

# de vive VOIX!

Février 2012



## ECHO DES ELUS CFDT

RHONE-ALPES AUVERGNE

### MESURES SALARIALES 2012

La CFDT n'a pas signé l'accord salarial 2012 car la Direction a refusé d'attribuer une mesure générale et a réduit l'enveloppe des mesures individuelles. De plus, la CFDT regrette que la Direction maintienne un calendrier d'attribution sur 3 périodes : ainsi, votre activité 2011 peut être récompensée jusqu'à décembre 2012. Vous ne vous étonnez pas si vous n'avez rien en 2013 pour l'activité 2012 !



Pour les Mesures Salariales Individuelles, les managers doivent recevoir tous leurs collaborateurs, à compter du 13 février et jusqu'à mi-mars, pour leur annoncer s'ils bénéficient ou pas d'une mesure. Les annonces seront suivies d'un courrier de confirmation.

La Direction, comme la CFDT, espère que les managers assumeront leurs responsabilités et justifieront les refus de MSI à leurs équipes.

### 1 DGA DE MOINS SUR RAA

La Direction a décidé de supprimer la DGA de l'Ardèche (4 agences) qu'elle juge trop petite. Les agences seront réparties sur les DGA de Valence et de Montélimar. Le poste de DGA est supprimé tandis qu'un DA sera nommé pour l'agence de Privas. La CFDT désapprouve cette suppression qui à nouveau restreint les possibilités d'évolution de carrière.



### AFFICHAGE DES CONGES

Les dates de congés sont légalement définitives (sauf cas de force majeure) lorsque le calendrier est affiché sur le lieu de travail : au 15 mars pour les congés pris du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre et au 15 octobre pour la période d'hiver. CIEL est un outil interne qui permet la saisie administrative des dates déjà acceptées puisque affichées.

### RETOUR MATERNITE



Notre observation du terrain nous fait craindre que certaines collègues réintègrent LCL dans une fonction différente de celle qu'elles occupaient avant leur congé maternité (conseillère moyen haut de gamme ou privé réintégrée attachée commerciale ou équipière d'appui). Alors que la Direction s'était engagée, lors du dernier Comité d'Etablissement, à nous fournir les codes emplois, avant et après le congé, pour les 75 salariées concernées en 2011, elle change d'avis et refuse à présent de nous communiquer les informations susceptibles de nous rassurer... Craint-elle que nous ayons raison ?

La Direction nous assure que les retours se passent au mieux pour nos collègues.

La confiance n'exclut pas le contrôle : si vous avez repris le travail après un congé maternité en 2011, la CFDT vous remercie de bien vouloir contribuer à son enquête en informant Catherine MAGNE, au 04 78 92 23 69 ou au 06 43 52 19 99, de vos fonctions avant et après votre reprise.

De la même façon, nous souhaitons connaître la réalité quant aux demandes de temps partiel au retour de maternité. Selon la Direction, 90 % des reprises se font à temps plein. Est-ce un réel choix personnel ou bien les Gestionnaires de Ressources Humaines incitent-ils à un retour à temps plein ?

Merci d'avance pour votre témoignage qui participera à améliorer les conditions des futurs retours de maternité.

Sections syndicales de Rhône-Alpes Auvergne

5<sup>ème</sup> étage Côté République

18 rue de la REPUBLIQUE 69002 LYON

☎ 04 78 92 23 68 / 06 70 74 62 18

Lotus : csr-rs\_cfdt\_deraa@lcl.fr

Mail : coordination.cfdt.lclraa@gmail.com

Vos questions nous intéressent :  
N'hésitez pas à nous les poser !!!

**cfdt**  
des choix. des actes

# plus plus d'info

## RAPPEL MEDAILLE DU TRAVAIL

Pour bénéficier de la gratification versée par LCL, n'oubliez pas de **demandez votre diplôme** (à la préfecture, la mairie ou la DIRRECTE pour le Rhône –cf Echos des Elus septembre 2011). Ce diplôme devra impérativement être **adressé au CSPP dans les 12 mois** suivant la date d'acquisition du nombre d'années de service requis.



## ACCUEIL TELEPHONIQUE

Suite à l'expérimentation des nouvelles modalités de l'accueil

téléphonique en agence sur la DR Ain Deux Savoie, le processus va être généralisé sur Rhône Alpes Auvergne. Le déploiement des **boucles téléphoniques** et la **sortie de dérivation des agences dérivées** seront mis en place entre le 26 mars et le 4 juin 2012.

M. Duflot confirme que, lors d'un rendez-vous, il est préconisé de **ne répondre qu'à un seul appel puis d'activer la touche "indispo"** de votre téléphone. De la même façon, il est nécessaire que les postes soient mis en "indispo" le temps des Formatan.

Pour les petites agences (jusqu'à 3 UTP), si l'appel n'est pas pris, il aboutit à la messagerie vocale agence.

Pour les moyennes et grandes agences, en cas de non réponse :

- les appels destinés aux conseillers professionnels, privés ou aux directeurs d'agence aboutissent aux messageries personnelles,
- les appels destinés à l'accueil ou aux conseillers moyen haut de gamme sont dirigés, au choix du client, vers ACL ou un système d'information vocal.

Lorsqu'un collaborateur répondra à un appel qui ne lui est pas destiné, il devra s'efforcer **de traiter la demande du client et informer le conseiller concerné** des actions menées par l'intermédiaire d'une notification interne sur AMI (mise en place mai/juin 2012).

La Direction souhaite que la dérivation vers ACL devienne l'exception. Les opportunités de rebond commercial d'ACL vont diminuer mais seront compensées par l'augmentation du nombre d'appels sortants.

Le taux de décroché agence (TDA) sera suivi de façon hebdomadaire sur LCL pilotage par le manager qui aura également la vision des statuts "dispo"/"indispo" de chaque poste téléphonique .



Selon la CFDT, ce contrôle supplémentaire entraînera une augmentation de la pression psychologique.

Ces nouvelles procédures représentent une surcharge de travail, faute d'effectif supplémentaire en agence. De ce fait, les appels risquent d'aboutir sur les messageries ou vers ACL.

De plus, les télé conseillers ACL devront **gérer l'insatisfaction** des clients n'ayant pu joindre directement leur agence, contrairement à ce qui leur aura été annoncé.

La CFDT sera très attentive à la mise en place en agence de ces nouvelles modalités et reste à l'écoute de vos éventuelles questions.

## COMPLEMENTAIRE SANTE



Lors de la réunion de la Commission de Suivi de la Complémentaire Santé du 15/12/2011, la Direction a annoncé une campagne de communication à l'ensemble du personnel sur **le renouvellement des justificatifs d'exemption** à envoyer chaque année au Centre de Services Partagés Paie (cf page 3 de la notice d'information Aprionis Prévoyance).

## REMUNERATION DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE



Début janvier 2012, la Direction a changé les modalités de la note managériale. Contrairement à ce qui avait été prévu pour la RPC 2011, la note managériale est à la main du **Directeur d'Agence jusqu'à 10**. Dorénavant, pour noter son collaborateur **au-delà**, il doit obtenir **l'accord du Directeur Régional**.

La CFDT déplore cet effet rétroactif qui impacte la rémunération variable 2011 des commerciaux. Cette décision est d'autant plus injuste que la Direction n'accorde aucune mesure générale et que l'enveloppe de mesures individuelles est fortement réduite.



Pour 2012, les demandes d'inscriptions aux tests de l'ITB doivent se faire avant le **9 mars** auprès des responsables hiérarchiques (Cf. : IDL du 2 janvier 2012).

## Vos interlocuteurs CFDT:

Joëlle CHEYERE

Catherine MAGNE

Joëlle ROSCOUËT

Valérie PERRIOLLAT

Thierry VOISSAT

Emilie ROSSI

M Christine DONCQUES

Joëlle MAROTTA

Nicolas PERRIN

Cyrielle TERAZZI

