En début de séance, *FO LCL* a tenu à lire une déclaration afin d'exprimer votre profond mécontentement quant aux mesures salariales indécentes de la direction. *FO LCL* a également dénoncé de nombreuses situations de management toxique, partout en France, dont certaines peuvent être considérées comme des cas de harcèlement moral, tels que les événements qui impactent actuellement les salariés du CRC de Marseille. Retrouvez la déclaration sur fo-lcl.fr.

Concernant les conditions de travail, un courrier de votre CSEC et des 3 organisations syndicales représentatives (*FO LCL*, CFDT et SNB) a été lu. Cela fait des mois que nous dénonçons tous la dégradation constante des conditions de travail sans aucune réaction de la direction. Nous avons lancé un ultimatum afin qu'elle accepte de travailler avec les chercheurs du CNAM (Centre National des Arts et métiers) pour, enfin, mettre en place toutes les mesures qui vous permettront de travailler dans de meilleures conditions.
Retrouvez le courrier commun sur fo-lcl.fr.

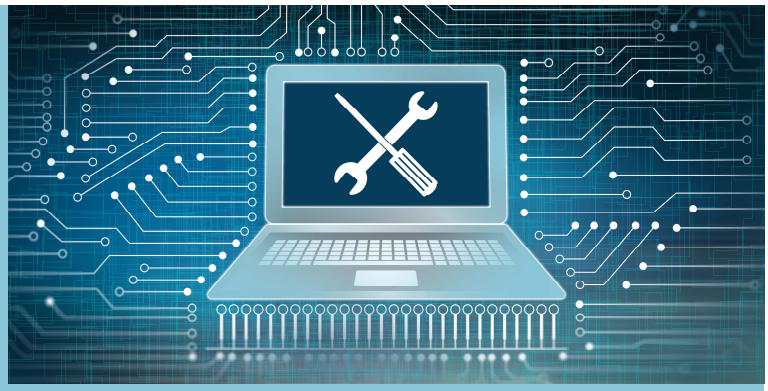
BUGS À RÉPÉTITION

LA DIRECTION DE L'INFORMATIQUE EN ACTION

La direction est consciente que les nombreux dysfonctionnements informatiques génèrent beaucoup d'insatisfaction, tant clientèle que CLP. Elle a réaffirmé qu'elle ne lésinait pas sur la dépense. Pourtant, sur de nombreux points d'amélioration, elle dit prioriser les plus importants pour des questions budgétaires … Contrairement aux rumeurs, elle dit ne pas avoir pour volonté de livrer des process non aboutis.

Aujourd'hui, les équipes SNI sont composées de 50% d'externes (prestataires) et de 50% d'internes (CLP). La direction reconnaît qu'il faut retrouver une meilleure répartition en augmentant la part des internes, ce que *FO LCL* ne peut qu'approuver. Enfin, aucune fusion avec l'informatique « groupe » n'est prévue dans un futur proche.

FO LCL a exprimé sa satisfaction quant à l'outil EVA remplaçant les messages COAS, et a suggéré à la direction de laisser 10 minutes par jour à chaque salarié pour lire le résumé du réseau collaboratif, mine d'or d'échanges et de bonnes pratiques.



FO LCL a également demandé :

- le renforcement du SVP BEL, pour qu'il soit plus disponible et réactif vis-à-vis des clients et du réseau
- l'ouverture à tous de la messagerie professionnelle sur l'extérieur. Une étude est en cours

Enfin, la question de la recrudescence des fraudes Internet a été abordée et devrait être à l'ordre du jour d'un prochain CSEC.

Partant du constat qu'LCL a perdu de sa superbe en matière de conseil patrimonial ces dernières années (-25 en IRC stratégique 2021 contre + 15 au Crédit Mutuel et + 28 au CIC), la direction va proposer un nouvel outil.

Cet outil, actuellement en pilote, n'est ni plus ni moins qu'une version 3.0 de Bilan Conseil, plus élaborée, plus complète et plus interactive. En soi, nous ne pouvons qu'être favorables à un nouvel outil plus performant. Mais si le dicton dit *« les bons outils font les bons ouvriers »*, il n'en demeure pas moins vrai qui c'est l'ouvrier qui travaille. LCL aura beau mettre à disposition les meilleurs outils du monde, s'il ne conserve pas ses salariés, s'il n'en a pas suffisamment, alors le cœur de la satisfaction clients, qui est la relation de confiance, ne battra pas et l'objectif ne sera pas au rendez-vous.

Comme le dit très justement un autre dicton : *« les bons patrons font les bons ouvriers »*... Que la direction y songe et protège LCL Son Patrimoine Humain. Pour l'instant, elle n'a pas les bons outils pour cela.

CRITIZR.

DE L'AMÉLIORATION DANS L'R ?

Non, ce n'est pas le nom d'une nouvelle compagnie aérienne mais d'un logiciel permettant de traiter les commentaires des clients qui ne manquent pas d'air mais aussi de ceux qui nous en donne, que ce soit lors d'enquêtes (IRC) ou spontanés (Google).

Actuellement en pilote, Critizr devrait remplacer La voix du client, Echo détracteurs et Echo consultation, tout en un ! Il permettra donc de répondre aux clients et de suivre les statistiques des principaux indicateurs de satisfaction.

Comme d'habitude, à en croire la direction, les retours du pilote sont dithyrambiques. Elle précise que Carrefour (qui ne manque pas d'r non plus), utilise Critizr depuis des années. Mais chez Carrefour, est-ce que ce sont les employés des magasins qui doivent répondre aux commentaires des clients ? Rien n'est moins sûr. L'air de rien, le cumul de petites tâches rend les conditions de travail étouffantes. La direction à l'air de ne pas le voir.

On arrête là cet article sinon on risque de vous pomper l'air.

AVIS GOOGLE

Si vous êtes nommé dans un commentaire peu élogieux, demandez à la direction d'intervenir auprès du géant américain afin d'effacer votre nom.

Selon les cas, n'oubliez-pas de déclarer une incivilités.

Même si ce n'est pas un réel baromètre social, cette enquête peut cependant donner une idée de l'état d'esprit des salariés.

Que retenir de l'édition 2021 :

- une participation record de 75% (groupe 80%)
- un score de 64, pour la première fois en retrait (-1) (groupe 75)
- un engagement entité de 67, en retrait de 3 points
- une recommandation employeur de 56, en retrait de 4 points (groupe 75)
- une fierté d'appartenance de 71, en retrait de 3 points (groupe 82)
- sur les moyens donnés pour accomplir son travail, les scores sont en retrait de 5 points, quelle surprise !

La direction reconnaît que des plans de transformation, particulièrement celui de fermetures massives d'agences, ont eu un impact sur les résultats et constate des écarts importants entre les managers, les jeunes embauchés, plutôt positifs, et les non managers et plus anciens, plus critiques.

Sur tous les items, LCL reste largement en dessous des scores du groupe et plombe donc les résultats IER du groupe. On pourrait conseiller à la direction de prendre Critizr pour l'aider à répondre efficacement aux attentes de ses salariés ! En même temps, ***FO LCL*** a bien une idée de ce que devrait faire la direction pour satisfaire les CLP. Pour finir ce flash sur une expression : *« salariés heureux, clients satisfaits »*. Chez LCL, quand est-ce prévu pour ?

Délégation Nationale ***FO LCL***
Immeuble Garonne - BC 401-11
2 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF
☎ 01 42 95 12 05 / 06
fo_delegation-nationale@lcl.fr

Restez informés et connectés à FO-LCL

Appli FO LCL
twitter.com/FOLCL
FO LCL
folcl.insta