



## CCE DU 09 AVRIL 2009

Cette séance était dédiée à l'information sur la mise en œuvre de la démarche « Excellence Opérationnelle », le relevé de conclusions sur l'amélioration des conditions de travail, l'amélioration des outils et poste de travail, la politique de l'Emploi sur la période 2008/2010 et une mise au point, dans certains cas, de la prise en charge des frais de repas.

### Information sur la mise en œuvre de la démarche « Excellence Opérationnelle »

Pour la Direction, c'est une démarche globale qui concerne tous les acteurs de l'entreprise afin de garantir un service « irréprochable ». En fait, c'est une remise au goût du jour des démarches « Qualité » ou « Zéro défaut » d'il y a quelques années. La nouveauté réside dans la création d'Indices Composites Excellence Opérationnelle (ICEO) pour tous les marchés.

2009 sera une année de transition avec l'intégration des critères ICEO dans les trophées annuels et la diffusion d'un classement trimestriel de niveau DdR/DR/DGA (Pôles BP pour la Banque Privée et DE/CAE pour le marché Entreprises).

**La CFDT est intervenue pour connaître les impacts de cette démarche pour le personnel tant sur le plan financier (intégration dans la RPC ou lien avec une MSI ?). Se posent également les questions du suivi de cet indice par la hiérarchie et du coût de mise en place.**

La Direction nous répond qu'il n'y a pas de coûts supplémentaires et que la démarche étant à moyen et long terme, il est trop tôt pour se prononcer sur les différents impacts.

### Information sur le relevé de conclusions suite aux discussions relatives à l'amélioration des conditions de travail

Ce relevé de conclusions fait suite aux expertises menées lors de la mise en place du plan Crescendo II. Les échanges entre Direction et Organisations Syndicales se sont articulés autour de 4 axes :

- Environnement matériel au travail
- Conditions d'exercice au travail
- Pilotage commercial

#### ➤ Approche managériale

Sans être exhaustif (nous tenons le texte complet à disposition sur simple demande à notre Délégation Nationale), la CFDT précise les faits ou actions qui en découlent :

#### **Sur l'environnement matériel au travail :**

- Poursuite de l'installation de systèmes de rafraîchissement d'air dans les agences
- Examen de la problématique d'insonorisation dans les ACL
- Poursuite de la réfection et de la rénovation des locaux des agences et des sites DSBa
- Poursuite de l'amélioration et de la modernisation du parc d'automates
- Constitution d'un « club d'utilisateurs » pour les mobiliers, par exemple
- Modernisation des outils de travail avec, sous un délai de 3 ans, l'équipement de postes informatiques en écran plat LCD 22 pouces.
- Prévention des troubles musculosquelettiques

#### **Sur les conditions d'exercice du travail :**

- Appropriation des outils (simplicité, convivialité, accompagnement des salariés dans l'apprentissage des outils et processus de travail)
- Perception des tâches administratives en agence (analyse de la charge administrative avec une méthode d'interviews sur un panel de DA)
- Valorisation du travail notamment en DSBa Sécurité en agence via la formation à la sécurité et la gestion des incivilités
- Contribution de la Médecine du travail et du service social

#### **☞ Sur le pilotage commercial :**

- Appropriation des objectifs commerciaux (meilleure communication auprès des équipes par le management et visibilité sera donnée aux

managers sur le calendrier d'élaboration et de communication des objectifs)

- Cohérence de la démarche commerciale
- Appropriation des outils de pilotage commercial via le portail manager. Cet outil devant mieux ancrer l'animation managériale dans une démarche dynamique (comment faire des ventes) plutôt que statique (combien de ventes réalisées)
- Séquencement des actions avec un rythme plus modulé de l'année commerciale

### Sur l'approche managériale

- Renforcement des managers de proximité DGA et DA via la formation au métier de DA
- Animation d'équipe avec plus de structuration et de normes sur l'animation commerciale afin d'en définir la périodicité, le mode de communication et la durée la plus appropriée.

**Sans renier le travail effectué lors de ces réunions, la CFDT considère que le texte final ressemble à un catalogue de bonnes intentions.**

**Pour valider les mises en actions concrètes au profit des salariés, la CFDT a demandé que ce document soit décliné dans tous les CHS-CT du LCL, instance de proximité la plus à même de débattre de ces questions.**

La CFDT acte que ce relevé sera effectivement abordé en CE, CHS-CT et diffusé sur l'intranet.

### Information sur l'amélioration des outils et du poste de travail

Cette question reprenait les déploiements 2009 en BAP. Le point sur CLARA (agence sans papier) a confirmé le retrait des dossiers particuliers qui sera finalisé en décembre 2009.

La CFDT a demandé que le personnel effectuant l'archivage puisse bénéficier d'heures supplémentaires si nécessaire.

Par ailleurs, la CFDT acte l'extension des échanges mail avec les clients, pour la clientèle Pro et Privée en avril 2009.

De juin 2009 à juillet 2010, toute la téléphonie LCL va basculer sous IP (Internet Protocole).

Enfin, les postes de travail vont bénéficier d'écrans plats 22 pouces avec la mise en place d'un nouveau portail OPAL 2.

**La CFDT a demandé des efforts de formations pour appréhender correctement les nouvelles applications.**

### Information sur les modalités de prise en charge des frais de repas dans certains cas

La Direction confirme que les collaborateurs affectés en équipes volantes bénéficient du maintien de l'indemnité journalière spécifique (8,69€ de minimum/jour) même s'ils n'effectuent pas de missions d'appui avec déplacement.

Concernant les salariés qui effectuent une mission hors lieu de travail habituel, ils bénéficient à la fois du TR et des frais de repas (conditions en vigueur) mais doivent déduire la somme de 4,50€ (participation patronale au TR actuelle) lors de la saisie des frais sous CIEL.

### Information relative à la politique de l'emploi et à l'évolution des effectifs sur la période 2008/2010

Concernant l'année 2008, l'effectif payé de LCL se situe à **21706 ETP** à fin décembre, en baisse de 497 par rapport à 2007

	<b>Variation ETP 2007/2008</b>
<b>BAP (Monaco compris)</b>	- 220
<b>Banque Privée</b>	- 21
<b>DMEI</b>	- 16
<b>DSCF/DSBA</b>	- 67
<b>Fonctions Support</b>	- 173
<b>Total</b>	<b>- 497</b>

Bien évidemment la Direction confirme la continuité du Plan de compétitivité ce qui amènera les effectifs à une prévision de **20846 ETP** pour fin décembre 2009 et **19671** pour fin 2010.

Sur ces 2 dernières années, le volume d'embauches CDI prévisionnel est de **1175 ETP** pour 2009 et de **640** pour 2010. Le mois prochain, nous reviendrons plus en détail sur les recrutements et les démissions.

## **Je souhaite adhérer à la CFDT**

Nom : ..... Prénom : .....

Unité d'affectation : .....

N° de téléphone : .....

Signature :

**Retourner soit : à la Délégation Nationale CFDT au 15 rue Feydeau - 75002 Paris  
soit à votre Délégué Syndical CFDT (coordonnées disponibles sur les tableaux syndicaux)**