



n°10

## édito

## Mai 68, 40 ans après...

Alors que les mouvements sociaux du printemps 1968 avaient apporté d'importantes avancées sociales (hausse générale des salaires de 10%, 4ème semaine de congés payés, création des délégués syndicaux, ...), l'été 2008 est celui des régressions.

La position dite « commune » MEDEF, CGPME, CGT et CFDT du 9 avril remet en cause bon nombre d'acquis :

**-Temps de travail :** Les cadres au forfait jours vont devoir travailler plus. C'est le début de la fin des 35 heures.

**-Représentativité syndicale :** Avant, l'accord d'entreprise ne pouvait que bonifier le code du travail et un éventuel accord de branche (convention collective). Désormais, c'est l'accord d'entreprise qui prévaut.

A compter du 1er janvier 2009, un accord ne pourra être mis en place que s'il est approuvé par un ou plusieurs syndicats représentant au moins 30% des suffrages. Il devra, en outre, ne pas être frappé d'opposition par une majorité.

Attention alors à certaines organisations qui, de par leur position dominante au niveau national et leurs affinités, pourraient être tentées de brader l'intérêt des salariés.

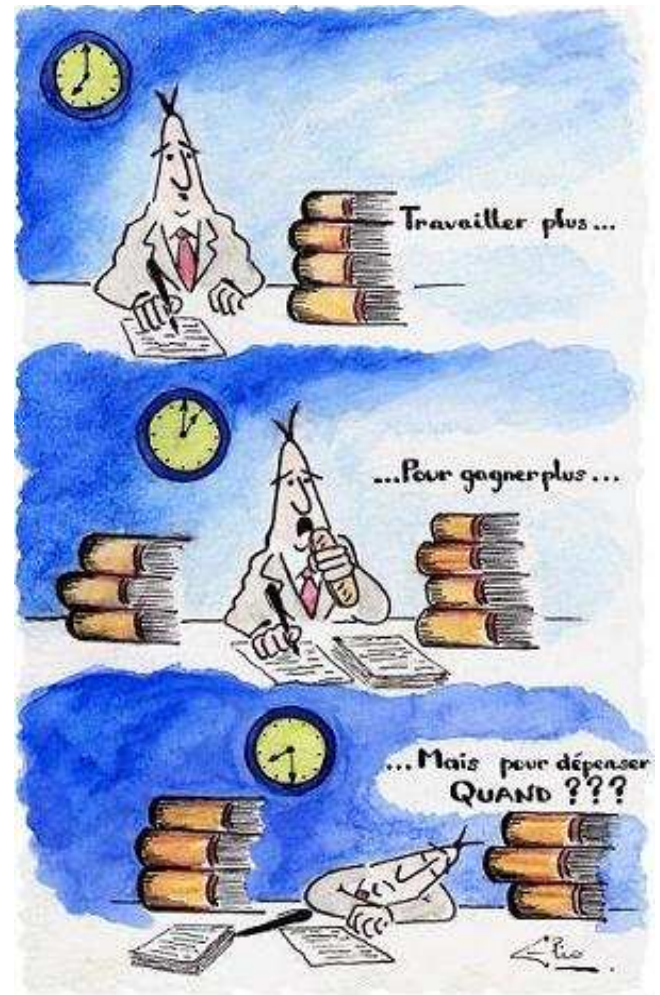
2008, c'est aussi la crise financière, venue des subprime, spéculation sur la précarité des emprunteurs américains. Et c'est encore la spéculation qui fait flamber le prix du pétrole, des matières premières et des produits alimentaires.

Si le club des millionnaires s'élargit, paradoxalement, la baisse du pouvoir d'achat frappe le plus grand nombre.

Et pourtant, jamais les grands groupes n'ont gagné autant d'argent, et cela au détriment de vos conditions de travail et de votre rémunération.

Eh oui, Mai 68 est décidément bien loin. L'individualisme aurait-il eu raison du combat collectif ? A **FO**, nous ne le pensons pas... Alors donnez-nous raison !

Philippe KERNIVINEN  
Délégué National FO LCL



## En bref...

**Les cadres plébiscitent les 35 heures**

86 % des cadres estiment que la réduction du temps de travail a eu des effets positifs sur leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, selon l'enquête annuelle « mobilité » de l'Agence Pour l'Emploi des Cadres (APEC) publiée en juin. 72 % des cadres n'ont pas connu de changement professionnel en 2007, soit 4 % de plus qu'en 2006.

**A méditer...**

Blog Cadres : <http://focadresicl.org> [www.fo-icl.fr](http://www.fo-icl.fr)  
Délégation Nationale FO LCL - BC 315- 45  
Tél : 01 42 95 12 05 Fax : 10 75 Lotus: FO\_DSN



**Anne-Marie NUYTENS**  
Superviseur  
ACL Bordeaux

### **Quel a été ton parcours à LCL ?**

J'ai été embauchée sur Paris en 1989 comme analyste informatique. J'ai opéré une 1<sup>ère</sup> reconversion vers la Gestion Privée à l'occasion d'une mutation sur Bordeaux. Puis, j'ai travaillé au Centre Affaires Pro, et en 2000 j'ai été affectée à la Direction Financière Sud-Ouest. Enfin, j'ai rejoint la Plate-Forme Téléphonique de Bordeaux en 2006.

### **En quoi consiste ton rôle ?**

D'une part, je remplace les superviseurs absents et d'autre part, j'ai un travail d'accompagnement. J'écoute les téléconseillers, j'opère des debriefings avec eux. Dans ce rôle, je m'appuie sur les meilleures pratiques développées par certains salariés.

### **Ton bilan des ACL ?**

L'ACL de Bordeaux est bien rôdée, il y a un savoir faire acquis. Toutefois, les tâches évoluent continuellement sur des services ou produits nouveaux. On peut s'interroger sur le fait que l'on reste avant tout dans la vente de produits simples. Demain les ACL disposeront-elles alors d'équipes plus spécialisées ?

### **Embauche et évolution de carrière ?**

Pour l'embauche, ce sont surtout des jeunes en contrat d'alternance que l'on titularise. On peut noter également de nombreuses mutations de salariés venant d'autres régions.

Evolution de carrière, si les jeunes aspirent à partir en agence, ceux ayant déjà « pratiqué » n'y sont franchement pas favorables. Quant aux superviseurs, si non mobiles, leurs opportunités de sortie hors réseau restent très limitées.

### **Pourquoi avoir adhéré à FO LCL ?**

Pour son discours « sans langue de bois », le dynamisme des délégués locaux, mais aussi ma volonté de ne pas aller systématiquement vers l'organisation prépondérante chez les Cadres. Depuis, j'ai voulu prendre des responsabilités. (élue CE du Sud-Ouest, Rapporteur de la Commission Egalité Pro du CE).

### **Pour conclure :**

Superviseur est un métier permettant de se remettre en question. Côté relationnel, c'est une expérience très intéressante. Il semble que la Direction souhaite faire évoluer les choses dans le bon sens en obtenant l'adhésion des salariés.

## **Management et Formation**

Quel que soit le poste occupé, la formation est toujours indispensable, ne serait-ce que pour unifier les méthodes, acquérir et partager les meilleures pratiques, échanger entre collègues, prendre du recul. Or, que constate-t-on ? :

- L'objectif initial d'une visite par trimestre du DGA dans les points de vente de son dispositif est passé rapidement à une visite par mois voire par semaine. Cette fréquence varie selon l'expérience et le besoin d'accompagnement du DA.
- Les DA, quant à eux, doivent faire face non seulement à une charge de travail importante liée aux contrôles, aux reportings, à l'animation commerciale mais également à la gestion d'un portefeuille de comptes professionnels mal dimensionné. **De plus, beaucoup d'entre eux ne disposent pas de la formation nécessaire pour le suivi, la gestion, l'analyse financière des dossiers des clients professionnels.** Bien évidemment, dans ces conditions comment peuvent-ils prospecter le marché local ?

- Les conseillers professionnels, jeunes en poste et logés désormais dans les agences ne disposent pas de l'accompagnement optimal de leur DA, souvent lui-même inexpérimenté sur ce marché.

Certes, un cursus de formation (pour les DGA et les DA) a été diffusé lors de la réorganisation du réseau, **mais on peut se poser la question de son efficacité et de son contenu si l'on se réfère à la durée des modules.....**

La même interrogation existe pour la formation au management. Même si un programme ambitieux figure dans le parcours des nouveaux managers, l'appropriation des pratiques managériales est loin d'être acquise. Mais les cadres de proximité en ont-ils les moyens et surtout le temps ? La recherche du "toujours plus de résultats" ne vient-elle pas en opposition au développement de ces compétences ?

**Et pourtant, la cohésion d'un groupe est une des clés importantes de sa réussite !**

Pour **FO Cadres LCL**, un manager doit aussi bien maîtriser l'aspect communication et technicité que l'aspect commercial. En soutenant ses équipes, il sera reconnu et se sentira valorisé. Redonner un vrai sens à la fonction managériale est primordial.

## CONDITIONS DE TRAVAIL :

### BIEN DANS VOS SOULIERS ?

Alors que le secteur de la banque - assurance est l'un des plus touché par le stress et la souffrance au travail, des discussions – négociations sur les conditions de travail se sont ouvertes le 8 juillet dernier à LCL. ( à savoir également qu'un accord interprofessionnel sur le stress au travail a été conclu le 2 juillet).

Dans un contexte de réorganisations successives, de suppression de postes, de déstabilisation des structures, la question est : la nouvelle ligne managériale a-t-elle la capacité et les moyens de relever l'ambitieux challenge que représente Crescendo 2 ?

Une expertise nationale effectuée en début d'année, démontre que face à l'exigence exacerbée des actionnaires et dirigeants, de nouvelles méthodes de management sont apparues, basées sur l'évaluation permanente et individuelle afin d'accélérer le rythme de travail. Ces méthodes provoquent beaucoup d'anxiété chez certains cadres qui, inconscients de leur propre stress, le répercute à leurs équipes.

Si à LCL, le cadre est considéré comme une simple courroie de transmission, il souhaiterait, de par sa connaissance du terrain, être associé à l'élaboration des projets d'entreprise. Aujourd'hui, il subit plus qu'il ne construit. Pourtant, ne doit-il pas convaincre ses collaborateurs du bien fondé de la politique de LCL ?

Les postes de managers sont actuellement « à saturation » de par la complexité et la diversité des tâches à accomplir (formation et appui des équipes, suivi commercial, contrôles, connaissance des marchés, produits, processus, ...). L'expert met en garde sur « le risque de surcharge forte ». Pire, la disparition de certaines fonctions (adjoints commerciaux., moniteurs, ...) et la diminution d'autres (RH, contrôles, équipes d'appui, ...) ne va rien arranger.

**Dans le réseau :** la compétition permanente insufflée par la Direction exalte l'individualisme. L'évaluation et la rémunération variable étant principalement basées sur la production brute, la pression commerciale est fortement ressentie. D'autant plus que l'accession au poste supérieur (devenu rare) en dépend également.

Aussi, pour être le meilleur dans les sacro saints classements commerciaux, la tentation de succomber à des pratiques de management abusives, est grande. On assiste à un transfert de pression sur les équipes. Par exemple, on déplore des dérives dans l'utilisation de la messagerie interne.

**A la DSBA et fonctions centrales :** les suppressions de postes à responsabilité actées dans le plan de compétitivité, entraînent l'inquiétude de nombreux cadres sur leur devenir et opportunités de carrières. Le spectre d'externalisation qui plane sur certains services engendre tristesse et démotivation, autant chez les cadres que les non cadres. Comment faire alors pour encourager ses collaborateurs ?

## Les préconisations FO LCL :

Depuis longtemps, FO LCL demande à la Direction de promouvoir la qualité au détriment de la quantité :

**au niveau commercial :** rechercher un PNB durable au lieu d'un PNB « paillettes », privilégier l'évolution du tableau de bord au lieu de glorifier des ventes douteuses.

**au niveau évaluation :** identifier et valoriser les « bons managers » en se basant sur d'autres critères que la réalisation budgétaire brute (capacité à manager, communiquer, transmettre).

**au niveau communication :** envoyer moins de lotus et respecter les convenances. Il est du devoir de l'entreprise de rétablir un « esprit d'équipe » en restaurant la convivialité, le respect et l'entraide entre salariés. Le « diviser pour mieux régner » a ses limites. Avec un lien social fort, on résiste mieux, on en sait quelque chose au Lyonnais !

**au niveau RH, une meilleure gestion qui :**

-permettrait d'améliorer l'anticipation des besoins et ainsi obtenir des équipes au complet ayant une formation adéquate.

-vous éclairerait sur vos opportunités de carrière, celle de vos collaborateurs, par un suivi régulier tout en tenant compte des desiderata de chacun.

-vous donnerait toutes les chances de réussite en vous donnant les formations nécessaires à la tenue de votre poste.

-reconnaîtrait votre implication ainsi que celle de vos équipes, tant financièrement qu'oralement.



Même si l'organisation du travail en est la première cause, stress, souffrance et mal-être au travail sont l'affaire de tous. Chacun en est responsable à son niveau. Nous devons, ensemble, lutter contre ces fileaux. Respecter autrui, communiquer courtoisement avec ses subordonnés, faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie, apporter aide et assistance, voilà le rôle d'un bon manager.

Vous faire culpabiliser ou culpabiliser les autres, c'est rejeter le problème sans le résoudre.

BNPP, Crédit Agricole, HSBC, Barclays : des suicides dus aux conditions de travail se multiplient ces derniers temps dans le monde bancaire français.

FO LCL met en garde la Direction et la tiendra pour responsable si un CLP en arrive à un tel acte de désespoir. Vous pouvez compter sur nous, lors des prochaines discussions – négociations pour concrétiser et aboutir à l'amélioration sensible de vos conditions d'exercice de manager. Nous espérons la plus large union syndicale possible sur le sujet.

Pour FO LCL, de bonnes conditions de travail ne constituent pas un frein à la productivité, bien au contraire...

# IN FO CADRES

## Respect des procédures : les risques du métier

Avertissement, blâme, rétrogradation, licenciement, ça n'arrive pas qu'aux autres. Chaque jour, à LCL, des collègues sont sanctionnés à un degré plus ou moins fort selon la faute relevée : **on a ainsi pu noter 395 licenciements de 2005 à 2007 !**

**Tant le hiérarchique que ses collaborateurs se doivent de respecter les procédures de sécurité et de déontologie.**

Pour vous protéger, nous avons voulu mettre en avant quelques situations fréquemment rencontrées :

- Lettre de mission : elle est indispensable à chaque déplacement ou remplacement dans une autre agence ou service ; en cas d'accident de travail ou de trajet, la reconnaissance " accident du travail " pourrait être remise en cause si la mission n'est pas officialisée.
- Lettre de délégation : Les délégations fixent des seuils et limites à respecter pour le poste occupé et ne sont valables que sur ce poste ; l'absence ou le non-respect des délégations entraîne de fait un risque de sanction...
- Respect des procédures : Les règles de sécurité, les procédures techniques, commerciales et juridiques sont définies et précisées dans les outils à disposition de chacun (Doc en ligne,...) ; la rigueur, même si

elle est pesante et contraignante, doit toujours être privilégiée à l'activité commerciale.

- Déontologie : Les instructions définies par l'entreprise ( FIDES, Règlement Intérieur ) ou réglementaires ( MIF ), fixent un cadre très strict de respect de la déontologie : quels réels moyens sont donnés par la Direction pour pouvoir respecter au quotidien ces règles, avec pourtant des objectifs toujours plus ambitieux ?



### LES CONSEILS DE FO LCL :

1. Ne signez jamais, trop rapidement ou sous la pression, un document qui pourrait engager votre responsabilité. Contactez un représentant **FO LCL**, qui pourra toujours vous renseigner et/ou vous accompagner lors d'entretiens hiérarchiques (c'est un droit).
2. Respectez à la lettre les consignes (procédures, délégations, etc..) même si celles-ci peuvent freiner votre activité : un licenciement peut intervenir pour des défauts de procédure mais jamais pour une insuffisance de résultats.
3. Ne restez pas seuls, sortez couverts, adhérez à **FO Cadres LCL**.

## Toujours plus... pour les Cadres au forfait

Une loi votée en juillet vient de porter le plafond forfait jours pour les cadres de 218 (actuellement 211 à LCL) à **235 jours** (365 jours moins 52 week-ends (104 j), 25 j de congés annuels et le 1er mai chômé). C'est la position « commune » MEDEF, CGPME, CGT et CFDT qui a permis cette disposition.

Si LCL venait à appliquer cette loi et ce, sans aucune négociation avec les organisations syndicales, vous ne pourriez plus disposer ni de jours RTT, ni de jours fériés, voire plus.

Le seuil de 218 jours deviendrait simplement un seuil de référence au-delà duquel les cadres pourraient monnayer leurs jours de repos contre une majoration de 10 % minimum (ni chargée socialement, ni fiscalisée) et cela, sans requérir à un accord collectif.

**Le cadre se retrouverait ainsi seul face à son employeur pour « négocier » la renonciation à son droit légitime au repos...**

Tout cela dans un contexte où le rythme de travail et l'exigence des employeurs s'accroissent et s'accroissent ! Pour **FO Cadres LCL**, indiscutablement, cette mesure ouvre la voie à une dégradation supplémentaire des conditions de travail et de l'équilibre vie privée - vie professionnelle de l'encadrement.

Aujourd'hui destinée aux seuls cadres autonomes, cette mesure pourrait s'étendre à d'autres catégories de salariés.

Contacts  
Cadres



J.P. CONTIVAL  
A. KRAUSKOPFF  
J.M. CHEVALERIAS  
J.Y. HENRY  
E. DE TONNAC  
G. VIAL

Midi  
IDF Ouest  
Nord Ouest  
Siège  
Méditerranée  
IDF Sud

L. PICHODO  
J. MONELLO  
J. DESCOURSIERES  
O. ANDRE  
C. DUPUY

IDF Nord  
RAA  
Est  
Ouest  
Sud Ouest