FO LCL
L'indépendance qui nous rassemble
INFO CCE
14 SEPTEMBRE 2018

Modification Horaires variables POSC

Des commissions ad'hoc se sont réunies afin de recueillir les souhaits des salariés concernés par cette modification.
Ces derniers ont bien compris la finalité du projet et ils ont proposé **un bon compromis autant bénéfique pour la qualité de vie au travail que pour l'entreprise** en termes d'efficacité, à savoir, la possibilité de démarrer la journée à 8h00 au lieu de 8h30. Une demi-heure peut paraître anecdotique mais cela est loin de l'être (affluence dans les transports, contraintes familiales, organisation du travail, ...).

Malgré les arguments déployés, la direction n'a pas jugé bon d'accéder à la légitime demande des salariés. En signe de protestation face à ce mépris, plus de **70% des salariés de POSC ont arrêté le travail vendredi 14 septembre**, jour de consultation de ce projet au CCE.

L'écoute des salariés, la co construction tant prônée dans LCL Demain, ne serait-ce que de la communication ?

Par solidarité avec POSC, les élus et représentants du personnel ont débrayé une heure durant ce CCE. Puis, après avoir rendu un avis défavorable à l'unanimité, ils ont mis fin à la séance en la suspendant, laissant la direction réfléchir à son irresponsabilité.

Ce n'est pas avec une telle attitude que l'IER 2018, qui a débuté le mardi 18 septembre, va s'améliorer.

C'est parti pour la 3ème édition. Vous avez jusqu'au mardi 9 octobre 2018 pour exprimer votre degré de satisfaction vis-à-vis de votre employeur.

Pour rappel, cette enquête est menée par un organisme externe **soumis à la confidentialité** de l'identité des répondants.

Alors n'hésitez pas, c'est le moment de donner votre avis. Suite aux résultats de 2016 et 2017, l'offre IARD et prêts immobiliers CLP ont évolué dans le bon sens au printemps 2018.

Bon à savoir : les résultats de l'IER sont un des critères de la rémunération variable individuelle des dirigeants ...

Restitution de 2 centres du CCE Vacances

L'ADN du Crédit Lyonnais a toujours comporté une dimension sociale importante. Il a été précurseur dans ce domaine : création de crèches, mutuelle santé, maisons de vacances, ...

Mais depuis quelques années, cette partie d'ADN s'efface peu à peu. Pour preuve, la direction a écrit début septembre au Secrétaire Général du CCE afin que lui soient restitués deux centres de vacances historiques du CCE (LCL étant le propriétaire) : la thermale **La Bourboule** et la normande **Agon-Coutainville**.

La première fermera ses portes à la fin de la saison hiver-printemps 2018-2019, la seconde cessera son activité à la fin de la saison été-automne 2019. Alors profitez-en.

Face à cette décision, votre CCE Vacances fera tout son possible pour vous proposer des offres alternatives, notamment une proposition en pension complète.

Comme dans une publicité télévisée devenue culte, certains souhaitent que LCL soit de plus en plus vert. Même si, là, on est déjà bien vert, il faut être encore plus vert. Pour ça, on est bien au parfum.

Flop de l'augmentation de capital 2018 réservée aux salariés

Seuls 2.427 CLP ont souscrit à cette opération sur 19.764 salariés (au 31 décembre 2017 - source Bilan social 2017), soit **12,3% de participation**.

La direction du Groupe était pourtant fière d'une telle opération qui, selon elle, permettait de gagner du pouvoir d'achat. Encore faut-il pouvoir y participer et encore faut-il que le cours du Crédit Agricole se maintienne.

Avec 87,7% de non participants, la direction devrait se poser les bonnes questions :

- Manque de liquidités ?
- Manque de confiance ?

Certainement un peu des deux.

A souligner que cette année, seule l'offre classique était proposée.

Réponse du Conseil d'administration à l'avis du CCE sur les orientations stratégiques

A la lecture de cette réponse, vos élus et représentants se sont demandés si les membres du Conseil d'administration avaient pris la peine de lire notre avis.

Au « bac », cette réponse aurait été sanctionnée car jugée hors sujet.

Le Conseil ne répond aucunement :

- aux changements intempestifs d'objectifs des orientations
- au reproche d'une stratégie dictée uniquement par la trajectoire financière
- à comment assurer un service de qualité à une clientèle souhaitée plus nombreuse avec beaucoup moins de salariés
- à l'absence d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétence, surtout en plein débat sur l'intelligence artificielle
- à l'hémorragie de départs de salariés à cause des mauvaises conditions de travail et d'une politique salariale a minima
- aux propositions faites par le CCE (que vous pouvez retrouver sur le site fo-lcl.fr)

La réponse du CA à l'avis du CCE est un exercice imposé par la loi. Mais la loi n'impose malheureusement pas une réponse appropriée.

LCL Banque Nationale

Dans la philosophie, ***FO LCL*** trouve intéressante l'idée qu'un client puisse effectuer toutes ses opérations dans n'importe quelle agence. **Le réseau national est effectivement un avantage concurrentiel indéniable**.

Cependant, cela pose de nombreuses questions en termes d'impact :

- sur le flux clients et donc sur l'organisation
- sur la RVP
- sur l'IRC
- sur la sécurisation des opérations

D'autre part, vous avez été nombreux à réagir au « En Direct » du 27 juillet émanant de la conformité vous informant que tout usage douteux ou frauduleux de la vision nationale fera l'objet de **sanctions**, y compris, dixit la direction, **du seul fait de consulter un dossier client sans impératif professionnel**.

FO LCL vous invite donc à être très vigilants car la machine à licencier est très productive en ce moment.

Suite à vos remontées, ***FO LCL*** a demandé que le top « RVN » (réfractaire vision nationale) puisse être réactivé à la demande du client (CLP ou autre). La démarche LCL Demain ne s'inscrit-elle pas dans l'écoute et le choix du client ? **Au lieu d'imposer la vision nationale, laisser le choix d'y souscrire serait commercialement plus percutant**. Et tous les clients seraient ainsi informés.

Bilan après 1 mois

Sauf un auto satisfecit sans preuve, la direction n'a divulgué aucun chiffre mis à part la ventilation des opérations déplacées par motif :

- 70% : opération de dépannage
- 18% : demande d'information
- 12% : conseil

Nous n'avons que des pourcentages et pas de chiffres en nombre d'opérations. Mais ce premier retour permet de constater que, sans surprise, les opérations de dépannage constituent la plupart des opérations déplacées. Pour le reste, l'agence de référence semble rester la préférence.

Nouvel outils de pilotage de l'activité commerciale

Même si la direction s'en défend, ce nouvel outil va permettre un flicage de votre activité jusqu'au niveau DdR !

Pour tenter de faire passer la pilule, la direction prétexte que cet outil permettra de réallouer les rendez-vous d'un salarié en absence imprévue.
A la question de ***FO LCL*** : *« qui va appeler le client pour proposer de repositionner le rendez-vous ? »*, la direction a rétorqué : *« c'est le bon sens »* sans autre précision.

Selon le motif du rendez-vous, il pourra être réalloué à la même nature de conseiller sur un périmètre très large (y compris à distance), ou à un salarié dans un périmètre plus proche mais exerçant un métier différent, par exemple à un attaché co. dans le but de le former.

Pour ***FO LCL***, la direction prend le problème à l'envers : au lieu de se demander pourquoi **l'absentéisme inopiné** (arrêt maladie, accident de travail, de trajet, abandon de poste, prise d'acte) **est en constante augmentation chez LCL**, elle tente d'y répondre en instaurant une procédure palliative. **Ce qui a pour effet de reporter la charge de travail sur les présents**. Elle fait du palliatif au lieu de faire du préventif.
D'ailleurs, la direction nous a bien affirmé que cet outil *« n'avait aucun lien avec les conditions de travail »*. Pour ***FO LCL***, tout le problème est là.

La direction a affirmé que les conseillers n'était pas débordés … Cet outil permettra donc de les abreuver en rendez-vous et donc en affaires.

Pour ***FO LCL***, il faut traiter le mal à la racine : analyser ce qui provoque l'absentéisme inopiné et y remédier : une nouvelle organisation, un nombre de salariés en adéquation avec le volume de flux clientèle pour assurer un service de qualité.

FO LCL a rappelé que l'article 3 du chapitre 3 de l'accord RTT prévoit le **renfort des équipes d'appui, tant qualitativement que quantitativement**. La direction, pourtant signataire, a fait le contraire. ***FO LCL*** exige donc le respect de cet article.
Même si l'actuelle DRH a traité cet accord de *« vieux »*, il est cependant toujours en vigueur.

Dans un article du Monde du 15 septembre dernier, un médecin rappelle que *« l'exercice ordinaire de la médecine générale **oblige plus souvent les médecins à essayer de convaincre leurs patients d'accepter un arrêt de travail** que de résister aux demandes abusives »*.
Aujourd'hui, l'organisation, la charge et le manque de sens au travail ainsi qu'un management brutal sont certainement à l'origine de l'inflation de l'absentéisme.

La direction générale ainsi que le gouvernement entendront-ils un jour ce message ?

Cartes CRE

Puisque la satisfaction client est le leitmotiv de LCL, ***FO LCL*** a demandé pourquoi on persistait à limiter arbitrairement l'utilisation des cartes CRE, irritant important de la clientèle.

Voici la réponse de la direction : *« L'année 2018 a été ponctuée de rappel dans le cadre de l'autonomie client sur les bonnes pratiques et l'appel au discernement pour éviter toute insatisfaction client. Diverses réunions du jeudi et publications dans les communautés ont été réalisées pour rappeler que le client doit pouvoir disposer de ses fonds. »*

@ bon entendeur

Délégation Nationale *FO* LCL
B.C. 500 - 04
39 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF
Tél. : 01 42 95 12 06 - Fax : 01 42 95 10 75

Site Internet :
fo-lcl.fr

DELEGATION NATIONALE