



Le Crédit Lyonnais
Direction de Réseau NORD OUEST
Coordinateur Syndical Régional : Christian MONNIER
9.11 Rue Trulin 59000 LILLE
Tel 03 20 13 80 67 / 03 20 13 03 42 Fax 03 20 15 06 58
E.MAIL foclille@free.fr Lotus CSR-RS_FO_DE-NO

COMITÉ D'ÉTABLISSEMENT DU 17 AVRIL 2009

PÉRIMETRE DES CHS-CT

Le renouvellement de vos élus CHS CT approchant, la direction a souhaité revoir les périmètres de cette instance.

Le nombre de CHS passerait pour l'ensemble de la DdR de 4 à 3.

Avec les déclinaisons suivantes :

- **Haute Normandie** : regroupant les DR Seine et Eure et Haute Normandie Ouest, la DSBA de Rouen ainsi que la ligne entreprise sur la région.
- **Picardie** : regroupant la DR Picardie et la ligne entreprise sur Amiens.
- **Fusion des CHS Artois Littoral Nord et de Flandres Hainaut**, pour ne former qu'un seul CHS celui du Nord Pas de Calais : regroupant la DR Nord Pas de Calais, la DSBA de Roubaix, ACL et la ligne entreprise de Lille.

Pour **FO LCL**, ce découpage permettra de regrouper 2 CHS-CT très proches au sein d'une même région qui d'ailleurs présentaient beaucoup de dossiers communs. **Cependant, nous veillerons à ne pas perdre la disponibilité et la proximité de vos représentants FO LCL sur le terrain.**

ATTACHÉS COMMERCIAUX

Nouvellement en place depuis maintenant quelques mois au sein de LCL, cette fonction a toujours besoin d'éclairage.

Il a bien été rappelé qu'un attaché commercial était amené à vendre des produits simples, tout en venant en renfort au guichet si besoin.

Le parcours de formation de cette nouvelle fonction prend un peu de retard, suite à l'obligation d'inclure la formation MIF dans celle-ci. Elle se déroulera sur 4 jours et devrait aborder tous les aspects de la fonction.

En attendant, la Direction a rappelé que Form@tan mettait à disposition des intéressés des formations en libre service.

Pour FO LCL, cette nouvelle fonction se cherche toujours. Il ne faut pas que les collègues attachés commerciaux ne soient cantonnés qu'à des tâches d'accueil. Cependant nous reconnaissons que ce poste est un bon tremplin pour devenir conseiller particulier.

AUTOMATISATION SIMPLE DE BEAUVAIS

Cette agence, très bien située, bénéficie de belles perspectives de développement, surtout au niveau de la clientèle professionnelle. L'automatisation va permettre d'améliorer la réception de la clientèle et de conforter la sécurité des collègues en

Agence. Les travaux permettront également de cloisonner des bureaux qui ne l'étaient pas.

Cependant, FO LCL déplore la suppression dans cette agence de 1,8 UTP, s'inscrivant soit disant dans le plan d'économie de CRESCENDO II. A ce titre, vos élus FO LCL se sont prononcés défavorablement sur ce dossier.

AUTOMATISATION/ RÉNOVATION D'AMIENS PARC DU MIDI

Ces travaux ont pour but d'améliorer la sécurité des collègues et de proposer à la clientèle une meilleure qualité d'accueil. L'agence étant située en centre commercial, la décision de l'utilisation d'un Mobil banque a été prise.

FO LCL s'est prononcée favorablement sur ce dossier qui améliorera sensiblement les conditions de travail de nos collègues sur cette agence.

AMÉLIORATION DES OUTILS DE TRAVAIL

Durant toute l'année 2009, les outils de travail de la BAP vont évoluer. La première évolution est déjà en cours, il s'agit de **CLARA**, qui mettra fin au dossier en agence.

Deuxième évolution de taille, **l'extension des mails en agence**, même si nous trouvons dommage que cela ne soit pas étendu à l'ensemble du personnel, les conseillers privés, pro et la clientèle internationale bénéficieront d'une messagerie sécurisée afin d'échanger des mails et de simplifier la communication avec les clients.

Ensuite, l'ensemble des sites de la BAP, DSBa, BDEF (ancienne DMEI) bénéficiera de **la téléphonie IP**, soit des nouveaux appareils plus performants avec accès direct à l'annuaire LCL ou encore une numérotation directe via le dossier client et le Portail Opale 2.0. La généralisation de cette avancée devrait se dérouler entre juin 2009 et juillet 2010.

Entre mi juillet et fin novembre 2009, l'ensemble des agences sera équipé **d'écrans plats de 22 pouces**, permettant une utilisation ergonomique du poste de travail.

Enfin, dernière grande évolution, la mise en place **d'Opale 2.0**, offrant un portail centré sur le client, avec identification et restitution immédiate des informations les plus utiles.

L'agenda partagé sera intégré au poste de travail et les situations de travail adaptées à chaque métier. L'ergonomie offerte par Opale 2 sera plus proche des standards Internet, ce qui devrait permettre une prise en main rapide de l'outil par les collègues.

AVANCEMENT CRESCENDO II

- **Automatisation :**

A fin 2008, il restait à automatiser 101 agences sur les 160 de notre DdR soit 63% du parc. Durant 2009, 15 nouvelles agences devraient être livrées. Pour **FO LCL**, ce retard flagrant des automatisations montre à quel point CRESCENDO manque de moyen afin d'atteindre son but. La fin des automatisations ? 2011 voire 2012...

En ce qui concerne les créations d'agences, 2007 et 2008 ont vu la création de 5 agences : Marquette, Lille Hôtel de Région, Franqueville St-Pierre, Margny les Compiègne et Valenciennes Gare. D'autres projets sont à l'étude, notamment sur le potentiel d'Eurasanté à Lille.

- **CLARA :**

Sur la **DR Seine et Eure**, le déploiement de Clara s'est terminé au 31 décembre 2008. Il semblerait qu'une fois le classement et la mise en carton passés, les collègues trouvent un réel avantage au zéro papier en agence.

Sur la DR Nord Pas de Calais, le déploiement est en cours avec une date d'achèvement prévue au 20 juin 2009.

La DR Picardie accueille CLARA du 5 mars au 18 juillet

Quant à la DR Haute Normandie Ouest, c'est pour le 2 avril au 14 août

Même si le projet est une bonne chose, la phase de classement et de mise en carton peut être difficile dans certains sites. **FO LCL rappelle l'utilité des renforts sur cette phase, afin de ne pas pénaliser l'activité commerciale.**

- **Harmonisation des horaires :**

Au 2 janvier, 79% des agences sont au régime 36h50 au lieu de 41% avant l'harmonisation. Elles sont toutes ouvertes du mardi au samedi. 21% des agences sont au régime 39 heures au lieu de 50% avant l'harmonisation. Elles sont toutes ouvertes du mardi au samedi sauf Rouen, Le Havre, Le Havre Colbert qui sont restées sur le régime Lundi – vendredi.

- **Evolution des effectifs :**

Métier	Effectifs au 31/03/07	Effectifs en UTP au 31/12/08	Différentiel
Direction centrale	40	40	0
DSBA	165	135	- 30
BAP	1.316	1.270	- 46
DBEF	73	64	- 9
Total	1.594	1.509	- 85

- **La DSBA : Sur les UAC on frise la rupture !**

FO LCL est intervenue auprès du représentant de la DSBA et Directrice de l'UAC Roubaix. En effet sur cette Unité depuis début Février 2009 et avec la réception des travaux de la DR ST Denis Roissy les difficultés pour les collègues s'amoncellent.

FO LCL a repris les différents constats et demandes faits lors des DP, CHSCT, CE et CCE à savoir :

- Activités reprises de la DR ST Denis Roissy sous évaluées (depuis début février)
- Retard passé de 10.000 minutes (fin février) à 30.000 minutes (fin mars) malgré le délestage vers les UAC de Grenoble puis Lyon et Rennes
- Changement d'organisation en Unités Métiers Comptes et Flux depuis début Avril
- Difficultés sur la mise en place des statistiques
- Souffrance des collègues avec des corbeilles de travaux qui augmentent significativement dans la journée
- Malgré le passage de Mme GEFFARD responsable du processus les collègues de l'UAC Roubaix se sentent abandonnés !

La Direction de la DSBA va intégrer pendant les vacances d'Avril 4 auxiliaires de vacances.

Au delà de ce renfort **FO LCL a réclamé des Intérimaires** (en CE et CCE) afin de permettre à l'UAC Roubaix de reprendre une activité classique et en attendant la mise en place de DADA (répartition nationale des activités) prévue fin juin.

A priori l'UAC de Rouen commence à avoir le même type de difficultés en réceptionnant les travaux des DR de République et St Quentin.

A ce propos et dans la crainte que la réduction d'effectifs sur cette Direction ne soit pas proportionnelle à la réduction (ou automatisation) de travaux, **FO LCL a réclamé la possibilité pour nos collègues hors DSBA de postuler pour un poste dans les UAC.**

AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL : RELEVÉ DE CONCLUSIONS

Si dans son préambule et les constats, le document rédigé par la Direction après les 5 séances de discussions avec les OS restitue assez bien les difficultés, les problèmes des salariés de LCL, il n'apporte malheureusement aucune véritable réponse.

Quelques exemples

Concernant **les objectifs**, la demande des commerciaux est bien de participer à la démarche, notamment pour que soit pris en compte les temps de travail, les absences, l'environnement professionnel, la réponse apportée : "nous allons communiquer, expliquerbla bla bla." ne correspond pas aux attentes !

Cohérence de la démarche commerciale : le sujet abordé est d'importance car de nombreux salariés vivent mal les injonctions de réalisations de ventes et le respect déontologique du client. Répondre : "démarche esprit conformité" ne suffit pas, ne tient pas compte de la réalité du terrain.

Management : Le projet de la **Charte de bonne conduite** reprend tout à faitce qui devrait se faire naturellement ! Question, cela sera-t-il suffisant ? Comment la faire appliquer ?

Grâce à l'expertise, les problèmes sont bien posés, il y a une ébauche d'intention louable, mais pas de véritables réponses !

Tous ces sujets, ainsi que les problèmes liés aux conditions matérielles de travail, seront abordés en CHS-CT, de grands débats en perspectives !

Mais à **quand de véritables négociations !**

RÉSULTATS FINANCIERS 2008 DIRECTION ENTREPRISES NORD PAS-DE-CALAIS PICARDIE

La DE Nord Pas de Calais Picardie contribue à hauteur de 8% du PNB DMEI, est 5° en PNB et 2° en croissance hors corporate, même si elle est un peu en retrait par rapport à la DMEI en taux de

pénétration sur son marché (11% pour 14) les bonnes relations entre les entreprises et leurs chargés d'affaire lui permettent d'être 2° PNB relation pro vince /DMEI et d'avoir 46% de taux de dépendance au Top 20. Tout cela grâce à la fidélité des clients, les bonnes synergies entre les différents acteurs : EUROFACTOR, CAAM, BAP/BP, Interfimo, mais aussi au savoir faire du personnel. Nous ne pouvons que nous réjouir, d'autant que la DE est 2° en matière de risque, nous souhaitons que cela perdure dans un contexte de crise.

POLITIQUE SALARIALE 2009 SUR LE PÉRIMÈTRE CE NORD OUEST

Pour cette année, beaucoup l'ont remarqué, il y a eu peu d'augmentation générale pérenne (environ 1/3). **Ce qui a motivé la non signature de FO LCL de l'accord salarial.**

47% des collègues du périmètre ont bénéficié d'une mesure salariale individuelle (dont 17% de changement de niveau).

Sur l'enveloppe spéciale femmes, nous avons été étonné d'apprendre que 60% des sommes restent à distribuer ! Les critères sont indépendants des augmentations classiques (rattrapage des retards salariaux) et hors mesures générales. Pour les retours de maternité il existe la GSE (garantie d'évolution salariale) qui permet de prendre en compte l'absence de la salariée durant son congés maternité.

Bulletin D'adhésion à FO LCL à retourner à FO LCL 9/11 Rue Trulin 59000 Lille

Nom/Prénom :

Adresse personnelle :

Agence/service :

tel :

Souhaite adhérer à **FO LCL**

Date et Signature

Cotisations 16.50€ la carte annuelle et prélèvements trimestriels de 24€