirme que 80% des salariés déclarent disposer d'assez d'autonomie et de délégations en 2022. Pour autant, **la CFDT** constate que nous avons atteint un nouveau record de démissions cette même année. De fait, l'argument selon lequel c'est souvent le manque d'autonomie qui pousse nos collègues à partir ne tient pas. **La CFDT a demandé une étude précise et sérieuse sur les motifs de départ des démissionnaires.** La Direction a accepté. Une étude va être lancée, à suivre...

### Transformer les back office en SAV, middle office

Envisagée depuis plusieurs années, la transformation des back en middle se précise, **la CFDT** a demandé des explications à la Direction sur des réunions organisées avec les salariés en back office à l'appui d'un support nommé « *Ambitions stratégiques du pôle fonctionnement* ». La Direction présentera ce projet au CSEC de novembre prochain...

## RVP Réseau Retail 1er semestre 2023

- ◆ Montant brut versé de 20,1 M€ (vs 19,7 M€ sur S1 2022)
- ◆ Montant moyen de 1998€ (vs 1970€ sur S1 2022)
- ◆ Taux d'atteinte global des opportunités de 93,3% (vs 92,3% sur S1 2022)
- ◆ Moyenne des évaluations EMP à 105,3% (vs 98,5% sur S1 2022)

**Pourtant, la CFDT** s'est fait relais de la colère de nombre de salariés ayant constaté une baisse de la « nouvelle » RVP d'autant que la redistribution de 50% des RVP des postes à découvert de plus de 60 jours est incluse pour 518 K€ !

◆ **Vos élus CFDT** ont remonté également à la Direction le problème des salariés ayant un portefeuille partagé entre plusieurs agences et qui ont vu leur RVP fortement diminuer car elle ne serait rattachée qu'à une seule agence. La Direction a pris ce point. A suivre. **Enfin, la CFDT a demandé la revalorisation des opportunités cible RVP pour tous !**



## Politique sociale, suite...

### L'alternance

Au 30 juin 2023 : 740 alternants chez LCL (658 en 2022). En France, le taux de transformation en CDI banques/assurances est de 42% sur un niveau Licence 3. Chez LCL, en 2022, le taux de transformation en CDI est de 30%. Pour atteindre l'objectif de 50%, le COMEX a décidé de cibler les Master 2.

**La CFDT** a rappelé que beaucoup d'alternants ne souhaitent pas rester chez LCL du fait des conditions de travail dégradées. De plus, **la CFDT** a réitéré sa demande d'une réelle reconnaissance du tutorat tant en termes de temps et charge de travail qu'en termes de rémunération.

### Cadres autonomes

Au 31/12/2022 : 3403 cadres en forfait jours (37,1% des cadres LCL) dont 1572 sur les fonctions support. Pas de chiffres précis sur le nombre de cadres en forfait heures. **La CFDT** a noté que ces chiffres sont en augmentation bien que l'effectif LCL global baisse.

**La CFDT** a dénoncé les pratiques de la Direction consistant à « forcer » des salariés à « demander » leur changement de statut. La Direction a admis forcer sous prétexte que des salariés du service était déjà cadres autonomes. Or, ce statut est attaché à un poste et pas à une personne ! Aussi, **la CFDT** a réitéré sa demande d'obtenir la liste des métiers nécessitant de passer sur un statut de cadre autonome.

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



## Bilan test LCL Mon Contact « Clients sans conseiller »

Pendant 8 semaines, du 30 mai au 21 juillet 2023, sur GPNO et GPSE, les 3 équipes BAQ de Villejuif ont pris en charge les appels entrants des clients de 24 portefeuilles sur 22 agences (environ 28500 clients). En complément, deux salariées volontaires ont traité les mails clients. L'objectif était bien sûr de satisfaire les clients tout en apportant un soutien aux équipes des agences ayant ces postes à découvert. La Direction a relevé des points positifs, notamment la satisfaction clients et des rebonds commerciaux de belle facture mais aussi des points négatifs, entre autres, sur la gestion des mails qui monopolise 2 salariés et dont le tri fait par les DA est estimé trop chronophage.

**Au final, le test est arrêté et personne n'a compris s'il est concluant ou non ! La CFDT a rappelé l'importance de ne pas mettre en difficulté les collègues de LCL Mon contact et l'urgence d'apporter de l'aide aux salariés des agences subissant une surcharge de travail du fait des postes à découvert !**

## Les tests de LCL Mon Patrimoine

La Direction a annoncé la reprise du pilote (arrêté mi décembre 2022) :

- ◆ Vague 1 du 15 octobre au 1er décembre 2023 : une centaine de salariés dont 8 coachs sur 3 DGA (Mozart, Compiègne et Lyon presque) et 1 pôle BP (Marseille);
- ◆ Vague 2 de mi-janvier à mi-mars 2024 : entre 150 et 200 conseillers en plus sur 2 ou 3 DGA complémentaires.

**La CFDT a demandé un point d'étape en CSEC de janvier avant déploiement de la deuxième vague. Vos élus CFDT restent à votre disposition pour échanger et relayer vos retours d'expérience.**

## Plan sobriété hiver 2023/2024

La Direction renouvelle le plan sobriété énergétique pour cet hiver :

- ◆ Réglage des températures de chauffage : 19° « servi », c'est-à-dire que chacun à son poste de travail doit avoir 19°;
- ◆ Réduction du temps d'éclairage des agences et bâtiments ;
- ◆ Extinction des enseignes lumineuses, des PLV dynamiques à 19h jusqu'à réouverture de l'agence ;
- ◆ Fermeture des espaces libre-service à 22h ;
- ◆ Mise en veille du chauffage de l'immeuble Garonne chaque vendredi, du 24 novembre 2023 au 10 mars 2024 ;
- ◆ L'eau chaude sanitaire sera maintenue contrairement à l'hiver dernier sur le campus de Villejuif.

**Pour plus d'efficacité en termes d'économies d'énergie, la CFDT a demandé à la Direction de pérenniser les mesures de restrictions d'éclairage plutôt que de se limiter à des mesures exceptionnelles l'hiver. La Direction a retenu cette proposition.**

**En revanche, au vu des chiffres annoncés par la Direction, la CFDT ne comprend pas la motivation de reconduire la mise en veille du chauffage de l'immeuble Garonne les vendredis et a demandé à la Direction de ne pas la mettre en œuvre ! Pour la CFDT, l'équilibre doit être trouvé entre les économies d'énergie attendues et des conditions de travail décentes pour les salariés.**

## 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 LEREBOURG 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 OPÉRATIONNEL	06.88.31.85.29

**\*Référénte harcèlement CSEC**

**Prochaine séance le 8/9 novembre 2023**



@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