



## **CCE du 8 novembre 2011**

Lors de cette réunion, un point d'avancement du plan centricité clients 2013 a été fait. La direction nous a également présenté les modalités de pilotage statistique de l'accueil téléphonique et le plan d'action de prévention des risques psychosociaux.

Le projet d'accord dans le cadre du Plan d'Attribution Gratuite d'Actions 2011 CASA ainsi que le rapport de la Commission Activités Vacances ont été approuvés par la CFDT.

### **Point d'avancement des projets dans le cadre du plan Centricité Clients 2013**

Les secteurs concernés étaient le réseau, les ACL et la DSBA.

**Pour la CFDT, cette présentation est plus un satisfecit de la direction sur l'avancement de ses projets qu'une réponse à nos interrogations. Ce n'est pas suffisant.**

En effet, lors du CCE du mois d'octobre, M. NANQUETTE nous avait assuré que nous aurions toutes les réponses à nos questions lors de la séance de Novembre, pourtant, la direction a encore une fois reporté le débat à.... Mars 2012 ou aux calendes grecques !

#### **De qui se moque-t-on ?**

**Vous n'aurez donc pas de réponses sur :**

○ La neutralisation des impacts sur la RPC de la conjoncture actuelle (développement et conquête plus difficiles du fait du taux de nos crédits).

○ Le point sur le nombre de comptes ouverts à ce jour avec la difficulté liée à la crise non prévue en début d'année.

○ Le cadrage de la politique salariale LCL qui se doit de récompenser les compétences accrues et les efforts effectués en 2011

○ L'adaptation éventuelle des attendus de Centricité Clients 2013.

○ Le point sur le nombre d'agences automatisées, avec caisses automatiques.

○ L'évolution du nombre d'agences à ouvrir (90 prévues pour 2013).

○ Le point sur le secteur Entreprises touché également par la crise.

**Evidemment, cette liste n'était pas exhaustive, mais le débat n'ayant pas eu lieu....**

### **Information en vue d'une consultation sur les modalités de pilotage statistique de l'accueil téléphonique au sein de la Banque de proximité**

Cette présentation est essentiellement basée sur l'analyse des statistiques permettant d'améliorer le décrochage, et la mise en place des boucles téléphoniques.

## **La CFDT a interpellé la direction sur les difficultés liées au décrochage :**

- Formation Attila parfois légère et plaquette difficile à comprendre.
- Si un client essaye de nous joindre alors que nous sommes en communication, pas de transfert possible.
- Difficile de décrocher lorsque l'on est en rendez vous. Les clients ne comprennent pas toujours et reprendre le fil de notre argumentaire est parfois laborieux.
- Nous avons alerté la direction sur certaines dérives déjà existantes pour répondre à tous les appels (y compris lors d'entretien) afin de satisfaire le taux de décroché.
- Sensation de faire son travail alors que les statistiques ne sont pas bonnes.

## **Avis sur le projet d'accord relatif à la répartition des actions entre les salariés de LCL dans le cadre du plan d'attribution gratuite d'actions 2011 de Crédit Agricole S.A.**

60 actions vont être distribuées au personnel quelque soit le métier, la fonction ou le pays. Il est prévu une période de 2 ans d'acquisition avant la livraison prévue le 12 mars 2013. A cette date, vous pourrez les détenir au nominatif pur ou dans le PEE. Selon votre choix, ces titres seront disponibles en 2015 ou 2018.

## **Cet accord est loin du geste fort attendu par la CFDT.**

***Au vu des exigences envers le personnel, nous souhaitons un réel effort de la direction lors de la négociation salariale en cours. Néanmoins la CFDT a voté favorablement cet accord, chacun restant libre d'accepter ou de refuser cette opération.***

## **Présentation du plan d'action sur la prévention des risques psycho-sociaux (RPS)**

La direction va mettre en place dans chaque CE un comité de vigilance RPS. Il sera

constitué de Responsable RH, GRH, Responsable Relations Sociales, assistantes sociales, médecins du travail + 1 représentant par Organisation Syndicale, et 1 représentant des managers parmi les présidents de CHS-CT.

Toutes ces personnes seront des « capteurs » et devront signer une charte de fonctionnement.

**Pour la CFDT, les salariés attendent des éléments concrets qui améliorent leurs conditions de travail et diminuent leur stress au quotidien.**

***Toute action le permettant est la bienvenue. Mais pour être efficace, elle doit être compréhensible, claire et vivre dans le temps.***

De plus, la direction n'a pas répondu à nos questions suivantes :

- Que va-t-on faire dans cette instance ?
- Où en est la réflexion sur le harcèlement et la violence au travail ?
- Qu'y aura-t-il dans la charte de fonctionnement ?
- Pour quoi le représentant de l'organisation syndicale doit-il être validé par la DRH ?

**La CFDT attend la mise en place de ce plan avec un réel intérêt ...**

## **Présentation et approbation du rapport de la commission Activités Vacances (session du 20 au 23 septembre 2011)**

Les membres de la commission ont proposé l'achat de linéaires de mobil-homes au Grau du Roi dans un site géré par Odalys. Cette offre permet de proposer un plus grand nombre de séjours en méditerranée avec une subvention au pourcentage.

8 mobil homes devraient être installés à Hendaye en remplacement des gîtes toilés « pagan ».

Le site Odalys à Bergheim (près de Colmar) va être proposé au personnel. La CFDT a demandé que la subvention soit au pourcentage.

***Ces propositions approuvées majoritairement par les commissaires les doivent être confirmées par la Commission Economique et Financière qui se réunira prochainement.***

**La CFDT a voté favorablement ce rapport.**