



COMPTE RENDU COMITE D'ÉTABLISSEMENT DES 27 & 28 JUILLET 2011

FONCTIONNEMENT DU C.E

COMMISSION EMPLOI :

Suite à l'analyse des documents donnés par la Direction, pour l'ensemble des métiers de la DdR MIDI, le nombre total de suppressions ressort à -136 pour un prévisionnel de -122.

Au vu des métiers principalement concernés, (accueil, formation, DSCF/DSBA), la commission alerte la Direction sur la qualité du service rendu qu'est en droit d'attendre la clientèle de LCL.

De plus, « Centricité Clients 2013 » annonce la création de 70 nouveaux postes, majoritairement dédiés à l'amélioration de l'accueil.

Compte tenu de la mise en place de « Centricité Clients 2013 », et ce dès le 1^{er} janvier 2011, ces créations devraient s'ajouter au prévisionnel au 31/12/2010.

Du fait d'une réalisation supérieure de suppressions, la commission estime que les créations liées à « Centricité Clients 2013 » doivent être de + 84 (au lieu des 70 annoncés) pour compenser le différentiel constaté au 31/12/2010.

La commission constate que les métiers en contact direct avec la clientèle ont été les plus affectés, avec ceux du back-office, par CRESCENDO II. Ceci expliquant pour partie les difficultés rencontrées au niveau du réseau avec la dégradation des conditions de travail et la difficulté à répondre aux attentes et besoins de la clientèle.

Accord ANPE

L'accord signé en novembre 2007, échu au 31/12/2010, prévoyait des embauches directes via le pôle emploi, sans condition d'âge ni de diplôme.

La Direction nous informe de sa volonté de garder des contacts avec le pôle emploi, même si l'accord n'est pas renouvelé.

Pour FO, cette politique va dans le bon sens, surtout en secteur diffus, pour couvrir certains postes difficiles à pourvoir compte tenu de leur localisation géographique. Cela permettra de recruter des personnes désireuses de « vivre au pays » et ainsi permettre un équilibrage de la pyramide des âges. (à condition bien sûr que ces postes soient proposés à Pôle Emploi !!).

Handi-Formabanque

Dans le cadre de cet accord national, la Direction contribue à l'intégration en milieu professionnel des personnes handicapées, et nous affirme vouloir continuer dans cette voie sans se donner de limites quant au taux de recrutement.

FO approuve cette politique, mais demande à la Direction d'afficher cette même volonté quand à l'aménagement des agences et des postes de travail.

Vote du rapport Emploi :

Pour Force Ouvrière 6 voix + 1 voix CFDT.

RESSOURCES HUMAINES

Horaires variables : les accords sur les horaires variables ne sont actuellement pas respectés. C'est pourquoi, vos élus Force Ouvrière ont demandé à ce que ces accords soient appliqués et rectifiés par avenant.

Sanctions : sur le 1^{er} semestre 2011, il y a eu 2 avertissements, 1 blâme, 1 rétrogradation et 1 licenciement. Les principaux motifs de ces sanctions sont le conflit d'intérêts ou la fausse déclaration d'après la Direction.

Alternance Pour la Direction, confirmée par le CFPB, les dernières promotions des contrats d'alternance sont de moins bonnes qualités que les années précédentes, manque de sérieux, absentéisme aux cours etc...

Compte tenu de l'évolution des marchés, et du constat réalisé, la Direction nous annonce sa volonté de « rehausser » le niveau de recrutement à BAC + 4/5 et rechercher l'expérience sur le marché.

La promotion 2011 concernera 5 personnes en HANDI-FORMABANQUE, 12 BTS en alternance, 2 LICENCE, 5 BAC + 5 MASTER 2.

FO alerte la Direction sur cette nouvelle politique qui pourrait donner un sentiment de frustration aux « moins diplômés » qui verraient leur horizon de carrière s'assombrir...

BAP / BDEF / DSBA / BANQUE PRIVEE :

FRED :

Démarche RSE (*Responsabilité Sociale des Entreprises*) de CASA qui a vu le jour le 22 mars 2011. Toutes les entités du groupe sont concernées, dont LCL, et chacune d'elle doit présenter « un projet » sachant que le dispositif s'appuie sur 3 piliers et 5 projets pour chacun d'eux. L'objectif est de présenter la démarche en détail, d'échanger sur les axes de progrès et les initiatives retenues. Force Ouvrière a demandé à la Direction qu'elle serait la déclinaison pour LCL et les impacts pour chaque périmètre. A suivre...

Temps standards DSBA :

la Direction n'a pas de « temps standard » à communiquer aux élus. Elle précise que ce n'est pas une base de référence servant à évaluer le collaborateur, ou à dimensionner les équipes.

Force Ouvrière s'étonne de cette réponse d'autant qu'à différentes reprises la Direction a donné les « temps standard » pour des tâches déterminées (notamment dans le traitement de dossiers), s'en servant également pour faire ressortir la « productivité » d'une unité DSBA au travers d'un rapport Charge de Travail/Effectif. La Direction a su « expliquer » aux élus les gains de productivité réalisés dans CRESCENDO II (et à venir sur Centricité Clients 2013) avec les transferts de tâches dans le réseau,

l'externalisation, la mise en place de nouveaux outils pour réduire sensiblement les effectifs... en s'appuyant entre autre sur ces fameux temps standard... !!! à voir...

POLITIQUE DE L'EMPLOI ET EVOLUTIONS DES EFFECTIFS 2010/2012 :

DANS LES ELEMENTS A RETENIR FIGURENT DEJA L'ABSENCE DE PROJECTION CHIFFREE SUR 2012 (AUCUN ELEMENT AU NIVEAU EVOLUTION DES EFFECTIFS), ET LE CONSTAT D'UNE HAUSSE A LA « MARGE » DES EFFECTIFS EN 2011.

Force Ouvrière a dit à la Direction que ce **plan de développement** dit « ambitieux », prévoyant l'augmentation des effectifs commerciaux (*et plus largement une hausse globale des effectifs LCL et DdR*), la **reconnaissance client** (*recherche de la satisfaction client comme élément différenciant permettant la conquête...*), et les **moyens prévus** (8 ETP sur l'ensemble des 157 agences) il existe un écart conséquent.

Force Ouvrière estime que les « renforts » prévus ne répondent en rien aux besoins déjà existant sur le terrain, et à plus forte raison à la réalisation des objectifs envisagés dans Centricités Clients...

PRETS HABITAT : RESULTATS AU 31 03 2011

Malgré une bonne année 2010 la tendance des prêts à l'habitat marque le pas au premier semestre 2011, notamment à compter du mois d'avril. Le marché a connu une forte progression de +98% avec, sur le 1^{er} trimestre, 208 M€ d'encours de capitaux et de +52% en nombre. **FO** a, pour sa part, insisté sur les taux élevés et le fait d'être mal positionné ne doit pas couper LCL du marché. Selon la direction, même si LCL est dans une période de transition, 2011 devrait être une bonne année.

BOUTEILLES D'EAU EN AGENCE :

La commande de packs d'eau par l'économat n'est plus possible. La direction considère pour sa part qu'il s'agit d'une gestion locale incombant aux DA et/ou DGA qui regroupent toutes les factures et se font rembourser ensuite. FO a rappelé que la fourniture d'eau potable incombe à la direction et l'achat de bouteilles d'eau sur le lieu de travail, même à l'unité, doit être remboursé.

Augmentation de Capital :

cette opération a été reportée au vu du prix du marché de l'action qui est actuellement moins élevé que le prix prévu dans le cadre de l'augmentation de Capital. Tous ceux ayant participé devront se positionner d'ici fin juillet.

Journée type d'un Conseiller :

Bien qu'il n'y ait pas d'obligation dans l'organisation du travail d'une journée d'un conseiller, vos élus ont demandé une trame afin de faire ressortir la charge de travail administratif. La Direction nous a communiqué la trame suivante, à adapter selon les rendez-vous clients et les horaires de l'agence :

8h30 – 8h35: briefing du matin

8h35 – 8h50: ADJ

8h50 – 9h: ADJ avec DA ou DGA + point quotidien

9h – 9h10 : ARO (risques opérationnels)

9h10 – 9h25 : traitement des O2C (opportunités contacts quotidiennes)

9h25 – 9h35 : quoi de neuf

9h35 – 10h : agenda + préparation des rendez-vous

10h : rendez-vous clientèle.

Ceci restant purement théorique.

Remplacement DA en cas d'absence :

Vos élus **Force Ouvrière** ont demandé à la Direction qui était habilitée à traiter l'ADJ pro, à recevoir les clients et autres tâches du DA en cas d'absence de ce dernier.

La réponse est claire les Conseillers Particuliers ne sont pas habilités à faire ces tâches (ils ne peuvent gérer uniquement des comptes associations ou SCI dans le cadre de leurs habilitations). C'est donc un autre Conseiller Pro de la DGA ou le DGA qui doivent traiter l'ADJ. Ceci n'étant pas du tout la réalité du terrain, vos élus **Force Ouvrière** ont demandé à la Direction de faire un rappel dans le réseau.

Tour de France :

10 villes sur la DDR ont accueillis le Tour de France. 222 personnes ont été invitées et 16 employés ont été récompensés par une invitation pour une journée sur le Tour.

Lourdes : un cocktail a été organisé le 15 juillet au soir. La soirée s'est bien déroulée mais carton rouge à la Direction régionale car seul le DGA était présent à la grande réception des clients.

Montpellier Victor Hugo : le 17 juillet, un cocktail a accueilli 70 à 80 invités dans un hôtel à proximité de l'agence. En effet, conformément au décret d'avril 1997, le travail le dimanche est interdit dans la banque et ne peut être organisé que sous certaines conditions bien spécifiques comme avoir l'autorisation de l'inspection du travail après consultation du CHSCT. Le nécessaire n'ayant pas été fait par la Direction, le lieu du cocktail, initialement prévu dans l'agence, a été déplacé avec la présence d'employés en tant qu'invités et de cadres autonomes pour l'organisation. Vos élus **Force Ouvrière** ont rappelé à la Direction ses obligations légales (en effet même les cadres autonomes n'ont pas le droit de travailler le dimanche et doivent avoir 2 jours de repos consécutifs dont le dimanche).

Montant moyen RPC 1^{er} trimestre 2011 par rapport au 1^{er} trimestre 2010 :

Toutes les DDR sont en hausse.

DDR MIDI : +8% (540 000€)

Conseillers Accueil et Attachés Commerciaux : +2,3% (34 000€)

Equipe Volante : +62,9% (7 300€)

Conseillers Particuliers : +8,2% (149 000€)

Conseillers Privé : -3% (76 700€)

Conseillers Banque Privée et CEP : +31,4% (13 000€)

Conseillers Professionnels : -3,8% (72 900€)

BONNES VACANCES A CEUX QUI PARTENT ET BON COURAGE A CEUX QUI RESTENT