31 mars 2015

ACCORD RELATIF A L'ORGANISATION DU TRAVAIL

DANS LES CENTRES DE RELATION CLIENTS

Entre - La société CREDIT LYONNAIS SA (ci-après dénommée « LCL »)

Représentée par Renaud CHAUMIER

Directeur des Ressources Humaines

Et - La C.F.D.T.

Représentée par Thierry CORNU

Délégué Syndical National

- La C.G.T.

Représentée par Michel GUTIERREZ

Délégué Syndical National

- F.O.

Représentée par Philippe KERNIVINEN

Délégué Syndical National

- Le S.N.B.

Représenté par Brigitte ADAM

Déléguée Syndicale Nationale

PREAMBULE 3

ARTICLE 1 CHAMP D'APPLICATION 4

ARTICLE 2 : DUREE ET ORGANISATION DU TRAVAIL 4

ARTICLE 2.1 : AMPLITUDE DE FONCTIONNEMENT 4
ARTICLE 2.2.1 : PRINCIPE 4
ARTICLE 2.2.2 : CONTREPARTIES 5
ARTICLE 2.3 : PERMUTATIONS TEMPORAIRES DE VACATION 7
ARTICLE 2.4 : PERMUTATIONS DEFINITIVES DE VACATION 8
ARTICLE 2.5 : CONTINUITE DE SERVICE LES JOURS DE PONT 8
ARTICLE 2.6 : PAUSES 8

ARTICLE 3 : PROCESSUS D'INTEGRATION ET PARCOURS DE CARRIERE 9

ARTICLE 3.1 : RECRUTEMENT ET PARCOURS DE CARRIERE 9
ARTICLE 3.2 : FORMATION 9
ARTICLE 3.3 : DISPOSITIONS RELATIVES A LA REMUNERATION VARIABLE DE LA PERFORMANCE (RVP) LORS DE LA PRISE DE POSTE 10

ARTICLE 4 : SURVEILLANCE MEDICALE 11

ARTICLE 5 : SUIVI DE L'ACCORD 11

ARTICLE 6 : DUREE DE L'ACCORD – REVISION – DENONCIATION 11

ARTICLE 7 : DEPOT 12

ANNEXE 1 : EXEMPLES D'ORGANISATION DU TRAVAIL PAR VACATION 13

ANNEXE 1 BIS : EXEMPLES D'ORGANISATION LES 24 DECEMBRE ET 31 DECEMBRE 15

ANNEXE 2 : SCHEMA ILLUSTRANT LE REPORT DE JOUR DE REPOS HEBDOMADAIRE DANS LE CADRE D'UNE PERMUTATION CONDUISANT LE COLLABORATEUR A CHANGER DE RYTHME DE TRAVAIL 16

ANNEXE 3 : RECAPITULATIF DU PARCOURS DE FORMATION EN VIGUEUR AU 1ER JUILLET 2015 17

ANNEXE 4 : FONCTIONS ET MISSIONS EXERCEES AU SEIN DES CRC 18

PREAMBULE

Historiquement, deux accords d'entreprise régissaient les activités gérées sur les plates-formes téléphoniques chez LCL : l'accord du 17 juillet 1997 relatif à la banque par téléphone (modifié par avenant du 20 décembre 2000) et celui du 30 octobre 2001 relatif à l'organisation du travail des plates-formes téléphoniques (modifié par avenant du 20 décembre 2004).

Le premier s'inscrivait dans le contexte socio-économique des tout premiers pas de la banque par téléphone. Il poursuivait le double objectif de répondre aux attentes nouvelles des clients et des prospects, et d'accroître les opportunités de contacts et de ventes.

Le second s'inscrivait dans le double contexte de la mise en œuvre de la dérivation des appels entrants et du « plan UAC 2000 », et visait ainsi notamment à faciliter la reconversion des collaborateurs des UAC vers les plates-formes téléphoniques. Il s'applique depuis sa signature à toutes les plates-formes téléphoniques (devenues depuis des Centres de Relation Clients (CRC)), à l'exception expresse de l'unité CLAE (Crédit Lyonnais A l'Ecoute) qui continue de bénéficier des dispositions de l'accord de 1997.

Dans le cadre du Plan Centricité Clients 2018, le projet d'évolution des CRC prévoit :

- l'accueil par chaque CRC de plusieurs agences en ligne et de plusieurs domaines d'activité ;
- la mise en œuvre d'un certain nombre de nouveaux principes directeurs d'organisation du travail, qui ont été présentés aux différentes instances.

Ces évolutions rendent nécessaire l'adaptation des règles applicables aux CRC.

La révision de l'accord du 30 octobre 2001 (modifié en 2004) n'étant pas possible dans la mesure où il n'a été signé que par une seule organisation syndicale représentant moins de 30% des suffrages exprimés au premier tour des dernières élections des membres des Comités d'Etablissements, la Direction a procédé à sa dénonciation.

Afin de régir l'ensemble des CRC et des activités exercées en leur sein par un accord unique, les parties conviennent que le présent accord vaut accord de substitution à l'accord de 2001 modifié par avenant du 20 décembre 2004 et avenant de révision à l'accord du 17 juillet 1997 modifié par avenant du 20 décembre 2000.

ARTICLE 1 CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord s'applique à l'ensemble des CRC de LCL, constitués ou à venir, et à l'ensemble des activités exercées en leur sein.

ARTICLE 2 : DUREE ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Article 2.1 : Amplitude de fonctionnement

Afin de permettre aux clients de LCL de bénéficier d'une continuité de service élargie, les CRC sont ouverts 6 jours sur 7 avec une amplitude horaire quotidienne élargie.

Les horaires d'ouverture à la clientèle sont les suivants : du lundi au samedi de 8 heures à 22 heures.

Ces horaires, majorés de cinq minutes avant et après les heures de début et de fin de plage, constituent l'amplitude maximale des plages horaires de travail au sein des CRC.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet d'évolution des CRC issu du plan Centricité Clients 2018 présenté aux instances représentatives du personnel en 2014, seuls les CRC de Clichy et de Nantes assurent initialement une ouverture jusqu'à 22 heures.

L'extension éventuelle d'une ouverture à la clientèle au-delà de 19 heures dans d'autres CRC fera l'objet d'une information et d'une consultation des instances représentatives du personnel compétentes.

Par ailleurs, les veilles de fêtes du jour de l'an et de Noël, l'ouverture à la clientèle prend fin exceptionnellement à 19 heures et le temps de travail des collaborateurs, quelle que soit leur vacation habituelle, est réduit, sans diminution de salaire, selon les modalités décrites à titre indicatif en annexe 1 bis.

Article 2.2 : Travail par relais et par roulement selon des vacations

Article 2.2.1 : Principe

Compte tenu des horaires des CRC définis à l'article 2.1, et afin de couvrir la totalité de l'amplitude de fonctionnement, une organisation de travail par relais sur la journée et par roulement sur la semaine est mise en place.

Les horaires de travail sont déclinés en un certain nombre de vacations en fonction de l'amplitude de fonctionnement du CRC.

Les vacations applicables à la mise en œuvre du présent accord sont annexées à titre indicatif en annexe 1 . Elles pourront être modifiées en fonction des évolutions éventuelles décidées par la Direction, après information et consultation des instances représentatives du personnel compétentes.

Le travail sur les vacations dites de 20 heures et de 22 heures est effectué sur la base du strict volontariat.

Article 2.2.2 : Contreparties

Le présent accord prévoit les contreparties suivantes :

1. Au-delà de 18 heures, les collaborateurs bénéficient d'une **réduction journalière de temps de travail à hauteur de 20%** de la durée travaillée, avec maintien de la rémunération. Cette réduction de temps de travail vient s'ajouter aux jours de repos RTT Entreprise ou Salarié accordés aux collaborateurs dans le cadre de l'accord sur la réduction du temps de travail du 20 septembre 2000.

   Elle est intégrée dans l'horaire journalier des vacations concernées, selon les exemples d'organisation annexés à titre indicatif au présent accord (Annexe 1).

   Les salariés à temps partiel, avec réduction journalière de leur durée de travail, arrivent plus tard, ils bénéficient donc de la réduction journalière liée à la vacation qu'ils occupent.

2. De plus, afin de tenir compte des contraintes liées à certaines vacations, **une prime** est accordée aux salariés travaillant habituellement :

- En régime mardi / samedi sur la vacation dite de 19 heures : Ils bénéficient, sur la base d'un temps plein, d'une prime annuelle de 400 € bruts, versée trimestriellement à terme échu (soit 4 x 100 €).

- Sur la vacation dite de 20 heures, selon les modalités suivantes :

  - les collaborateurs travaillant habituellement du lundi au vendredi bénéficient d'une prime annuelle de 250 € bruts, versée trimestriellement à terme échu (soit 4 x 62,5 €)

  - les collaborateurs travaillant habituellement du mardi au samedi bénéficient d'une prime annuelle de 500 € bruts, versée trimestriellement à terme échu (soit 4 x 125 €).

- sur la vacation dite de 22 heures, selon les modalités suivantes (sur la base d'un temps plein):

- les collaborateurs travaillant habituellement du lundi au vendredi bénéficient d'une prime annuelle de 1000 € bruts, versée trimestriellement à terme échu (soit 4 x 250 €)
- les collaborateurs travaillant habituellement du mardi au samedi bénéficient d'une prime annuelle de 1500 € bruts, versée trimestriellement à terme échu (soit 4 x 375 €).

Ces primes sont versées au prorata du temps de travail. Toute absence sans solde entraîne l'abattement proportionnel de la prime. Il en va de même pour toute autre absence, quelle qu'en soit la cause, de plus de 40 jours calendaires consécutifs.

3. Dans le cadre des permutations temporaires de vacations prévues à l'article 2.3, les collaborateurs amenés à travailler sur une des vacations ci-dessus pendant une durée minimum d'une semaine bénéficient **d'une prime forfaitaire hebdomadaire** versée, en principe, le mois suivant la permutation.

   Le montant forfaitaire de cette prime hebdomadaire est de (montant brut base temps plein):

   - 37€, quand la prime annuelle est de 1500 €
   - 25 €, quand la prime annuelle est de 1000 €
   - 12 €, quand la prime annuelle est de 500 €
   - 10 €, quand la prime annuelle est de 400 €
   - 6 €, quand la prime annuelle est de 250 €.

4. Pour les collaborateurs travaillant sur les vacations dites de 20 heures et de 22 heures, le Directeur du CRC étudie, en relation avec chacun, le trajet domicile-lieu de travail et prend les dispositions nécessaires, répondant notamment à des soucis de sécurité. Ces dispositions prévoient **le paiement d'indemnités kilométriques et la mise à disposition d'un emplacement de stationnement** si le collaborateur souhaite utiliser sa voiture personnelle.

5. Par ailleurs, en application de la charte signée par LCL le 2 juin 2014, une attention particulière est portée **aux salariés en situation de monoparentalité**. Ainsi, les salariés en situation de monoparentalité[1], travaillant habituellement selon la vacation dite de 19 heures du mardi au samedi, bénéficient, sur présentation de justificatifs, d'un remboursement des frais de garde engagés pour la garde de leur(s) enfant(s) de moins de 12 ans le samedi, dans la limite de 3 heures de garde et un

[1] La situation de monoparentalité et de charge effective des enfants est examinée au regard des informations enregistrées dans l'outil de gestion dédié, qui est actuellement le self-service.

maximum de 50 € par samedi travaillé. Ce remboursement s'ajoute à l'indemnité « crèche et garde » éventuellement perçue par le collaborateur.

Article 2.3 : Permutations temporaires de vacation

Permutations à la demande de la hiérarchie :

Le manager peut être amené à demander à certains de ses collaborateurs, en raison des nécessités de service et en respectant un délai de prévenance de 15 jours calendaires, de changer de vacation pour une durée d'une semaine.

Il peut ainsi s'agir d'un changement d'horaires de travail (ex : passer d'une des vacations du matin à la vacation dite de 19 heures), et/ou d'un changement de rythme de travail (ex : passer d'un rythme lundi/vendredi à un rythme mardi /samedi).

Le manager tient compte, dans toute la mesure du possible, des souhaits exprimés par les collaborateurs ainsi que de leurs contraintes personnelles fortes.

En tout état de cause, un même salarié ne peut se voir imposer plus de quatre semaines de permutations par année civile, consécutives ou non.

De plus, toute demande de permutation- ou toute demande de réalisation d'heures supplémentaires - sur les vacations dites de 20 heures et de 22 heures, est effectuée sur la base du strict volontariat.

Permutations à la demande du collaborateur :

En accord avec son manager et dans la mesure où les nécessités de service le permettent, un collaborateur peut demander à changer temporairement de vacation.

Quel que soit l'auteur de la demande de permutation, les collaborateurs effectuant une permutation les conduisant à changer de rythme de travail, en passant d'un rythme de travail du lundi /vendredi à un rythme mardi / samedi, ou inversement, bénéficient de deux jours de repos hebdomadaires consécutifs.

Un schéma illustrant le report du jour de repos est annexé à titre indicatif au présent accord (Annexe 2).

Article 2.4 : Permutations définitives de vacation

Les collaborateurs, notamment lorsque leur situation personnelle évolue, peuvent demander à changer de vacation. Ces demandes sont étudiées par la hiérarchie en tenant compte de la situation du collaborateur et des contraintes de service.

En tout état de cause, les permutations définitives de vacations se font dans le respect d'un délai de prévenance d'un mois.

Article 2.5 : Continuité de service les jours de pont

Afin d'assurer la continuité de service à la clientèle du lundi au samedi, hors jours fériés légaux, et compte tenu des nécessités de service, un appel au strict volontariat peut être réalisé par la direction du CRC auprès des collaborateurs, pour travailler lors des jours de pont accordés le cas échéant par le calendrier annuel de fermeture, en respectant un délai de prévenance d'un mois.

Les heures effectuées les jours de pont sont rémunérées à 130 %, à l'exception de celles effectuées un jour de pont compris dans les vacances scolaires de Noël, qui sont rémunérées à 150%.

Le jour de pont non pris est pris à une autre date, au cours de l'année civile, le cas échéant par anticipation.

Article 2.6 : Pauses

La pause déjeuner, déterminée au sein de chaque CRC, est par principe d'une durée de 45 minutes mais pourra être portée par la direction du CRC, en concertation avec les salariés du CRC et selon les contraintes locales de restauration, à une heure.

Elle est prise par roulement, selon des modalités définies au sein de chaque CRC.

Par ailleurs, les collaborateurs des CRC disposent d'un temps de pause quotidien de 40 minutes, rémunéré et inclus dans le temps de travail, à prendre en principe en deux ou trois fois, en concertation avec leur manager. Ces pauses ne peuvent être prises, sauf circonstances exceptionnelles, pendant la première et la dernière heure de la vacation.

Le manager s'assure de la prise effective de ces pauses.

ARTICLE 3 : PROCESSUS D'INTEGRATION ET PARCOURS DE CARRIERE

Article 3.1 : Recrutement et parcours de carrière

Dans le cadre du projet d'évolution des CRC issu de Centricité Clients 2018, l'accroissement des effectifs est couvert majoritairement par la mobilité interne, notamment grâce au renforcement des passerelles dans les parcours de carrière entre le réseau physique des agences et les CRC, et en privilégiant les collaborateurs travaillant dans le même bassin d'emploi.

La proximité géographique des CRC et des centres d'expertise de la DSBa, et des autres directions de niveau régional peut faciliter également les passerelles et la mobilité entre les directions.

En outre, la diversification des activités au sein des CRC offre des possibilités d'évolution aux collaborateurs.

Les durées de poste indicatives - mentionnées dans l'intranet RH - sont fonction de l'emploi exercé et sont alignées, pour des emplois de même nature, sur celles applicables dans le réseau physique des agences.

Une attention particulière est portée par les managers aux souhaits de mobilité exprimés par le collaborateur dans le cadre de son entretien annuel.

L'évolution de carrière des collaborateurs des CRC doit en tout état de cause concilier les compétences et acquis qu'ils auront développés, leurs aspirations et les besoins de l'entreprise.

Les fonctions et les missions exercées au sein des CRC dans le cadre du projet d'évolution des CRC issu de Centricité Clients 2018 ont été présentées aux instances représentatives du personnel au cours du processus d'information / consultation et sont annexées, à titre indicatif, au présent accord (Annexe 4).

Article 3.2 : Formation

Un parcours de formation accompagne chaque collaborateur dans sa prise de poste au sein d'un CRC afin de lui permettre d'acquérir le socle de compétences nécessaire à ses nouvelles fonctions, en particulier celles liées à la relation à distance. Ce parcours est modulé dans sa durée et dans son contenu selon le profil du collaborateur, son activité d'origine, son expérience professionnelle, ses acquis et ses besoins de formation.

Un récapitulatif du parcours type de formation en vigueur à la date de signature du présent accord est annexé, à titre indicatif (Annexe 3).

Par ailleurs, les collaborateurs des CRC bénéficient tout au long de leur parcours professionnel des formations nécessaires afin de leur permettre de monter en compétence dans leur domaine d'activité.

Les Directeurs d'agence en ligne et les Directeurs de CRC ont notamment pour mission de veiller au développement des compétences de leurs collaborateurs. Pour ce faire, ils sont appuyés par les experts CRC qui assurent un accompagnement individualisé de proximité des collaborateurs sur leurs domaines d'activité respectifs. De plus, ces experts sont chargés de la démultiplication de certaines formations au sein du CRC.

Article 3.3 : Dispositions relatives à la rémunération variable de la performance (RVP) lors de la prise de poste

Une rémunération variable, tenant compte des performances réalisées, est versée à certains collaborateurs des CRC[2], en complément de leur rémunération de base.

A la date de signature du présent accord, le dispositif applicable est celui de la rémunération variable de la performance (RVP). Il s'appuie sur trois critères :

- La création de valeur (part collective),
- La réalisation budgétaire (part individuelle),
- L'évaluation managériale.

Des dispositions spécifiques sont applicables aux collaborateurs intégrant pour la première fois un poste de Conseiller en ligne[3] ou de Directeur d'agence en CRC.

Il est ainsi convenu que, pour le trimestre d'arrivée de ces collaborateurs au sein d'un CRC et pour le trimestre suivant, le montant de RVP global ne pourra être inférieur :

- au montant de RVP dans sa précédente affectation[4],

ou, si cela est plus favorable ou si le poste occupé précédemment n'était pas éligible à la RVP,

---

[2] Conseiller en ligne, Conseiller particulier en ligne, Conseiller privé en ligne, Conseiller professionnel en ligne, conseiller expert en ligne, Directeur d'agence.

[3] Conseiller en ligne, Conseiller particulier en ligne, Conseiller privé en ligne, Conseiller professionnel en ligne, conseiller expert en ligne

[4] Selon la moyenne des sommes perçues, au cours de l'année glissante précédant l'intégration du CRC.

- au montant correspondant à 100 % de l'opportunité du poste désormais occupé au sein du CRC.

Les salariés concernés sont informés de ce dispositif à leur prise de poste.

ARTICLE 4 : SURVEILLANCE MEDICALE

Les collaborateurs travaillant dans les CRC bénéficient d'une surveillance médicale assurée par la médecine du travail, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Les salariés intégrant un CRC relevant d'un Service de Santé au Travail interne à LCL bénéficient de plus d'une audiométrie et d'un examen de la vision au moment de leur prise de poste.

Par ailleurs, l'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP) de LCL se déplace dans chaque CRC une fois par an. Dans le cadre de ses missions de prévention, il établit des propositions d'aménagement ou d'ergonomie des postes de travail.

Enfin, la conduite à tenir en cas de choc acoustique accidentel sera affichée dans chaque CRC :

- Déposer le casque immédiatement
- Procéder à une déclaration d'accident du travail
- Consulter immédiatement ou dans les plus brefs délais un ORL, en apportant les résultats des audiométries précédentes
- Informer le médecin du travail
- En cas d'arrêt de travail, il convient d'obtenir un avis médical ORL avant la reprise du travail
- Rechercher l'origine du dysfonctionnement et le corriger.

ARTICLE 5 : SUIVI

Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du plan Centricité Clients 2018, un point annuel sera présenté dans les instances représentatives du personnel concernées sur la montée en charge des CRC.

ARTICLE 6 : DUREE DE L'ACCORD – REVISION – DENONCIATION

Le présent accord a été soumis pour avis au Comité Central d'Entreprise lors de la réunion du 5 mars 2015. Il entre en vigueur à compter du 1er juillet 2015, sauf exercice du droit

d'opposition dans les conditions prévues aux articles L. 2232-12 et L. 2231-5 du code du travail.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

Chaque partie signataire peut demander la révision du présent accord conformément à l'article L.2222-5 du code du travail. La demande de révision devra être accompagnée de propositions relatives aux points sujets à révision et donnera lieu à l'ouverture de discussions dans un délai de deux mois maximum à compter de la date de réception de ladite demande. En tout état de cause, les clauses dont la modification est demandée resteront en vigueur jusqu'à la mise en application des clauses nouvelles qui leur seront éventuellement substituées.

Le présent accord peut être dénoncé dans les conditions prévues par l'article L. 2261-9 du code du travail.

ARTICLE 7 : DEPOT

LCL procédera au dépôt du présent accord en un exemplaire auprès du Secrétariat-Greffe du Conseil de Prud'hommes de Créteil et en deux exemplaires auprès de la DIRECCTE compétente dans les conditions et selon les modalités légales et réglementaires en vigueur.

Fait à Villejuif le 31 mars 2015

Pour LCL

Pour la CFDT

Pour la CGT

Pour FO

Pour le SNB

ANNEXE 1 : EXEMPLES D'ORGANISATION DU TRAVAIL PAR VACATION

Exemples d'organisation : Equipes Lundi – Vendredi avec 45 ' pour déjeuner

Vacation 1 : 7h55 -16h28

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h48**

Vacation 2 : 8h25 – 16h58

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h48**

Vacation 3 : 8h55-17h28

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h48**

Vacation 4 : 10h45 – 19h05

Membres de cette équipe :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h35**
(RTT journalière de 13')

Vacation 5 : 11h27 -20h05

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h23**
(RTT journalière de 25')

Vacation 6 : 14h21 – 22h05

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **6h59**
(RTT journalière de 49')

Exemples d'organisation : Equipes Mardi – Samedi avec 45 ' pour déjeuner

Vacation 1 : 7h55 -16h28

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h48**

Vacation 2 : 8h25 – 16h58

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h48**

Vacation 3 : 8h55-17h28

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h48**

Vacation 4 : 10h45 – 19h05

Membres de cette équipe :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h35**
(RTT journalière de 13')

Vacation 5 : 11h27 -20h05

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **7h23**
(RTT journalière de 25')

Vacation 6 : 14h21 – 22h05

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **6h59**
(RTT journalière de 49')

ANNEXE 1 bis : exemples d'organisation les 24 décembre et 31 décembre

Exemples d'organisation : Equipes Lundi – Vendredi ou Mardi – Samedi avec 45' pour déjeuner

Vacation 1 : 7h55 -15h28

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **6h48**

Vacation 2 : 8h25 – 15h58

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **6h48**

Vacation 3 : 8h55-16h28

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **6h48**

Vacation 4 : 10h33 – 18h05

Membres de cette équipe :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **6h47**

Vacation 5 : 11h45 -19h05

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

Soit temps de travail **6h35**

Vacation 6 : 11h45 – 19h05

Membres :
Agence X : ...
Agence Y : ...
Agence Z : ...

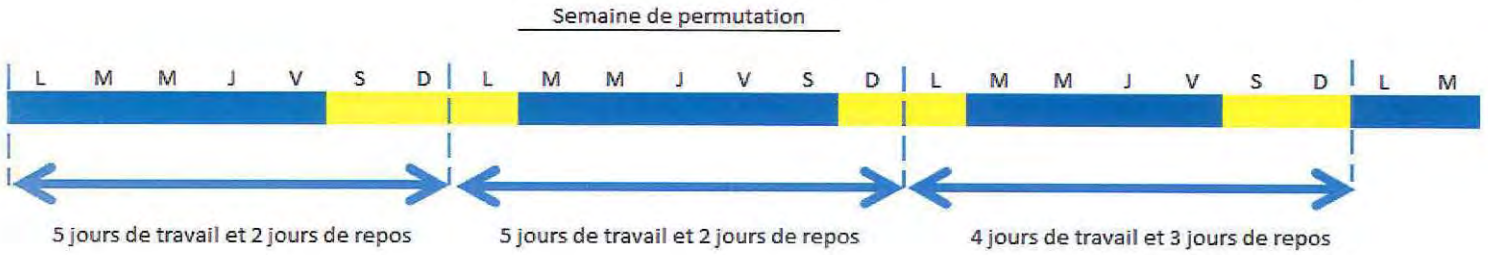
Soit temps de travail **6h35**

ANNEXE 2 : SCHEMA ILLUSTRANT LE REPORT DE JOUR DE REPOS HEBDOMADAIRE DANS LE CADRE D'UNE PERMUTATION CONDUISANT LE COLLABORATEUR A CHANGER DE RYTHME DE TRAVAIL

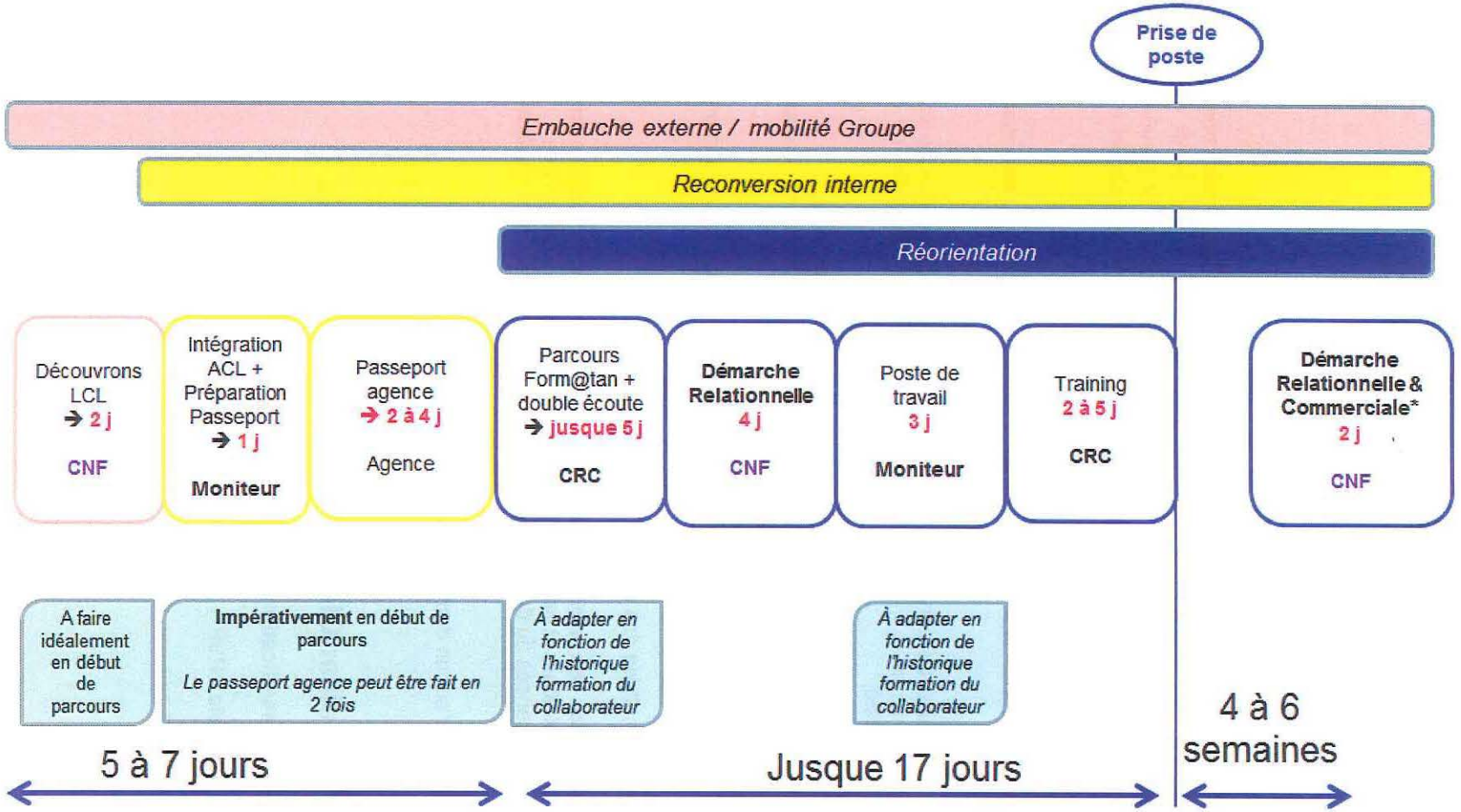
Salariés M/S passant pour une semaine au rythme L/V



Salariés L/V passant pour une semaine au rythme M/S



ANNEXE 3 : RECAPITULATIF DU PARCOURS DE FORMATION EN VIGUEUR AU 1er JUILLET 2015



ANNEXE 4 : FONCTIONS ET MISSIONS EXERCEES AU SEIN DES CRC

02A049 Conseiller en ligne

Niveaux cibles de classification : D/E/F

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne sans portefeuille, le conseiller en ligne accueille et conseille à distance (téléphone, mail, chat ...) les clients particuliers, privés et professionnels, et commercialise tous les produits et services bancaires et assurances adaptés à leurs besoins. Il participe aux campagnes d'appels sortants dans le cadre des actions marketing de LCL

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- assurer la continuité de service en débordement des appels agence ou via les autres medias (serveur vocal, internet ...), avec proactivité et solidarité, en adoptant un comportement et un relationnel de qualité,
- identifier les caractéristiques des clients et leurs attentes,
- apporter des réponses adaptées aux demandes dans les délais fixés,
- proposer aux clients de manière proactive les services et produits (bancaires et assurances) adaptés à leurs besoins et au fonctionnement du compte,
- participer aux campagnes d'appels sortants
- être acteur du Dialogue de la performance et s'impliquer dans la vie de son unité

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service
- respecter les exigences du devoir de conseil (qualification du client et conformité des ventes.)

En mineure, intervenir sur un domaine d'expertise

20A085 Conseiller Clientèle Particuliers en ligne

Niveaux cibles de classification : D/E/F

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne avec portefeuille, le Conseiller Clientèle Particuliers en ligne est l'interlocuteur privilégié des clients Particuliers qui ont choisi d'avoir une relation bancaire 100% à distance.

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- accueillir à distance (téléphone, mail, chat ...) les clients et interlocuteurs, en adoptant un comportement et un relationnel de qualité,
- identifier les caractéristiques des clients et leurs attentes,
- apporter des réponses adaptées aux demandes dans les délais fixés,
- construire une relation de confiance avec les clients,
- proposer aux clients de manière proactive les services et produits adaptés à leurs besoins et au fonctionnement du compte,
- développer la relation avec la clientèle en application de la politique commerciale et tarifaire de LCL,
- développer la synergie avec les différents acteurs réseau,
- présenter aux conseillers spécialistes les clients répondant à la cible.

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- réaliser la gestion courante liée au fonctionnement des comptes de ses clients,
- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service : accueil, traitement des réclamations...
- respecter les exigences du devoir de conseil (qualification du client et conformité des ventes.)

En mineure, contribuer à la continuité de service, notamment en intervenant sur un domaine d'expertise

20A086 Conseiller Clientèle Privée en ligne

Niveaux cibles de classification : F/G/H **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne avec portefeuille, le Conseiller Clientèle Privée en ligne est l'interlocuteur privilégié des clients haut de gamme qui ont choisi d'avoir une relation bancaire 100% à distance, ainsi que des clients privés qui bénéficient d'une double relation avec un conseiller CRC et un directeur d'agence de proximité.

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- accueillir à distance (téléphone, mail, chat ...) les clients et interlocuteurs, en adoptant un comportement et un relationnel de qualité,
- identifier les caractéristiques des clients et leurs attentes,
- apporter des réponses adaptées aux demandes dans les délais fixés,
- construire une relation de confiance avec les clients,
- établir une analyse patrimoniale des clients, détecter les besoins, évaluer, négocier et vendre les avantages de l'offre LCL,
- transmettre régulièrement aux clients sous mandat les informations de la performance de leur portefeuille,
- développer la synergie avec les différents acteurs réseau en apportant son expertise dans sa spécialité,
- présenter aux conseillers de la Banque Privée les clients répondant à la cible.

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- réaliser la gestion courante liée au fonctionnement des comptes de ses clients,
- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service : accueil, traitement des réclamations...
- respecter les exigences du devoir de conseil (qualification du client et conformité des ventes.)

En mineure, contribuer à la continuité de service, notamment en intervenant sur un domaine d'expertise

23B082 Conseiller Clientèle Professionnels en ligne

Niveaux cibles de classification : G/H/I **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne avec portefeuille, le Conseiller Clientèle Professionnels en ligne est l'interlocuteur privilégié des clients professionnels qui ont choisi d'avoir une relation bancaire 100% à distance, ainsi que des clients professionnels qui bénéficient d'une double relation avec un conseiller CRC et un directeur d'agence de proximité.

Il accompagne ses clients artisans, commerçants, professions libérales et très petites entreprises, dans la gestion quotidienne de leur trésorerie et dans leurs projets de développement, ainsi que dans la gestion de leurs comptes privés.

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- accueillir à distance (téléphone, mail, chat ...) les clients et interlocuteurs, en adoptant un comportement et un relationnel de qualité,
- identifier les caractéristiques des clients et leurs attentes,

- apporter des réponses adaptées aux demandes dans les délais fixés,
- construire une relation de confiance avec les clients,
- évaluer, négocier et vendre les avantages de l'offre LCL,
- proposer des crédits, des financements et des services bancaires adaptés propres à la clientèle professionnelle,
- développer la relation et le portefeuille clients dans sa dimension globale PAR/PRO en appliquant la politique commerciale et la politique crédits et risques de LCL,
- développer la synergie avec les différents acteurs réseau en apportant son expertise dans sa spécialité,

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- réaliser la gestion courante liée au fonctionnement des comptes de ses clients,
- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service : accueil, traitement des réclamations...
- respecter les exigences du devoir de conseil (qualification du client et conformité des ventes.)

En mineure, contribuer à la continuité de service, notamment en intervenant sur un domaine d'expertise

02A052 Conseiller Expert Crédit en ligne

Niveaux cibles de classification : F/G/H **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne Crédit, le conseiller Expert Crédit en ligne accompagne les clients et prospects sur des dossiers de crédit immobilier et de crédit à la consommation.

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- accueillir et conseiller à distance (téléphone, mail, chat ...) les clients et prospects et commercialiser tous les produits et services de crédit immobilier et crédit à la consommation, et plus largement bancaires et assurances, adaptés à leurs besoins, en adoptant un comportement et un relationnel de qualité,
- apporter des réponses adaptées aux demandes dans les délais fixés,
- participer aux campagnes d'appels sortants dans le cadre des actions marketing Crédit de LCL,
- apporter sa compétence aux autres conseillers en ligne, ainsi qu'aux conseillers agence et Banque Privée
- être acteur du Dialogue de la performance et s'impliquer dans la vie de son unité

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service
- respecter les exigences du devoir de conseil (qualification du client et conformité des ventes.)

En mineure, contribuer à la continuité de service et intervenir sur un autre domaine d'expertise

02A053 Conseiller Expert Assurances en ligne

Niveaux cibles de classification : F/G/H **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne Assurances, le conseiller Expert Assurances en ligne accompagne les clients et prospects sur les contrats d'assurances de biens et de personnes.

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- accueillir et conseiller à distance (téléphone, mail, chat ...) les clients et prospects et commercialiser tous les produits et services d'assurances, prévoyance, et plus largement bancaires, adaptés à leurs besoins, en adoptant un comportement et un relationnel de qualité,
- apporter des réponses adaptées aux demandes dans les délais fixés,
- participer aux campagnes d'appels sortants dans le cadre des actions marketing Assurances de LCL,
- apporter sa compétence aux autres conseillers en ligne, ainsi qu'aux conseillers agence et Banque Privée
- être acteur du Dialogue de la performance et s'impliquer dans la vie de son unité

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service
- respecter les exigences du devoir de conseil

En mineure, contribuer à la continuité de service et intervenir sur un autre domaine d'expertise

02A054 Conseiller Expert Epargne en ligne

Niveaux cibles de classification : F/G/H **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Déontologie / personne sensible : oui

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne Epargne, le Conseiller Expert Epargne en ligne accompagne les clients et les prospects de tous les marchés dans leurs besoins relatifs à la gestion de leur épargne et de leur patrimoine.

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- accueillir et conseiller à distance (téléphone, mail, chat ...) les clients et prospects et commercialiser tous les produits et services d'épargne, et plus largement bancaires et assurances, adaptés à leurs besoins, en adoptant un comportement et un relationnel de qualité,
- Effectuer l'analyse patrimoniale dans son ensemble et détecter les besoins des clients,
- Mettre en valeur, négocier et vendre les avantages de l'offre bancaire LCL (mandat de gestion, produits de capitalisation, produits de diversification, crédits patrimoniaux...),
- Proposer des produits élaborés et plus spécifiques tels que l'assurance-vie ou la gestion sous mandat,
- Transmettre régulièrement aux clients sous mandat les informations de la performance de leur portefeuille,
- Participer aux campagnes d'appels sortants dans le cadre des actions marketing Epargne de LCL,
- apporter sa compétence aux autres conseillers en ligne, ainsi qu'aux conseillers agence et Banque Privée
- être acteur du Dialogue de la performance et s'impliquer dans la vie de son unité

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service
- respecter les exigences du devoir de conseil (qualification du client et conformité des ventes.)

En mineure, contribuer à la continuité de service, notamment en débordement des appels Banque Privée et/ou en intervenant sur un autre domaine d'expertise

02A055 Conseiller Expert Conquête en ligne

Niveaux cibles de classification : F/G/H **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne Crédit, le conseiller Expert Conquête en ligne accompagne les prospects lors de leur entrée en relation à distance.

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- accueillir et conseiller à distance (téléphone, mail, chat ...) les prospects et commercialiser tous les produits et services bancaires et assurances adaptés à leurs besoins, en adoptant un comportement et un relationnel de qualité,
- apporter des réponses adaptées aux demandes dans les délais fixés,
- apporter sa compétence aux autres conseillers en ligne, ainsi qu'aux conseillers agence et Banque Privée
- être acteur du Dialogue de la performance et s'impliquer dans la vie de son unité

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service
- respecter les exigences du devoir de conseil

En mineure, contribuer à la continuité de service et intervenir sur un autre domaine d'expertise

02A057 Conseiller Expert Successions en ligne

Niveaux cibles de classification : F/G/H **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne Successions, le Conseiller Expert Successions en ligne accompagne les ayants-droits et notaires sur des dossiers de successions dont le montant d'avoirs exige un niveau d'expertise élevé.

Missions

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs et au développement de la performance commerciale de l'agence :

- accueillir et conseiller à distance (téléphone, mail, chat ...) les ayants-droits et notaires lors du traitement de la succession ;
- effectuer l'analyse patrimoniale dans son ensemble et détecter les besoins des ayants-droits, clients ou non clients, dans l'objectif de conserver les capitaux ;
- mettre en valeur, négocier et vendre les avantages de l'offre bancaire LCL (mandat de gestion, produits de capitalisation, produits de diversification, crédits patrimoniaux...) ;
- proposer des produits élaborés et plus spécifiques tels que l'assurance-vie ou la gestion sous mandat ;
- apporter sa compétence aux autres conseillers en ligne, ainsi qu'aux conseillers agence et Banque Privée
- être acteur du Dialogue de la performance et s'impliquer dans la vie de son unité

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- contrôler la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service
- respecter les exigences du devoir de conseil (qualification du client et conformité des ventes.)

En mineure, contribuer à la continuité de service, notamment en débordement des appels Banque Privée et/ou en intervenant sur un autre domaine d'expertise

02A056 Conseiller Expert Satisfaction en ligne

Niveaux cibles de classification : F/G/H **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, dans une agence en ligne, le conseiller Expert Satisfaction en ligne participe activement au développement de LCL en accompagnant les clients « détracteurs » ou insatisfaits et en recherchant des solutions pour renouer la relation.

Missions

- contacter les clients suite à leur entrée en relation avec LCL afin de vous assurer de leur satisfaction (appel engagement qualité) ;
- contacter des clients, notamment après un moment clé de leur relation bancaire, pour recueillir leur avis sur leur relation avec LCL (qualification IRC – Indice de recommandation Client) ;
- rechercher et proposer des solutions, avec les clients « détracteurs » ou ayant manifesté leur insatisfaction sur Internet ou les réseaux sociaux, pour reconstruire le lien de confiance.
- être acteur du Dialogue de la performance et s'impliquer dans la vie de son unité
- respecter la déontologie et appliquer les standards de qualité et de service

En mineure, intervenir sur un domaine d'expertise

26A085 Directeur d'agence en ligne

Niveaux cibles de classification : H/I **Cadre intégré.**

Rémunération variable : RVP

Carte assurance CPA : niveau 2

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, le directeur d'agence en ligne anime son équipe, assure la gestion et la performance commerciale de son agence, est responsable de la maîtrise des risques et de la rentabilité des opérations menées par son équipe de conseillers.

Missions

Pour développer la performance commerciale de l'agence :

- Piloter et motiver son équipe, en tant que responsable de la performance de son agence et animateur de son domaine d'activité (exemple : continuité de service, assurance, crédit, épargne ...) ;
- Contribuer au développement des compétences de ses collaborateurs, et s'assurer de l'ancrage des pratiques commerciales ;

Pour contribuer à la maîtrise des risques :

- superviser la maîtrise des risques liés au traitement des opérations confiées par la clientèle,
- s'assurer du respect de la déontologie et de l'application des standards de qualité et de service
- s'assurer du respect des exigences du devoir de conseil (qualification du client et conformité des ventes.)

20B006 Expert Centre de Relation Clients

Niveaux cibles de classification : H- I

Cadre : Forfait jours

Rémunération variable : éligible au Variable

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, l'expert accompagne sur le terrain les conseillers et directeurs des agences en ligne. En tant que référent d'un ou plusieurs domaines d'activité, il s'assure de la prise en main des offres et de l'application des méthodes et de la démarche relationnelle et commerciale, au service de la performance.

Missions

Pour apporter son expertise dans le respect de la démarche relationnelle et commerciale :

- Promouvoir la culture de service Clients et l'utilisation de l'ensemble des canaux
- S'assurer de la prise en main des offres
- Assurer un suivi du développement de son ou ses domaines d'activité en tant que référent
- S'assurer de la bonne appropriation et utilisation des outils
- Conseiller les collaborateurs des agences en ligne, en apportant au quotidien son expertise et sa technicité
- Accompagner les collaborateurs lors de contacts client (ou prospect) ou de préparation de dossier
- Assurer le suivi des formatans métiers
- Coordonner les parcours prise de poste
- Planifier, organiser et réaliser l'accompagnement individuel des collaborateurs du CRC
- Réaliser la démultiplication des formations en lien avec le CNF auprès des collaborateurs du CRC

20A093 Adjoint de fonctionnement CRC

Niveaux cibles de classification : G/H **Si cadre :** cadre intégré

Rémunération variable : Si cadre, éligible au Variable

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, l'adjoint de fonctionnement est référent sur le fonctionnement du centre au quotidien. Il est également en charge de la gestion du planning de présence des conseillers, qui vise à garantir la qualité de service du CRC, et réalise les contrôles qui lui sont dévolus.

Missions

Pour être référent sur le fonctionnement du Centre de Relation Clients

- effectuer les saisies dans les outils de planification et de routage des flux, et participer à la conduite du changement liée au pilotage de la qualité de service

- s'assurer de la qualité de fonctionnement du CRC, notamment sur les volets Sécurité, Travaux, Infrastructure Téléphonique

- s'assurer de la réalisation de la justification comptable des opérations de comptes internes

- s'assurer de la réalisation des ERC réglementaires

- s'assurer de la réalisation des ERC réglementaires

26A093 Adjoint au DCRC

Niveaux cibles de classification : I / J / K

Cadre : Forfait jours

Rémunération variable : éligible au Variable

Définition

Au sein d'un Centre de Relation Clients LCL, l'adjoint au DCRC participe au fonctionnement opérationnel sur toutes les activités et tous les marchés et remplace le directeur de CRC en son absence sur l'ensemble de ses missions.

Missions

Pour participer au fonctionnement opérationnel du Centre de Relation Clients

- piloter la qualité de service du CRC et assister le DCRC dans la mise en place et l'ajustement de l'organisation

- appliquer la politique de prix décidée par le DCRC, étudier et traiter les demandes de décote en adéquation avec la politique commerciale et tarifaire de LCL et de son DCRC, et rendre compte de son activité (prix et volume)

- analyser les demandes de crédit et les demandes à l'ADJ pour une prise de décision dans le cadre de ses délégations

- coordonner la déclinaison du budget du CRC, et la RVP en vérifiant la cohérence entre les déclaratifs et le tableau de bord

- superviser le traitement des réclamations du niveau CRC

- contribuer à la maîtrise des risques (de conformité, opérationnels et de contrepartie) en intégrant à ses actions les principaux éléments de risque de l'unité.

- veiller à ce que les comptes clients en anomalie de Particuliers et de Professionnels soient pris en charge pour obtenir des régularisations pérennes, contrôler la bonne prise de garanties et gérer le suivi des risques sensibles en préparant le CES du CRC

- animer l'adjoint de fonctionnement du CRC

- aider et assister les DA en Ligne dans le cadre de leur domaine d'activité

- remplacer le DCRC en son absence sur l'ensemble de ses missions

26A092 Directeur de Centre de Relation Clients

Niveaux cibles de classification : K - HC

Cadre : Forfait jours

Rémunération variable : éligible au Variable

Définition

Le Directeur de centre de Relation Clients pilote l'ensemble de son dispositif. Il est responsable du développement Banque et Assurance de son périmètre (encours, budget et tarification), du pilotage de la maîtrise des risques (de conformité, opérationnels et de contrepartie) de son unité, de la qualité de service de l'ensemble des agences en ligne sous sa responsabilité

Missions

Pour piloter le Centre de Relation Clients

- décliner la stratégie de l'Entreprise sur le plan opérationnel, être facilitateur et relais de la transformation
- piloter l'ensemble de son dispositif dans le cadre de ses délégations, organiser la solidarité entre agences en ligne sur son CRC, organiser la complémentarité avec le réseau physique, et développer la synergie avec les différents acteurs de LCL et du Groupe
- animer et accompagner les Directeurs d'Agence en Ligne en intégrant les enjeux économiques (PNB, charges, risques de toutes natures), commerciaux et de satisfaction Clients.
- interagir avec les fonctions supports dont il n'est pas hiérarchique (RH, SCPR , DER...)
- s'assurer de l'ancrage des pratiques commerciales et managériales (Tremplin) et contribuer à la gestion et au développement des compétences de ses collaborateurs
- organiser et planifier l'activité de ses experts au service des agences en ligne