



INFO CE

du 29 et 30 Septembre 2008

Automatisation des agences et dé-dérivation de la plate-forme téléphonique

Au cours de la séance, la direction a présenté les projets d'automatisation des agences pour la période 2008-2010. Ainsi, seront lancés les chantiers des agences de Beaurepaire, Rumilly, St Etienne Carnot, St Etienne Bellevue, Bellegarde / Valserine en 2008 et pour la période 2009-2010, Tarare, Villefranche II, Meyzieu, Decines, Gex, St Julien en Genevois, Vizille. De même, elle nous a présenté le projet de dé-dériver 22 agences en RAA, des plates-formes téléphoniques. L'argument de la direction sur cette dernière mesure étant que la réintégration des appels clients aux agences permettra d'augmenter l'activité commerciale ! (Sic)

Question : Pourquoi les avoir dérivées ?

FO LCL a toujours déclaré que le contact avec les clients était la base de l'activité commerciale des

agences. L'automatisation et les dérivations d'appel conduisent les conseillers à user de rendez-vous contraints qui, dans la majeure partie des cas, n'apportent pas de concrétisation par des ventes. Nous sommes également surpris du faible nombre d'automatisation d'agences !

Ce qui nous inquiète aussi, ce sont les conditions de travail de nos collègues dans les agences dé-dérivées. Ainsi, le retour des appels clients engendrera des tâches de travail supplémentaires. Comment s'effectueront les compensations ? Réponse de la direction : Les effectifs sont suffisants pour faire face.

En début d'année la direction nous annonçait que l'intégralité des agences serait automatisée fin 2009 ! La direction aurait-elle d'autres projets en tête ?

Délégations des commerciaux.

Nous avons demandé à la direction *pourquoi le niveau de décote sur les taux a été divisé par deux*. Par exemple, un DA qui avait une décote de 1% sur les crédits personnels voit sa décote passer à 0.50%. Réponse de la direction : « *C'est une volonté pour une meilleure gestion des taux publics.* »

FO LCL s'étonne de cette décision. En effet, le plan de développement Crescendo 2 « Investir sur les hommes. » devait permettre aux commerciaux d'obtenir

plus d'autonomie et une responsabilisation accrue : or, clairement la direction fait marche arrière en appliquant une démarche jacobine. Notre organisation syndicale a toujours clairement dit que nous souhaitons une autonomie plus grande des conseillers et DA sur leur clientèle. Nous pensons que l'évolution du portefeuille de la clientèle est essentielle pour la pérennité de LCL et que les plus à même d'y parvenir ce sont les conseillers et les DA qui connaissent bien mieux que la direction les potentialités et les attentes de leurs clients.

Groupe conditions de travail.

Nous rappelons que la Direction Générale a mis en place des groupes de travail.

Quatre grands thèmes sont abordés :

1. Les conditions de travail, tous métiers confondus.
2. L'environnement matériel des salariés comprenant le mobilier, le poste informatique, la climatisation et l'ergonomie.
3. L'approche managériale.
4. Le pilotage commercial.

Des conseillers ont été associés à ces groupes de réflexion, sous la dénomination « club utilisateur » afin de définir les choix et les utilisations du mobilier.

La démarche est louable, et FO LCL espère que des propositions concrètes sortiront de ces débats.

En attendant, nous espérons que les participants au « club utilisateur », qui ont essayé dernièrement l'ergonomie des chaises, ne feront pas les frais des chaises musicales !

Budget 2009 du CE RAA.

Le débat sur le budget prévisionnel 2009 s'est déroulé dans un contexte difficile, puisque la baisse constante des effectifs entraîne de facto une diminution de la subvention versée par la Direction au CCE et que celui-ci nous reverse au prorata du personnel RAA payé au 31 décembre de l'année précédente.

Dans ces conditions, établir un budget permettant le maintien des offres au personnel tout en restreignant les dépenses est un exercice compliqué.

C'est sans perdre de vue cette gageure que les élus FO LCL du CE ont abordé ce point.

Il est essentiel pour notre Organisation que l'ensemble du Personnel puisse profiter d'une partie de la subvention du CE, qu'il contribue à obtenir.

Ainsi nous sommes pour le maintien à 50€ du « chèque cadeau Universel », qui sera versé pour la première fois fin 2008, et non pour sa diminution, voire sa disparition comme le souhaitait la CGT.

Nous sommes également favorables au maintien du spectacle de Noël, en accord avec l'esprit d'un CE. Cet évènement recueille de plus en plus de succès, tant chez les enfants qu'auprès des parents de la DdR RAA, contrairement aux dires de la CFDT.

FO LCL est également Favorable au maintien d'une ligne voyage, en tenant compte des évolutions nécessaires de cette activité. Il appartient à l'ensemble des commissaires de la CSL de proposer et de diversifier les offres.

Nous sommes défavorables à la demande d'une participation de 5€ pour chaque inscription au tirage au sort des abonnements sportifs offerts par le CE : Foot, Basket, Hand-Ball, Volley . Deux raisons à cela : difficulté de mise en œuvre et iniquité du système étant donné la dis-

parité du prix des places.

Dans le souci d'éviter autant que faire se peut les doublons, les élus **FO LCL** ont rappelé qu'ils n'étaient pas favorables au maintien d'une Commission Locale d'Entraide, RAA, alors qu'il existe une Commission Nationale d'Entraide pour l'ensemble du Personnel de LCL. Cette dernière est à même d'apporter une aide financière aux personnes dans le besoin, car cette Commission dispose d'un budget conséquent. A ce titre, il convient de préciser que les besoins de financement de l'entraide sont exponentiels et que malheureusement le budget du CE RAA est limité. (A noter que nous avons été rejoints sur ce point par la CFDT).

Là encore notre souci est de ne pas dégrader l'offre au Personnel notamment dans la période actuelle de réduction du pouvoir d'achat.

Nous avons souhaité un vote du budget par rubrique, qui n'a malheureusement pas recueilli la majorité.

Le vote global a été défavorable, le budget prévisionnel n'a donc pas pu être arrêté :

Contre : CGT (2), CFDT (2) - Abstention : CFTC (1) - Pour : FO LCL (1), SNB (3).

Par conséquent, les voyages envisagés pour 2009, définis avec la majorité des commissaires de la CSL toutes OS confondus, risquent fort d'être remis en cause, les Tours Opérateurs ne pouvant maintenir les offres trop longtemps.

Où est l'intérêt du Personnel dans tout cela?

Qui sera pénalisé, en fin de compte,

VOUS bien sûr!

Pour un syndicalisme responsable :

Adhérez à FO LCL

Prochain CE RAA les 21 et 22 Octobre 2008.

Si vous avez des questions particulières n'hésitez pas à nous contacter au :

Tél. : 04.78.92.23.96 ou par lotus : CSR-RS_FO LCL_DdR RAA

Bulletin d'Adhésion.

Nom :

Prénom :

Unité :

Adresse :

Code Postal : Ville

- Souhaite adhérer à **FO LCL**
- Souhaite recevoir des informations syndicales.

A retourner ou à faxer à Permanence **FO LCL**, 18 rue de la République, 69002 Lyon

Fax : 04.78.92.26.05