

CONDOLÉANCES

Nous avons appris il y a quelques jours la mort brutale de notre collègue Patrick COSTY.
Nous avons une pensée pour lui et nous adressons à sa famille toute notre amitié sincère dans ces moments douloureux.

POLITIQUE COMMERCIALE

FO LCL soulève le problème d'accueils- services qui auraient été fermés dans les Alpes Maritimes et le Var. La Direction nous le confirme ; 3 accueils—services ont été fermés dans le Var et 1 dans les Alpes Maritimes.

Et nous ne comptons pas les Accueils-Services ouverts mais où ce sont les DA et les Conseillers commerciaux qui s'y collent!!!!

FO LCL insiste: dans une période où l'on recherche la satisfaction clientèle **et**, pour les collaborateurs, **l'exigence opérationnelle**, que dire de la fermeture pure et simple de services aussi importants ??

Autre chose, un client mécontent qui ne peut retirer son chéquier, cela ne risque—t-il pas d'augmenter le risque d'incivilités ?

Nous posons la question: que doivent dire les collaborateurs aux clients pour expliquer cette absence de service ?

Visiblement rien compte tenu du silence qui a suivi la question...

Pour les accueils—services où les conseillers commerciaux et les DA distribuent les moyens de paiement de façon récurrente, ce temps passé au guichet est-il décompté de leurs objectifs ?... Un ange passa...

Pour FO LCL tout ceci est inacceptable! Le relevé de conclusions prévoit l'amélioration des conditions de travail, pas du bricolage au cas par cas .

Il est censé prévenir aussi les incivilités...

Et la situation va encore empirer :

il reste 137 suppressions de postes à réaliser !!



« Alors qu'est ce qu'on lui dit au client qui rentre pour prendre son chéquier? »
« Heu ...Fais comme si tu ne l'avais pas vu... »



« Travaux; pour aller tout droit prenez à gauche »

AGENCE MARSEILLE PARADIS

Quelques questions notamment sur la mention « porte ETAP ». En effet, ETAP, c'est l'enceinte technique partagée entre les convoyeurs et le personnel LCL. Les Bouches du Rhône étant zone à risque, nous nous inquiétons de cette mention qui mettrait en cause la sécurité des biens mais surtout des personnes. La Direction répond à nos interrogations et nous rassure sur l'appellation « porte ETAP » qui, d'après elle, n'a aucun rapport avec l'enceinte technique partagée.

Le C.E ayant été valablement consulté, les travaux démarreront dès que possible.

RELEVÉ DE CONCLUSIONS SUITE AUX DISCUSSIONS AVEC LES O.S RELATIVES À L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL I

L'environnement

- Modernisation de l'environnement, des outils de travail et prévention des Troubles Musculo-Squelettiques
- Appropriation des outils avec accompagnement des collaborateurs, formation sur les outils et processus ainsi que prise en compte de l'objectif simplicité pour l'utilisateur.
- Valorisation du travail avec diversifications des tâches notamment en DSBA
- Diminution des tâches administratives et notamment de classement avec la généralisation de CLARA
- Tentative de pris en charge globale de la sécurité en agence (formation à la sécurité, gestion des incivilités, contribution de la médecine du travail et du Service Social.).



« MON système! »
« MES contacts »
« MON domaine de travail »
« Tu sais quoi?... Je me demande si tu as bien compris la philosophie du cadrage des processus.... »

RELEVÉ DE CONCLUSIONS SUITE AUX DISCUSSIONS AVEC LES O.S RELATIVES À L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL II

L'animation commerciale et l'approche managériale

- Refonte du pilotage commercial: cohérence entre objectifs et déontologie, appropriation des outils de pilotage en vue de voir disparaître les classements (inutiles avec LCL Pilotage), la limitation des injonctions commerciales « ...désordonnées, redondantes et jugées trop nombreuses pour être réellement efficaces et cohérentes... » (dixit).
- Mise en place d'une « norme » de l'animation managériale en définissant sa périodicité, le mode de communication et la durée la plus appropriée.
- Enfin, étude de la communication au sein de LCL avec l'élaboration d'une charte de bonnes pratiques. Sur la messagerie, des messages courtois, respectant la dignité de chacun et en évitant la multiplication des messages ayant le même objet. Pour les conférence téléphoniques et les réunions, fixation d'une durée maximale compte-rendu systématique.

Pour **FO LCL**, ce relevé de conclusions va dans le bon sens puisqu'il reprend les problèmes que nous soulevons depuis des années. Cependant, notre crainte est que cela reste à l'état de vœux pieux; En effet, si quelques solutions sont proposées, toutes les réponses ne sont pas données. Quelques moyens matériels sont apportés **mais à quoi sert un écran LCD s'il manque les moyens humains (voir recto) ?**

Et les bonnes résolutions managériales seront-elles suivies d'effet sur le terrain ?

A nous de rester vigilants. N'hésitez pas à contacter un représentant FO LCL !!!



ACTIVITÉS SOCIALES

Nous avons appris que le SNB saluait sa performance d'avoir obtenu un remboursement de 75% du tarif Air France pour les salariés de Corse désirant participer aux challenges organisés par le CCE. Nous vous devons la vérité : s'il nous semble normal que sur le continent les Corses comme les autres aient un remboursement basé sur le tarif SNCF 2^e classe, nous ne voyons pas comment, autrement que par avion ou bateau, ils pourraient nous rejoindre...

FO LCL a demandé par équité, un remboursement exceptionnel basé sur le réel concernant cette partie du trajet (bord à bord)... Dossier à suivre!!

SI VOUS LISEZ NOS COMPTES-RENDUS, N'HESITEZ PAS A NOUS CONTACTER. VOS REMARQUES SERONT LES BIENVENUES.

**PROCHAIN C.E. 23 ET 24 JUILLET 2009
BONNES VACANCES A CEUX QUI PARTENT
BON COURAGE A CEUX QUI RESTENT!**