



Cfdt:

LCL
GSO



INFOS CSE

JUILLET 2025

UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE



**Christine BILLIERES
BONADIO**
Déléguée Syndicale
Référente & RS CSE



Anaïs DENYS
Élue CSE & rapporteur COS
06 16 97 13 26



Henri GIROD
Élu CSE, secrétaire adjoint
& rapporteur CSSCT
06 61 46 28 40



Nathalie GARGADENNEC
Élue CSE & Membre CSSCT
07 87 02 50 35



Denis CRÉPIN-LEBLOND
Élu CSE & Membre CSSCT
06 60 29 22 34



Carine COLOMBIÉ
Élue CSE & Secrétaire CSE
06 62 85 65 68



Stéphane JARA
Élu CSE
07 66 63 22 23



Audrey VIGUIER
Élue CSE & Membre CSSCT
06 08 74 35 95



Nicolas RODRIGUEZ
Élu CSE
06 89 95 16 11



Amandine GRAUX
Élue CSE & référente
harcèlement
06 73 36 44 40



Alexandre BASTIEN
Élu CSE & Membre CSSCT
06 67 59 99 60

OSC Toulouse : Centre de Conseil et d'Expertise Crédits.

Le LCL souhaite que les opérations soient traitées de bout en bout, et donner du sens à la demande.

- 1/ Un interlocuteur adapté aux besoins du client
- 2/ Une dimension de conseil : être à la disposition du réseau ; expertise à la réception du dossier ou des offres.
- 3) La création de valeur : augmentation du PNB avec notamment la facturation des prises de garanties.
- 4) La poursuite de l'excellence opérationnelle et le développement de l'excellence relationnelle avec les clients.

L'accompagnement des salariés va se faire sur la RVP pour les conseillers service client, la RVP cible demain sera à 2k€ au lieu de 800€ à ce jour.

La phase d'entretien sera ouverte jusqu'à fin septembre pour les postes de Conseillers service client.

Le 01/01/26 sera le début du projet. L'outil rédactionnel arrivera vers le début de l'automne avec la mise en œuvre de la signature électronique, et en septembre, pour les engagements par signature.

Le nouvel outil rédactionnel devrait, selon la direction, permettre un gain de temps de 10 à 15 mn.

Cet outil sera déployé avant la mise en place du projet.

La formation : savoir faire et savoir être

- 1/ formation tutorat, accompagnement
- 2/ E-learning
- 3/ Pour les nouveaux domaines : ce sera des professionnels de la formation qui interviendront sur des sujets clés notamment les rebonds et les incivilités.

Une communication sera faite auprès des conseillers en agence ainsi qu'à plusieurs niveaux hiérarchique.

Le projet fonctionnera s'il y a une bonne connaissance de tous.

OSC Toulouse : deux nouveaux métiers

1/ Le coordinateur service client, il n'aura aucun rôle de management.

Son rôle :

- Traite les dossiers et les réclamations et appuie ses collègues en cas de besoin
- Coordonne la formation et l'accompagnement de l'équipe
- Recueille et analyse les données de pilotage (justification/suspens compatibles, DACAR, GPE...)
- Est force de proposition pour améliorer les process, pratiques et outils de son domaine et du Pôle Fonctionnement

2/ Le conseiller service client

- Traite et suit les dossiers complexes de bout en bout en relai du conseiller
- Assure le maintien de l'efficacité et de la qualité de service
- Accompagne les clients, identifie leurs besoins et les conseille avec proactivité
- Veille à la satisfaction clients dans une démarche d'amélioration continue et favorise le partage de la relation client avec le Réseau
- S'engage à mettre en œuvre tous les moyens à disposition pour développer la création de valeur (nouvelles tarifications et rebonds commerciaux notamment).

La **CFDT** sera à vos côtés si vous avez des interrogations ou rencontrez des difficultés.

Création du multisite d'Agen et Villeneuve sur Lot sur la DR Centre Aquitaine

La direction nous a présenté ce nouveau projet. L'agence d'Agen devient agence principale et celle de Villeneuve sur Lot sera rattachée à celle d'Agen.

La présence d'une forte concurrence incite la direction à revoir son modèle rapidement.

La direction nous informe que les rythmes horaires des deux agences resteront les mêmes. Cela permet une ouverture plus ample des agences pour les clients.

Concernant la maintenance des automates externalisée sur Villeneuve sur Lot, une réflexion plus macro sera menée pour peut-être une évolution vers l'externalisation.

Le DA adjoint sera physiquement sur l'agence de Villeneuve sur Lot et il gèrera un portefeuille de 140 clients particuliers.

La **CFDT** est disponible pour toute question.

Validation des ouvertures de compte d'un autre collègue.

Un conseiller peut auto valider son entrée en relation s'il a l'autorisation de son manager.

En l'absence d'un manager, un conseiller ne peut pas valider l'ouverture de compte d'un autre collègue, il n'est pas "valideur".

Seul le DA adjoint ou le DGA peut valider l'ouverture de compte d'un conseiller absent.

**NE PAS ÊTRE
AU-DESSUS,
JUSTE À LA
HAUTEUR.**

CFDT
**1^{er} SYNDICAT
DE FRANCE.**

REJOIGNEZ - NOUS. **Cfdt:**

VOS ÉLUS CFDT :



Anaïs DENYS 06 16 97 13 26 / Henri GIROD 06 61 46 28 40 / Nathalie GARGADENNEC 07 87 02 50 35
Denis CREPIN-LEBLOND 06 60 29 22 34 / Carine COLOMBIE 06 62 85 65 68 / Stéphane JARA 07 66 63 22 23 /
Audrey VIGUIER 06 08 74 35 95 / Nicolas RODRIGUEZ 06 89 95 16 11 / Amandine GRAUX 06 73 36 44 40 /
Alexandre BASTIEN 06 67 59 99 60 / Fabrice GOUABAULT 06 24 65 23 65 / Cédric CRAPONNE 06 09 70 97 89 /
Laurence ROCHELLE 06 68 46 54 87 / Naomi VERON 06 24 68 05 86 / Lionel LAGARDE 06 16 07 89 45 / Cécile LISO
06 25 33 36 44

Représentante Syndical : Christine BONADIO BILLIERES 06 82 22 24 18