



**LE CREDIT LYONNAIS**  
Sections Syndicales de  
**L'OUEST**



## ***C.E. OUEST du 29 novembre 2007***

*En préalable à cette séance, les élus CFTC, CGT et FO LCL ont fait la déclaration suivante :*

*« Toutes les organisations syndicales dénoncent de mauvaises conditions de travail et des rémunérations insuffisantes. Ces revendications sont le fait des témoignages de l'ensemble de nos collègues, qu'ils soient techniciens ou cadres des UAC comme du réseau : tous sont unanimes et dénoncent des pressions commerciales excessives, des incertitudes sur l'avenir, des humiliations, des brimades, des tâches de plus en plus nombreuses à réaliser, le manque d'effectifs, une formation insuffisante, etc... et tout cela pour des salaires parmi les plus bas de la profession.*

*A cela, la Direction propose une réorganisation puis un PSE qui annonce la suppression de 3519 emplois. Elle nous promet un plan de développement qui n'arrive pas. Et maintenant, malgré de bons résultats successifs, elle impose des propositions salariales minimalistes dans une négociation qui n'en a que le nom.*

*La CFTC, la CGT et FO LCL ont opté pour la grève comme moyen d'action. Malgré un taux de grévistes significatif, la Direction refuse le dialogue et fait un chantage inacceptable et inédit en menaçant de baisser ces propositions de 625 à 450 Euros si aucune organisation syndicale ne signe son projet.*

*Nous maintenons nos positions, forts du soutien de nombreux collègues qui ont fait grève mais aussi de ceux qui en ont été empêchés, et demandons à notre Direction de Réseau de rappeler aux dirigeants du Crédit Lyonnais, de CASA et des Caisses Agricoles que les salariés du Crédit Lyonnais réclament d'être considérés humainement et récompensés à la mesure des efforts qu'ils fournissent quotidiennement. »*

### **PROJET DE DERIVATION DES APPELS ENTRANTS DE L'ACR DE TOURS : (information préalable)**

Le projet consiste à dériver les appels entrants vers la plate-forme ASR de PLEYEL. Il s'agit d'améliorer l'efficacité du dispositif actuel. En effet, il existe un manque d'adéquation entre la disponibilité d'ACR et celle des clients. En utilisant la plate-forme de Pleyel, cela permettrait de répondre aux appels en dehors des heures de travail d'ACR Tours, ceux-ci représentent 40% des appels. Ce projet s'intègre avec la mise en œuvre du plan de compétitivité sur les activités de recouvrement. La cellule ACR Tours traite la clientèle dont les comptes sont en anomalie depuis plus de 90 jours, elle a pour mission de régulariser et pérenniser les solutions. La réalisation de ce projet passe par l'installation d'un outil téléphonique permettant une gestion mutualisée des appels, le report d'une communication vers un interlocuteur disponible et la création d'un numéro azur 0 810 ... .. Aux heures d'absence du site de Tours, une messagerie indiquera le numéro à contacter. La plate-forme de Pleyel aura accès à la fiche client pour faire un compte-rendu de l'appel. Ce transfert fonctionnerait de 17h15 à 18h45 du lundi au vendredi et de 8h à 12h30 le samedi. Ce projet n'aura pas d'impact sur les effectifs du site de Tours qui sont au 30/09/2007 de 28 UTP plus un responsable de site et deux responsables d'équipe.

### **INFORMATION SUR L'AVANCEMENT DU PROJET CARAT :**

Chaque collaborateur aura un entretien de gestion et pourra exprimer ses choix de reconversion. Des programmes de formation sont prévus sur les produits d'assurance PREDICA et sur les autres métiers. Cette formation sera accompagnée d'un tutorat.

Les incidences du passage à CA Titres pour le réseau sont faibles. L'espace bourse sera à 80% identique pour les conseillers et les clients, seule la plateforme informatique change. De nouvelles fonctionnalités vont apparaître, des aides en ligne sont prévues et des modules form@tan seront à disposition. Une action pour inciter les clients à utiliser internet sera mise en place.

## **REALISATION LE WEEK-END DES OPERATIONS DE MIGRATION INFORMATIQUE DANS LE CADRE DU PROJET CARAT : (information préalable)**

Cette opération est liée au transfert de la gestion des titres des clients LCL vers CA Titres. La bascule se fera en deux étapes. Elle doit impérativement s'effectuer un week-end, lorsque les marchés financiers sont fermés. Quelques collaborateurs de Bayeux devraient intervenir lors de la seconde étape, essentiellement des cadres. Une répétition générale est nécessaire avant la bascule définitive, ces deux interventions se feront le week-end. En plus du repos hebdomadaire à fixer en accord avec le responsable de service, des contreparties financières seront accordées aux collaborateurs participant à ces étapes conformément aux textes en vigueur. Après la bascule, des travaux de régularisation resteront à effectuer en mars et avril 2008 et nécessiteront encore la présence de collaborateurs LCL aux horaires de travail habituels. En cas de report de la bascule, les collaborateurs, actuellement à disposition de gestitres devront y rester jusqu'à la finalisation effective. Un calendrier de report a été prévu en cas de nécessité.

## **RENOVATION AVEC AUTOMATISATION D' AGENCES : (Consultations)**

**Château du Loir :** (dossier présenté en juin) Les travaux de rénovation complète de cette agence avec automatisation sont prévus en décembre 2007 pour la partie préparation et à compter de janvier 2008 pour les travaux dont la durée est estimée à 4 mois et demi. Un local de repli, situé au 6 place Lemonnier, sera utilisé pendant cette période.

**Granville :** (dossier présenté en septembre) L'agence va être rénovée entièrement, la livraison de l'agence automatisée est prévue pour juin 2008, le chantier devrait débuter en janvier 2008, un bungalow sera utilisé pendant cette période.

L'avis du CHSCT local est globalement défavorable.

*FO LCL a exprimé deux avis sur ces dossiers : avis positif pour la partie travaux qui vont améliorer les conditions de travail et d'accueil et avis négatif sur l'automatisation complète qui engendre des difficultés d'organisation de l'activité commerciale liées au temps passé dans l'enceinte technique pour la maintenance des appareils.*

## **ETAP – NORMES RETENUES POUR L'EQUIPEMENT EN AGENCE ET INCIDENCES SUR LA SECURITE : (demande des élus)**

Il s'agit, pour les agences, d'être équipées d'une seule enceinte technique avec 2 accès, un pour les transporteurs de fonds, l'autre pour les collaborateurs LCL devant y travailler. Cela permet un choix entre maintenance interne ou externe. Les normes d'équipement ont été fixées et validées par la ligne sécurité. Actuellement, dans l'Ouest, 13 agences en sont équipées et, selon la Direction, il n'y a plus de remontées concernant des dysfonctionnements.

## **MODIFICATIONS D'HORAIRE : (informations préalables)**

*FO LCL* s'est étonnée de la présentation des 3 dossiers suivants, la Direction ayant annoncé en septembre qu'une étude sur l'harmonisation des horaires et régimes de travail était en cours au plan national. La direction a expliqué qu'il s'agissait d'une problématique particulière pour Le Mans mais que nous n'aurons pas d'autre dossier avant les propositions d'harmonisation nationale.

### **Le Mans Pontlieue : (changement d'horaire et de jour)**

Il s'agit pour cette agence, ouverte du lundi après-midi au vendredi, sous le régime 36 h 50, d'harmoniser ces jours d'ouverture avec les six banques de la concurrence et avec les besoins des clients. Le projet consiste à ouvrir du mardi au samedi. Le personnel a été consulté, 6 sont pour et 2 contre. La mise en place est prévue pour mars 2008. Une information de la clientèle sera effectuée. FO a indiqué que, depuis la mise en place des 35 heures, nous avons toujours été défavorable à l'ouverture des points de vente du lundi après-midi au vendredi soir.

▪ **Le Mans République : (changement d'horaire et de jour)**

Cette agence a la particularité d'être encore ouverte du lundi au samedi avec deux équipes de travail. Cette organisation entraîne des difficultés pour le respect de la sécurité et pour les congés car l'effectif diminue.

Le changement consiste à ouvrir du mardi au samedi avec fermeture du guichet le midi en attendant l'automatisation, tout en conservant deux équipes au régime 39h.

Trois banques de la place ouvrent du mardi au samedi et trois du lundi au vendredi. Le personnel a été consulté, 16 sont pour et 9 contre. La mise en place est prévue pour mars 2008. Une information de la clientèle sera effectuée. *FO LCL* a fait remarquer que les agences en ATT ont toujours rencontré des difficultés d'organisation. Par ailleurs, la règle des 15 minutes de sécurité nécessaires pour les arrêts des caisses n'est pas respectée dans cette proposition. Elle a proposé que l'horaire de fermeture du samedi reste identique à aujourd'hui, de manière à "récupérer" ce 1/4 d'heure et, en le répartissant sur les autres jours, se rapprocher du temps de sécurité le soir.

▪ **Banque Privée du Mans République : (changement d'horaire et de jour)**

La Banque Privée alignerait ses horaires sur ceux de l'agence Le Mans République. L'ouverture serait du mardi au samedi avec une seule équipe, une fermeture d'1 h 15 pour le déjeuner, un régime 39h avec 12 jours de RTT. La mise en place est prévue pour mars 2008. Une information de la clientèle sera effectuée.

**RESULTATS FINANCIERS BAP AU 30/09/2007 : ( la Direction)**

Le PNB de la DdRO a baissé de 0,9% par rapport à 2006. La part de PNB générée par les emplois (prêts) diminue de 36%, la part de PNB des services augmente de 16%. Le ratio commissions/PNB est de 56,1% contre 51,4% en 2006.

*FO LCL* a demandé des explications sur les reprises de provisions.

La Direction a expliqué que le niveau des provisions restait identique mais des reprises importantes ont pu être enregistrées grâce à une bonne gestion des risques.

**1<sup>ère</sup> REUNION SUR LE PLAN DE FORMATION : (information du CE, la Direction)**

▪ **Réalisations au 30/06/2007, prévisions au 31/12/2007**

▪ **Présentation des grandes lignes du Plan de Formation 2008**

Le Responsable formation de la DdRO, Serge Le Neillon, est intervenu. Le bilan des réalisations au 30/06/07 est le suivant : BAP 50%, DSCF 59%, ACR 35%. Le périmètre de la DMEI ayant changé, il n'est pas possible de comparer les prévisions avec les réalisations.

Le bilan prévisionnel des réalisations au 31/12/07 devrait s'établir comme suit : BAP 85%, DSCF 104%, ACR 80%.

Pour 2008, le nombre d'heures prévues sur la DdRO est en augmentation de 14%.

**POINT SUR LA MIF ET IMPACT SUR LA REMUNERATION VARIABLE : (demande des élus)**

Il s'agit d'appliquer la directive européenne, la formation a été diffusée.

Le système de rémunération variable n'a pas été modifié pour 2007. Quelques aménagements seront apportés pour 2008. *FO LCL* a demandé si la MIF aurait un impact sur les envois de marketing direct.

La Direction a confirmé que la classification des clients aurait une incidence sur les propositions de placements.

La commission Formation s'est réunie les 13 et 27 novembre pour étudier le dossier présenté par la Direction, le rapport sera présenté à la réunion de décembre.

## **BILAN DE LA RPC DU 3<sup>ème</sup> TRIMESTRE 2007 :**

Le tableau de la RPC, part collective + part individuelle et ajustements, comparatif du 3<sup>ème</sup> trimestre 2007 par rapport à 2006 fait ressortir une augmentation de 27,53% pour la DdRO, et de 33,70% pour la Banque Privée. Toutes les DR sont en progression allant de 15,25% à 47,58%. Pour la DdRO, la part collective a baissé de 4,82% mais la part individuelle et ajustements a évolué de 61,84%.

Les tableaux détaillés par métiers donnent les variations suivantes (comparaison 2006/2007):

- Conseillers d'Accueil : + 42,05%
- Conseillers Particuliers : + 18,23%
- Conseillers Privés : + 182,86%
- Conseillers PRO : + 7,16% avec des écarts importants entre DR, certaines sont en baisse.
- Directeurs d'Agences : + 10,06%
- Equipiers d'Appui : + 26,29%

Pour les DR EVL et OVL, la comparaison 2006/2007 est faussée car le périmètre a changé.

Ces chiffres sont meilleurs qu'aux premier et second trimestres. La Direction avait annoncé en juin des compensations pour atténuer les conséquences de la réorganisation, il semble que ce soit chose faite.

Les comparaisons sont faussées par les modifications de périmètre entre 2006 et 2007.

**FO LCL** a demandé la part représentée par les ajustements.

La Direction nous a indiqué qu'elle représentait 37 000 € ce qui est minime par rapport au volume global.

## **COMMISSION ACTIVITES SOCIALES :**

Le rapport de la réunion des 7 et 8 novembre 2007 a été présenté et approuvé à l'unanimité.

## **QUESTIONS DIVERSES :**

- Les **mouvements de personnel** d'octobre et les prévisions de novembre nous ont été remis.
- La Direction a annoncé qu'une heure de sortie anticipée est accordée pour les collaborateurs qui travailleront le lundi 31 décembre 2007.

*Prochaine réunion du C.E. : Les 13 et 14 décembre 2007 à Nantes.*

## **REPRESENTANTS FO LCL AU CE :**

**Anny LAVAUX (Nantes Atlantica) Titulaire**

**Tel : 02.40.99.04.27 - Fax : 02.40.99.04.26 - e.mail : foclnantes@wanadoo.fr**

**Edith LAUVERGNE (Equipe Volante Basse-Normandie) Suppléante**

**Tel : 06.85.05.75.18 - e.mail : folclcaen@orange.fr**

**François TREGARO (Quimper) Représentant Syndical**

**Tel : 06.14.74.27.13 - e.mail : tregaro.f@orange.fr**

*Site Internet pour consulter nos résumés de CE : <http://www.fo-cl.com/ce/deo>*

## **COORDINATEUR SYNDICAL REGIONAL FO LCL :**

**Nadine BACA, local syndical Section FO LCL, UAC Bayeux**

**Tel : 02. 31. 21. 22. 49 ou 06. 76. 45. 08 .15 - e.mail : nadine.baca@orange.fr**