

## INCIVILITÉS

La Direction nous présente un bilan pour 2008.

61 déclarations d'incivilités.

Parmi ces incivilités:

- 13 arrêts de travail,
- 13 dépôts de plainte
- 13 mains courantes.

Dans 7 cas, le personnel a fait appel aux forces de l'ordre. Il y a eu 3 dégradations de matériel et 2 agressions physiques.

La Méditerranée représente 12% du chiffre national. Au 1<sup>er</sup> trimestre 2009 déjà 6 incivilités ont été recensées, dont 2 avec appel aux forces de l'ordre et 1 agression physique. 70% des incivilités restent verbales.

Le taux est toujours plus élevé en fin d'année et faible l'été.

**Une incivilité est rarement anodine et peut avoir des conséquences morales et psychiques dramatiques. Nous vous rappelons qu'à LCL une procédure existe et qu'il ne faut jamais hésiter à déclarer une incivilité. Vos représentants FO LCL sont là pour vous épauler. Contactez nous!**



« heu... Je m'excuse de vous demander pardon. »

« Comme quoi on peut être un gros mot et rester poli... »



## CRESCENDO II

L'objectif de Crescendo II pour notre DdR est de passer de 1.890 UTP à 1.640 soit **250 suppressions de postes.**

Les grands axes de ce projet sont :

- L'automatisation des agences,
- L'harmonisation des horaires,
- L'excellence opérationnelle,
- La réduction du coefficient d'exploitation par la baisse des coûts.

Un point a été présenté par la Direction et deux chiffres sont à retenir:

- - 113 UTP ont été réalisés au 31.12.2008
- - 137 UTP restent à réaliser.

**FO LCL tire le signal d'alarme :**

**Les conditions de travail se dégradent :** il faut produire plus avec moins de monde pour obtenir « leur excellence opérationnelle », et ça va empirer! La pression commerciale et le stress augmentent en conséquence ! Le programme d'automatisation des agences ne pourra être tenu dans les délais selon la Direction alors que les suppressions de postes, elles, sont déjà bel et bien au rendez-vous!

**Pour FO LCL, ceci est inacceptable : nous demandons un gel des suppressions d'emplois afin de redistribuer au mieux la charge de travail!**



En attendant CLARA que faire de tout ce boulot??



« Lorsqu'on en sera aux 50 heures, il faudra trouver autre chose. »  
« Dormir moins pour travailler plus?? »

# AGENCE MARSEILLE NATIONAL

La Direction nous présente un projet d'installation de « kiosque » (kit avec automates) en remplacement du guichet traditionnel, évitant ainsi les gros travaux d'automatisation.

Suite à de nombreuses incivilités, la direction a laissé le choix : c'était le « kit » ou la fermeture...

Pour **FO LCL**, ce kiosque représente un coût trop élevé (65 K€) pour un résultat peu probant sachant que le transfert de cette agence est déjà prévu dans 18 mois .

En effet, les incivilités risquent d'être plus violentes (plus de barrière guichet) sans pour autant diminuer en nombre.

**Pour FO LCL, déplacer une incivilité n'a jamais aidé à la résoudre.**

**Ce kiosque ne nous semble pas répondre aux réels problèmes qui se posent dans cette agence.**



« C'est marrant! Sur le plan je ne le voyais pas comme ça le nouveau kiosque LCL Marseille National... »

## BILAN DE LA POLITIQUE SALARIALE 2009 EN MÉDITERRANÉE

	Tech Femmes	Tech Hommes	Cadres Femmes	Cadres Hommes	TOTAL
Tx de bénéficiaire (MG et MSI)	80%	75%	49%	54%	71%
TX de bénéficiaire MG	62%	60%	0%	0%	45%
Tx de bénéficiaire MSI	43%	41%	49%	54%	45%
Dont changemt de niveau	22%	21%	1%	5%	17%
Mt Moy brut MSI	991 €	1.117 €	1.480 €	1.722 €	1.218 €



### RATTRAPAGE SALARIAL DES FEMMES

8 collaboratrices pour un montant moyen de 875 € en mesure unique  
22 collaboratrices accompagnées par une mesure complémentaire pour un montant moyen de 259 €.

### CSV/RPC

Il y a eu 56 bénéficiaires de versements de performance. Montant moyen : 1.111 € et 3.237 € distribués en CSV/RPC.

**FO LCL** continue de préférer les augmentations générales et pérennes qui concernent l'ensemble des salariés; En effet, si les MSI font toujours plaisir à ceux qui les perçoivent, on ne peut que s'attrister de voir que la moitié des cadres n'a pas été servie et que plus de la moitié des techniciens s'est contentée des mesures générales .

### POLITIQUE COMMERCIALE

L'animation commerciale est organisée sur fonds des trophées avec le rythme suivant 3,3,2,4 ( 2 X3 mois sur les premiers mois de l'année, 2 mois d'été et les 4 derniers mois de l'année.) Les actions « coups de poing » restent à la marge en cas de retard ponctuel sur une DGA ou une DR et à condition que l'action soit dans le cadre du marketing direct ou de la publicité commerciale effectuée en parallèle.

Quelques rappels :

Ne signez aucun engagement de rattrapage en cas de retard. Vous avez un an pour réaliser vos objectifs. Ne laissez personne vous manquer de respect même si vous n'êtes pas dans les clous: vous avez des droits! Ne cédez pas à la pression en délaissant le qualitatif pour le quantitatif, c'est votre emploi qui en dépend.

En cas de problème, contactez un représentant **FO LCL**.



« je vais envoyer u mail à mes clients tous les / d'heure » « on va se faire arrêter pour harcèlement »

**PROCHAIN C.E. 18 ET 19 JUIN 2009**