

# CCE du 14 novembre 2008



CONTACTS CGT : CLAUDE HELENE BERNARD ROUBAIX / PATRICE PICARD LE HAVRE / NICOLE MONGRENIER AMIENS

## INFORMATION SUR LE CONTRAT DE RECONNAISSANCE

Documents remis sur table

Ce sujet, qui s'inscrit dans Crescendo II, a déjà fait l'objet d'une information lors de la convention des cadres du 02/10/08. Il est effectif depuis le 2 novembre date du début de la campagne audiovisuelle. La Direction croit devoir informer, a posteriori, les élus du CCE.

Il s'agit d'accroître le positionnement de LCL sur sa clientèle de prédilection : les Moyens Haut de Gamme en milieu urbain en leur proposant un « contrat de confiance » en 5 points :

- reconnaissance de la fidélité
- reconnaissance de la différence
- reconnaissance du mode de vie
- reconnaissance de l'exigence du client
- reconnaissance d'un engagement citoyen (environnement, développement durable)

### La CGT est intervenue sur plusieurs points :

- la reconnaissance de l'ancienneté d'un client est une bonne chose, c'est souvent l'un des reproches qui nous est fait ;
- nous sommes clairement dans une démarche de qualité, plutôt que dans une démarche de production, comme ce que nous vivons actuellement. Les objectifs seront-ils revus en conséquence ?
- il est préconisé un « entretien approfondi » avec le client. Cela demande du temps et c'est ce dont dispose le moins nos commerciaux ;
- l'exigence de qualité de l'accueil tant en agence qu'en ACL. Comment y parvenir avec un effectif en constante diminution et des files d'attente génératrice de mécontentement ?

Pour la Direction la diminution des effectifs, inscrite dans crescendo II, n'est pas remise en cause, mais nous pouvons améliorer par plein de petites choses et une sensibilisation générale au problème de l'accueil.... Il est également fait mention de poste « d'aiguilleur », poste non officiel, non reconnu, qui n'existe pas partout et sur lequel nous n'avons pas obtenu plus de précisions.

**Une fois de plus la Direction nous présente une démarche commerciale qui, sur le papier, peut paraître intéressante et correspondre aux souhaits de nos clients. MAIS NOUS SOMMES LOIN DE LA RÉALITÉ que nos dirigeants veulent ignorer délibérément. Comment faire coïncider la satisfaction du client avec des exigences de résultats et un effectif en constante diminution ???**

**ET SI NOUS PARLIONS DE LA RECONNAISSANCE DU SALARIÉ !!**

## DÉMARCHE ESPRIT DE CONFORMITÉ

C'est la continuité de ce qui a été présenté précédemment, LCL estime avoir l'obligation d'intégrer la conformité dans les actions au quotidien de tous ses salariés.

Pour la Direction, il ne faut pas prendre la réglementation, qu'elle soit française ou européenne, comme une charge, mais plutôt d'avoir une meilleure connaissance de nos clients et donc une meilleure approche commerciale.

Une fois de plus la CGT a eu l'impression de ne « pas être sur la même planète » que les dirigeants de LCL.

**La Direction se dédouane de ses responsabilités, sur les salariés, sous prétexte d'autonomie. Ce sont les salariés qui deviennent partie prenante du respect de la conformité, de la déontologie et donc, ce sont eux qui en assumeront toutes les conséquences. Alors qu'il est parfois difficile de respecter, à la lettre, les procédures et autre, car il faut, tout simplement, assurer la continuité du service.**

## RENOUVELLEMENT DE L'AGRÈMENT DU SERVICE DE SANTÉ

Il appartient à la Direction de recevoir tous les 5 ans l'accord des élus pour le maintien d'un service médical d'entreprise. Au LCL, seul 4 Comités d'Etablissement (IDF) sont concernés.

**Les documents ayant été remis sur table, la CGT s'est abstenue sur le sujet. En effet, il n'est pas possible d'étudier sur table, sérieusement un sujet aussi important, d'autant qu'il concerne la santé de + de 10.000 salariés.**

**La CGT a dénoncé la diminution constante du nombre de médecins du travail. Ces derniers réalisent plus de visites médicales et sont donc moins disponibles pour leurs visites obligatoires dans les agences, services et réunions CHSCT. Le service médical doit être renforcé, car compte tenu de la spécificité du travail bancaire (travail sur écran) l'ensemble du personnel doit être inscrit en Surveillance Médicale Renforcée, ce qui conduit à une visite annuelle.**

Le Responsable du service médical (service social, crèche ...), M. Rochefort, a répondu que LCL était dans les normes avec 6 médecins à temps partiels, soit 4.2 ETP et 6 infirmières. Il a confirmé la création d'un pôle santé à Villejuif.

VOTE : POUR : FO, CFDT et SNB / Abstention : CGT, CFTC

## RAPPORT COMMISSION ACTIVITÉS VACANCES du 15 au 18/09/08

La CGT a émis un avis défavorable, non sur le rapport qui reflète ce qui a été dit en commission, mais sur son contenu qui préconise une augmentation de 3% du tarif des maisons de vacances, soulignant qu'elle ne pouvait avaliser les augmentations systématiques de ces tarifs sans autres justifications que l'inflation (qui sera inférieure à 3%) ou la mise en conformité avec le marché. La notion de tourisme social semble être parfois oubliée au profit d'une gestion commerciale.

VOTE : POUR : FO, CFDT, CFTC, SNB - CONTRE : CGT

## DIVERS

\* Interrogée sur les suppressions/regroupements de DGA, la DRH, Mme Broches indique qu'il ne s'agit pas d'une réflexion globale, mais d'un ajustement local 1 an ½ après la réorganisation. Elle n'exclut pas la possibilité de revoir ce sujet d'une manière plus globale, mais ce n'est pas à l'ordre du jour.

**Prud hommes le 3 décembre ... votez CGT**  
prochain CCE le 11 décembre