



TRANSFERT D'APPELS EN CAS DE VACANCE DE POSTE : POUR QUI VA SONNER LE GLAS ?



Ce projet est le fruit des réflexions menées au CSEC pour améliorer les conditions de travail des présents dans une agence où un ou plusieurs salariés sont absents en raison :

- d'une absence longue durée (maladie, accident, congé sabbatique, parental, ...)
- d'un congé maternité
- d'une formation « impulsion particuliers » de 3 mois

« au sein d'une agence avec une proportion importante de portefeuilles non couverts ». C'est là où les règles commencent à se compliquer. Ce sera au DA de faire remonter les demandes directement au DR qui validera, ou pas, la dérivation de la ligne téléphonique des postes vacants.

Ce projet s'effectuant à iso-effectif au sein des CRC, ces derniers ne pourront absorber qu'un maximum de 200 lignes téléphoniques simultanément. Ainsi, si des agences sinistrées bénéficieront de cette aide, d'autres, faute de moyens supplémentaires alloués aux CRC, ne seront pas soutenues. Ce qui va créer une différence de traitement entre agences sinistrées.

Bien que le traitement des mails des postes vacants, par les CRC, avait fait l'objet d'une expérimentation plutôt concluante lors d'un test mené mi 2023, cela n'a pas été retenu dans le projet final Dommage.

Pour FO LCL, d'une bonne idée de départ, par manque de moyens et donc d'ambition, cette dérivation temporaire des appels ne profitera

qu'à certains salariés, et en laissera bon nombre dans la panade.

Avec ses excellents résultats financiers, qui perdurent au 1er trimestre 2024, LCL a pourtant largement les moyens, s'il le souhaite, d'attribuer des ressources supplémentaires dans le but d'améliorer les conditions de travail et le service rendu à la clientèle (la satisfaction client n'est-elle pas centrale chez LCL ?). Malgré le changement de direction générale, la santé financière de LCL reste prioritaire, au détriment de celle des salariés.

ORGANISATION DURANT LES JEUX : LA DRH GROUPE, PARTENAIRE OFFICIELLE DE L'HYPOCRISIE



Alors que la flamme est arrivée sur le territoire français, la direction a enfin dévoilé ses solutions en cas de perturbations liées à l'événement sportif de portée mondiale.

LCL a peu de sites situés en zone sécurisée (périmètre de la cérémonie d'ouverture, d'épreuves sur route), dont la fermeture sur quelques jours conduira les salariés concernés à télétravailler ou à se rendre dans une autre agence, sur souhait du salarié, en accord avec le manager.

Mais des impacts vont probablement venir perturber la vie quotidienne (saturation des transports, difficultés d'accès, débordements possibles, ...). Le cas échéant, la direction demande aux managers :

- d'accorder une certaine souplesse sur les horaires (tolérance sur les arrivées et départs des salariés)
- d'ajuster le service à la clientèle (conseil à distance)
- de fermer, totalement ou partiellement, sur décision managériale, l'agence ou le site concerné
- de recourir au télétravail
- de renforcer les dispositifs de sécurité

LCL nous a annoncé que le recours au télétravail durant cette période serait « hors quota ». Mais, finalement, rattrapé par la direction du groupe CASA, la ligne RH a envoyé un rectificatif : « pour l'ensemble des fonctions support, des CRC et des middle et back offices, les jours de télétravail pris pendant cette période critique seront décomptés ». Alors que la DRH groupe aime affirmer que les entités ont toute liberté de négociation, cela ressemble plus à une liberté conditionnelle ! Pourquoi discuter si les jeux sont faits d'avance ?

EN PARLANT MÉDAILLES

Vous comptabiliserez 20, 30, 35 ou 40 années de travail (tous employeurs confondus, y compris le service militaire), au plus tard le 1er janvier 2025 ? Alors, il est grand temps d'effectuer votre demande de médaille du travail (avant le 14 octobre 2024) pour, ensuite, obtenir la gratification liée.

Pour tout savoir sur ce sujet, rendez-vous en terre connue par beaucoup d'entre vous : fo-lcl.fr - rubrique « La médaille du travail », colonne de droite en page d'accueil.



REPLACEMENT DES AUTOMATES DE DÉPÔTS : QUAND LES AUTOMATES SONT « STONE »



La direction a décidé de renouveler son parc d'automates de dépôts devenu obsolète et générant de l'insatisfaction, notamment, pour cause d'indisponibilité.

Après une expérimentation menée en 2023, auprès de 10 agences, LCL a décidé de remplacer les Automates Dépôts Valorisants (ADV) par des Automates Dépôts Déclarants (ADD). 133 ADV, devant être changés avant la fin de l'année, seront remplacés par de nouveaux ADV, et non des ADD.

Ce qui va changer lors du passage en ADD :

- plus de dépôt en vrac mais préparation d'une pochette espèces par le client
- crédit à J mais visible à J + 1 du montant annoncé (au lieu du montant compté)
- Gestionnaire fiduciaire : plus de comptage de billets, plus d'arrêté comptable, plus de recyclage. Il mettra à disposition des transporteurs de fonds les pochettes clients qu'ils comptabiliseront. La gestion des écarts sera automatisée.

- Les ADD seront loués alors que les ADV étaient achetés (maintenance moins couteuse)

Bien qu'elle ait tenté de nous faire croire que le retour de l'enquête de satisfaction clients était très satisfaisante, selon les chiffres présentés, elle a fini par avouer que le résultat était « mitigé ». Des pistes d'amélioration, notamment sur l'identification client, sont en cours.

Les ADV sont sensés améliorer la disponibilité des appareils, simplifier la gestion fiduciaire, mais contraignent les clients à préparer leur dépôt.

Pour **FO LCL**, si cette opération semble rimer avec simplicité et efficacité, nous regrettons qu'une offre commune « automates », tant dépôts que retraits, avec les caisses régionales du Crédit Agricole, ne soit pas à l'ordre du jour, à l'instar de l'offre « Cash services » bénéficiant aux clients de Société Générale, BNPP et Crédit Mutuel AF, alors que nous faisons partie du même groupe bancaire. Le bon sens semble avoir ses limites.

NOUVEAUX EMBAUCHÉS EN CDI : TRANSFORMER L'ESSAI

Grâce à vos nombreuses remontées, **FO LCL** s'est aperçue de la propagation d'une pratique RH qui bafoue les règles les plus élémentaires du droit du travail.

Lors d'une embauche, le contrat de travail prévoit une période d'essai afin de permettre au nouvel embauché comme à l'employeur de se tester mutuellement. Elle est de 3 mois renouvelable 1 fois pour les techniciens, et de 4 mois renouvelable 1 fois pour les cadres. Attention, une ou des absences cumulées de plus de 7 jours calendaires, reportent d'autant la période d'essai.

Le renouvellement : selon la convention collective de la banque, un entretien doit avoir lieu 5 jours ouvrés avant la fin de la période d'essai (initiale et renouvellement le cas échéant). La période d'essai ne peut être renouvelée qu'après accord exprès conclu entre l'employeur et le salarié, **avant la fin de la période initiale**. Or, souvent, LCL dépasse la date et demande au salarié d'antidater le renouvellement. Ceci est totalement illégal puisque, **lorsque la date pour le renouvellement de la période d'essai est dépassée, le salarié est définitivement embauché**. Si le salarié accepte cette « magouille », il risque alors de se voir notifier une rupture de période d'essai durant le renouvellement, sans que l'employeur ait à justifier sa décision.

Alors, avant de signer, n'hésitez pas à prendre contact avec un de nos représentants **FO LCL**.



AUGMENTATION DE CAPITAL RÉSERVÉE AUX SALARIÉS 2024



Alors que depuis 2019, la décote peut atteindre 30%, Crédit Agricole a, une nouvelle fois, décidé de la limiter à 20%. Comme ces dernières années, il n'y aura qu'une seule formule dite classique : achat de titres avec décote de 20%.

Calendrier

- 29 mai - 25 juin : relevé des 20 cours de bourse
- 26 juin : annonce du prix de souscription
- 27 juin - 10 juillet : période de souscription
- 29 août : augmentation de capital

Le nombre, maximum, d'actions alloué est de 32 millions.



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



Site fo-lcl.fr