



LCL AMORCE SES TRANSFORMATIONS, LA CFDT AVANCE SES REVENDICATIONS

CSEC MARS 2025

CENTRE DE CONSEIL ET D'EXPERTISE CRÉDITS

Le CSE Central a été informé sur le projet de création d'un « Centre de Conseil et d'Expertise Crédits ». Sont concernées les Unités Métiers Prêts Immobiliers Clichy et Evry ainsi que Contrats et Garanties Toulouse et Clichy.

En synthèse, d'après la Direction, l'objectif de ce projet est de faire évoluer l'organisation des UM et la répartition des responsabilités avec le Réseau afin de « mettre en face du client le bon interlocuteur au bon moment » en se basant sur 3 principes :

- Gestion de « bout en bout » par les UM : prendre en charge et suivre dans le temps des opérations liées aux crédits complexes sachant que l'accord en taux et en risque restera à la main du Réseau (EPS, désolidarisation, alerte et prolongement d'UP...)
- Conseil client via des RDV tripartites et des échanges réguliers avec le client lors du traitement et du suivi de son dossier
- Création de valeur : création directe et indirecte de PNB par la facturation de nouveaux services et des rebonds commerciaux auprès du Réseau (ex : prise de RDV MRH).

La Direction a confirmé à **vos élus** que l'affectation sur les nouveaux métiers se fera sur la base du volontariat puisque cela entraîne une modification du contrat de travail.

Ainsi, tout salarié qui ne souhaiterait pas évoluer vers ces métiers restera Technicien Service Client.

CRÉATION DE 2 NOUVEAUX MÉTIERS ET REVALORISATION RVP DES TSC

- ⇒ **Technicien Service Client** : poste T3, missions inchangées, nouvelle RVP cible à 1200€ (au lieu de 800€)
- ⇒ **Conseiller Service Client** : nouveau métier, poste T4 et RVP cible de 2000€
- ⇒ **Coordinateur Service Client** : nouveau métier créé en remplacement des suppléants mais limité à 1 par équipe, poste T4 et RVP cible de 2200€

Des salariés volontaires ont participé à des tests et des ateliers depuis plusieurs mois et, d'après la Direction, les résultats seraient très positifs. La seule demande des salariés que la Direction déclare avoir refusée étant le statut cadre pour les deux métiers créés pour ce projet.

La **CFDT** a modéré les propos de la Direction, à l'appui de nombreux retours de salariés qu'elle partage, notamment :

- Ils sont surpris du choix de libellé de poste « conseiller service client » alors que la Direction les qualifie souvent « d'expert »
- Ils sont déçus de ne bénéficier d'aucune revalorisation salariale malgré les évolutions de leurs activités
- Ils s'inquiètent de leur future charge de travail, aucun renfort d'effectifs n'étant prévu,
- Ils s'interrogent sur l'efficacité des RDV tripartites et le temps imparti estimé par la Direction (30 minutes !)
- Ils craignent que l'évolution indispensable des outils tarde à venir
- Ils s'interrogent sur le rôle de chacun (conseillers Réseau et OSC Crédits) dans la nouvelle organisation
- Ils s'inquiètent de la dimension commerciale des futurs postes

La **CFDT** a bien pris note de l'engagement de la Direction de maintenir les effectifs ainsi que la localisation de ces trois sites.

Au vu des évolutions technologiques à venir et de leurs impacts sur les activités, la **CFDT** considère que ce projet devrait permettre une pérennisation des emplois pour les équipes OSC Crédits.

Pour autant, une telle transformation (de back office en middle) nécessite notamment une réelle évaluation de la charge de travail, un accompagnement et des formations à la hauteur des ambitions ainsi qu'un déploiement progressif.

C'est pourquoi, la **CFDT** a validé l'expertise diligentée par le CSEC en vue de s'assurer de la cohérence du projet et d'élaborer des propositions afin de l'améliorer.

Le rapport d'expertise sera présenté au CSEC en mai prochain pour la consultation. A suivre...

RVP 2025 FONCTIONS SUPPORT & BACK-OFFICE

La structure de la RVP évolue en 2025. L'IRI (Indice de Recommandation Interne) est abandonné par la Direction qui considère que « cet indicateur a atteint ses limites » et reste en-dessous de l'objectif en 2024 (48 objectif de 55).

La CFDT a toujours dénoncé la présence de cet indicateur dans la RVP des salariés. Si le fait de permettre aux salariés d'exprimer des insatisfactions par des verbatim pour contribuer à améliorer les process est pertinent, impacter la rémunération de ses collègues par ce biais est anormal.

Aussi, la CFDT demande à la Direction de compenser la RVP des services lourdement impactés par l'IRI en 2024.

Par conséquent, la part collective 2025 qui pèse 30% de la RVP sera composée de 20% IRC et 10% RBE (vs 10% IRI ; 10% IRC et 10% RBE).

Autre évolution notable qui répond partiellement à une demande récurrente de la CFDT, la RVP de tous les Techniciens Service Client OSC, OSCE et OSCA est revalorisée de 800€ à 1200€.

La CFDT a demandé à la Direction d'étendre cette revalorisation à tous les métiers dont l'opportunité RVP est aujourd'hui inférieure à 1200€.

La CFDT a encore une fois dénoncé le fait que les enveloppes RVP soient « fermées » empêchant ainsi les managers de récompenser chaque salarié à hauteur de son investissement.

COMPENSATION RVP POSTE VACANT DU RÉSEAU

À la demande de la CFDT, la Direction a confirmé le maintien du versement de la compensation RVP Poste Vacant à hauteur de 80% et ce, bien que la structure RVP réseau ait évolué pour 2025 (70% part collective et 30% part individuelle).

En revanche, à ce stade, cette compensation se déclenche toujours au bout de 60 jours d'absence malgré la demande de la CFDT d'accorder cette compensation dès 30 jours de vacance de poste.

TEST OUTIL DE PROACTIVITÉ DIGITALE : « SOLEAD »

La Direction lance, chez LCL Mon Contact dans un premier temps, le test d'un outil Groupe « Solead ». Cet outil permettrait d'avoir une visibilité des interactions digitales des clients et d'orchestrer la distribution en temps réel des opportunités (« lead »).

La CFDT reconnaît la pertinence de l'outil qui permettra d'appeler un client de manière opportune mais ne voudrait pas qu'il devienne un nouveau moyen de pression commerciale, ni qu'il génère un nouvel indicateur de suivi.

De fait, la CFDT a demandé à la Direction, la présentation des résultats de ce test avant de l'élargir au réseau.

Vous participez au test ? Faites-nous part de votre expérience !

POINT D'ÉTAPE « LCL NOUVELLE GÉNÉRATION »

1350

Agences LCL au 31/12/2024*

Grâce à leur pugnacité, vos élus ont obtenu un bilan à date sur le projet de « fermetures d'agences » (appelées « regroupements » par la Direction) présenté en 2021 et toujours en cours. La Direction prévoyait :

- ⇒ Entre 230 et 280 fermetures : 236 ont été réalisées et 24 sont à l'étude
- ⇒ Entre 60 à 84 relocalisations : 42 ont été réalisées et 14 sont à l'étude
- ⇒ 16 créations : aucune n'a été réalisée !

* Fin 2015 : 1892 agences, Fin 2020 : 1604 agences

POUR TOUTES QUESTIONS, CONTACTEZ VOS ÉLU(E)S CFDT :

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	06.88.31.85.29

*Référénte harcèlement CSEC



CFDT DÉLÉGATION NATIONALE
Garonne Aile B - 2 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF
01.42.95.11.80 BC 401- 07

✉ cfdt_delegation-nationale@lcl.fr

🌐 www.cfdt-lcl.fr



CFDT LCL