Décembre 2023

« CONTRAT » DE DÉVELOPPEMENT 2024 :

IL EST URGENT D"ATTENDRE

Comment un sujet aussi important, que même la direction qualifie de « révolution culturelle », s'est retrouvé en information-consultation au CSEC de décembre pour application dès le 1er janvier 2024 ?!

Pourquoi LCL a-t-il attendu si longtemps pour le présenter aux représentants du personnel ?

Rappelons que, grâce à l'intervention de ***FO LCL***, la direction a été contrainte de stopper son déploiement jusqu'à la fin du processus social, c'est-à-dire jusqu'à début février 2024.

Premier point abordé et non des moindres : la direction a accepté de retirer le mot « contrat » qui engage les deux parties, et a déclaré qu'**il n'y a pas de contractualisation des objectifs chez LCL**.

Le but de ce projet est d'abandonner le pilotage individuel (par portefeuille) pour un suivi collectif de niveau agence, comme au Crédit Mutuel. Mais, certainement par manque de confiance, la direction veut continuer de fliquer les individus en leur demandant leur contribution individuelle aux ambitions collectives, basée sur les meilleures pratiques (10% des best performers) et s'inscrivant dans des fourchettes calculées sur les réalisations 2022 et 2023.
Quid du contexte 2024 ? On ne sait pas.

A nos interrogations, la direction a répondu :

- Qu'il est possible d'être en deçà de la fourchette basse
- Que la somme des contributions individuelles peut être inférieure aux ambitions collectives
- **Qu'il n'y a aucune conséquence si le salarié reste en désaccord sur ses contributions individuelles**
- Que le périmètre du projet est l'agence. Il embarque les CC d'accueil, Part, Privé, PRO et les RA

FO LCL a déclaré que si le postulat de départ sur la RVP, basé sur les dires des salariés, était bon, les propositions de la direction n'y répondent que très partiellement :

- *« Une mécanique d'objectifs chiffrés totalement descendants avec un manque de concertation de niveau agence »* : mis à part la conquête, **tous les autres objectifs restent descendants**
- S'il y a un ou plusieurs postes vacants, la contribution collective (agence) n'est pas révisée. Il y a donc pénalisation de l'équipe, surcharge de travail et mise en souffrance

La direction a avoué une mise en place précipitée et une communication perfectible que le report, espérons le, corrigera.

Pour ***FO LCL***, si ce projet va dans le bon sens, il ne va pas au bout de la démarche. Lors du CSEC de janvier, la direction actera les avancées obtenues et nous espérons en obtenir d'autres.

DROITS AUX CONGÉS PAYÉS DURANT UN ARRÊT MALADIE : LCL SE GRIPPE

Alors que le droit français était en contradiction avec le droit européen sur ce sujet depuis plusieurs années, la Cour de cassation a rendu plusieurs arrêts le 13 septembre dernier, afin, enfin, d'harmoniser les législations.

Dorénavant, un salarié en arrêt maladie (professionnelle ou non) continuera d'accumuler des jours de congés payés, comme dans les autres pays européens.

Si le législateur a procrastiné sur ce sujet, il devrait, sous la pression des employeurs, légiférer en janvier pour tenter d'atténuer la portée des arrêts de septembre. Pressée par nos demandes répétées, la direction prétexte attendre la position du groupe et de l'AFB avant toute application. En réalité, il s'agit de gagner du temps.

Aussi, si vous avez été malade en 2020, vous devez saisir le Conseil des Prud'hommes avant fin 2023 pour stopper la prescription des 3 ans. Il sera toujours temps de tenter de concilier par la suite.

RAPPORT D'EXPERTISE SUITE À L'ALERTE POUR RISQUE GRAVE

L'expert a présenté son rapport établi sur les témoignages de nombreux salariés du réseau et de la Banque Privée que nous souhaitons remercier.

Malheureusement, les rapports se suivent et se ressemblent. Le dernier fait de nouveau état :

- d'une hausse tendancielle des indicateurs de productivité
- d'une surcharge de travail entrainant stress et démotivation
- d'un turn-over (dû majoritairement aux démissions) et d'un absentéisme bien au-delà de la moyenne du secteur bancaire. Sur 15 agences visitées, 2 seulement n'ont pas eu de poste vacant sur les 12 derniers mois
- d'objectifs imposés, en hausse et non adaptés aux particularités (potentiel, forces en présence, ...)
- d'un manque de reconnaissance
- de dérives managériales, favorisées par un système de pilotage pervers, qui incite à trafiquer les chiffres
- 70% des salariés sont soit détachés soit stressés par le pilotage des objectifs (20% en souffrance)
- **48% des salariés de la Banque Privée envisagent de quitter LCL** (89% à cause des conditions de travail), dont 28% le secteur bancaire
- sur une échelle de 0 à 10, la charge de travail est estimée à 8 (très élevée) à la Banque Privée
- Un coefficient d'exploitation LCL parmi les plus bas du marché

La direction a indiqué avoir besoin de temps pour assimiler le rapport dont le contenu dense nécessite analyse et approfondissement. Elle a proposé une séance extraordinaire dédiée le 12 janvier 2024 où elle apportera les premières réponses. ***FO LCL*** espère une réelle prise de conscience de la direction et un changement de posture. Car, jusqu'à présent, elle reste dans le déni.

FO LCL a conseillé à la direction de lire l'article de Moneyvox « Quel est le secret du Crédit Mutuel, banque préférée des Français ? » (lien disponible sur fo-lcl.fr) où la rotation des conseillers y est moins rapide qu'ailleurs. Ils restent en poste 6 à 7 ans, contre 3 voire moins (le cas chez LCL) dans les autres banques.

FO LCL a rappelé la symétrie des attentions : satisfaire ses salariés conduit à satisfaire sa clientèle. Au vu des premières propositions salariales, LCL ne semble pas vouloir devenir n°1 de la satisfaction malgré ses dires. Loin s'en faut !

DÉPLOIEMENT D'UN ASSISTANT CONVERSATIONNEL

En test durant 6 semaines (en septembre et octobre) auprès de 500 utilisateurs potentiels, cet assistant, adoptant soit Chat GPT de Microsoft, soit Palm de Google, a aidé 90% d'entre eux à rédiger une réponse à un mail client entrant.

Son recours étant volontaire, si seulement 20% des mails sur la période ont été traités à l'appui de l'assistant, l'utilisation est montée crescendo pour atteindre 40% en fin de test.

Le niveau de satisfaction des utilisateurs est présenté comme très élevé, quel que soit le fournisseur utilisé. Malgré quelques points à améliorer (bugs, réponses trop standardisées, ...), plusieurs utilisateurs ont déclaré *« essayer, c'est l'adopter »*, *« pas question de m'en passer »*.

Le test s'étant avéré concluant, l'assistant conversationnel devrait être accessible à tous mi février.

FO LCL ne peut qu'approuver tout ce qui peut faciliter le travail et devrait exprimer un avis favorable sur le déploiement de cet assistant.

L'IN*FO* EN +

FO LCL vous souhaite de passer de bonnes fêtes de fin d'année avant de se retrouver l'année prochaine pour de nouvelles aventures.

Si le groupe continue de se montrer aussi radin et irrespectueux vis-à-vis de ses salariés, nous devrons emboiter le pas à nos collègues des Caisses régionales du Crédit Agricole qui se sont mis en grève pour une meilleure reconnaissance financière.