



Consultation relative sur le projet de généralisation du transfert ponctuel des lignes téléphoniques de certains postes vacants vers LCL Mon Contact

Avis voté à l'unanimité le 4 juillet 2024

Le CSE Central est consulté ce jour sur "le projet de généralisation du transfert ponctuel des lignes téléphoniques de certains postes vacants vers LCL Mon Contact".

En préambule, les membres du CSEC souhaitent rappeler que ce projet émane des travaux menés par le CSEC, suite au droit d'alerte pour risque grave sur la santé des salariés qu'il a exercé en mai 2023. En effet, les conditions de travail des salariés, plus particulièrement dans les agences subissant des postes à découvert, sont fortement dégradées et génératrices de RPS.

Le CSEC ne peut que saluer le fait que la direction semble enfin prendre conscience des risques encourus par les salariés en raison de la dégradation de leur santé due à des conditions de travail qui se sont dégradées d'année en année.

Dans ce contexte, la direction propose la prise en charge, par les équipes BAQ de LCL Mon Contact, de 200 lignes téléphoniques maximum d'agences dans lesquelles il y a des absences de longue durée. D'après la direction, 249 besoins de recrutement sont identifiés à date, ce qui, pour le CSEC, semble sous-évalué. La prise en charge par LCL Mon Contact de 200 lignes téléphoniques simultanément nous paraît nettement insuffisant au regard des situations à palier : absences de longue durée, mais également les absences pour maternité et celles pour suivre la formation « impulsion particuliers ».

Si le CSEC considère que ce projet va dans le bon sens, il déplore que la direction ne mette pas les moyens suffisants pour embarquer tous les postes à découvert et ainsi secourir toutes les agences.

Aussi, le CSEC, conforté par le rapport de la CSSCT C réitère ses demandes :

- Renforcer les équipes LCL Mon contact pour permettre, d'une part, de dériver l'ensemble des lignes téléphoniques des postes à découvert et, d'autre part, d'élargir les horaires de cette prise en charge en fonction de l'ouverture à la clientèle des agences concernées
- Pérenniser cette solution, tant que la direction ne réalise pas son objectif de couvrir tous les postes vacants
- Renforcer en parallèle l'équipe d'appui, afin de compléter ce dispositif
- Baisser l'exigence opérationnelle et neutraliser le TAT pour les agences dont les lignes téléphoniques des postes à découvert ne seraient pas transférées sur LCL Mon Contact

De plus, le CSEC s'assurera que la direction respecte son engagement de baisser, le cas échéant, la charge de travail des équipes LCL Mon Contact, notamment le nombre d'appels sortants, afin de leur permettre d'absorber cette activité supplémentaire. Si la direction affirme que l'activité est actuellement en baisse sur LCL Mon Contact, les membres du CSEC considèrent qu'une reprise d'activité pourraient survenir et impacter alors la charge de travail de ces équipes.

Le CSEC tient à rappeler que ce projet ne soulagera les agences concernées que d'une partie de la surcharge de travail générée par les postes à découvert. En effet, notamment le traitement des mails reste un sujet de préoccupation dans ces agences, puisqu'aucune solution ne leur est apportée à date, de même que l'accueil des clients spontanés ou encore la tenue des RDV des clients dont le conseiller est absent ...

Le CSEC a pris note de l'engagement de la direction sur le fait que ce projet n'aura aucune conséquence sur la distribution de la compensation RVP des postes vacants.



Consultation relative sur le projet de généralisation du transfert ponctuel des lignes téléphoniques de certains postes vacants vers LCL Mon Contact

Avis voté à l'unanimité le 4 juillet 2024

Enfin, le CSEC demande un point d'étape en janvier 2025, afin de mesurer les impacts de ce projet, tant pour les agences que pour LCL Mon Contact.

Votants 18

- **Pour : 18**
- **Contre :**
- **Abstention :**
-

La Secrétaire Générale du CSEC LCL

Virginie NOIROT
Secrétaire Générale du CSEC LCL
Tél : 01.42.95.10.30 / 03.24.57.01.47
vnoiro@csec.lcl.orange.fr
virginie.noiro@lcl.fr