



Direction de réseau Nord Ouest
Coordinateur Syndical Régional: Christian Monnier
9/11 Rue Trulin 59000 LILLE
Tél.: 03 20 13 80 67 - 03 20 13 10 98 Fax: 03 20 15 06 58

www.fo-lci.fr

Mail: foclille@free.fr

Lotus: csr-rs_fo_de-no

Compte-rendu CE du 29 Octobre 2009

HOTEL DE REGION : Mr Duhamel confirme que **NON! Hôtel De Région ne fermera pas!**
EGALITE PRO: l'enveloppe salariale destinée à corriger les écarts salariaux est en cours de distribution (reste 60%)
SECURITE petites agences: La Direction confirme qu'en aucun cas, une agence ne peut ouvrir à une seule personne!

CRESCENDO II: Point de passage

BDEF: Après le **projet Optim** (client au centre de l'Organisation Commerciale, création du Pôle Entreprise de Compiègne et de 3 sites de centre d'affaires) dans un contexte de crise et de maîtrise des risques, **la BDEF mise sur FULL OPTIM** pour viser l'excellence opérationnelle et la sortie de crise dans les meilleures conditions. Cela se fera de façon progressive d'ici le 1er Janvier, selon les principes retenus: rationalisation de la segmentation Petites Entreprises (3 à 10 000K€) Moyennes Ent. (10 à 50 000K€) et Grandes Ent. (+ 50 000 K€) l'activité et la charge de travail seront remis à niveau.

Centres d'Affaires: il y aura renforcement des pôles avec rattachement des attachés commerciaux pour prendre en compte le secteur diffus. Les changements les plus importants toucheront le secteur PME. Pour les attachés commerciaux il n'y a pas de changement dans la mission mais une modification d'équilibre entre Flux et crédit.

La formation a déjà été engagée après que chaque collaborateur ait été approché pour selon la Direction: « échanges sur leurs centres d'intérêts, leurs ambitions et leurs goûts ». Si la démarche semble de bon aloi reste à vérifier qu'elle soit bien factuelle ! N'hésitez pas à contacter un représentant FO si vous estimez ne pas vous inscrire dans ce schéma.

Effectif: Point de passage Octobre 2009: 43.6 ETP, mais la cible de 41.8 à fin 2010 reste d'actualité et, selon la hiérarchie, est liée à la simplification et l'évolution des outils et processus (notamment SAD Sirius: aide à la décision).

Il n'y a **pas de changement IMMEDIAT en ce qui concerne les assistantes** (5 dont 2 GE -3 portefeuilles et 3 PME -5 portefeuilles), de même en ce qui concerne la permanence téléphonique qui « colle à la façon de travailler des clients. »

La responsabilité des directeurs de C.A. se renforce (suivi du risque).

Évolution de l'organisation des DCAE (centre d'affaires):

DCAE Flandres Opale devient **DCAE Grandes Entreprises** avec 3 portefeuilles GE; **DCAE Artois Hainaut** passe de 1 Portefeuille GE, 2 ME et 1 PE à un **DCAE nommé PME Nord pas de Calais** avec 5 portefeuilles de PME et le **DCAE Picardie mixte** garde la même dénomination il sera composé de 1 portefeuille GE et 2 PME.

La nouvelle implantation des bureaux tiendra compte de l'organisation (binôme chargé d'affaires / Attachés...)

DSBA : **DADA** le niveau des stocks continue de baisser, l'UM Roubaix entre dans la normalité et c'est une bonne chose aux vues de ce qu'a vécu le personnel ces derniers mois! Par contre **hors DADA** (traitement des chèques et incidents clients) **encore beaucoup de retard**.

La direction a confirmé à nouveau que « **Référent** » n'était pas un métier mais une fonction liée aux compétences et au savoir des collègues désignés. Du temps leur sera dédié afin de pouvoir s'isoler pour la diffusion des formations.

En réponse à une interrogation de FO, la Direction nous a informé que l'accompagnement « salarial » était en cours (fait en septembre ou prévu d'ici décembre).



FO a attiré l'attention de la direction sur les 8 départs programmés dont 5 en US fiduciaire; Si aujourd'hui celle-ci est plutôt bien dimensionnée, le problème se posera dès le début 2010.

La Direction a (ENFIN) reconnu qu'il sera effectivement nécessaire de renforcer l'effectif à dûe concurrence de la cible, éventuellement par ressources internes.

SCPR : Malgré la baisse des effectifs, l'organisation a peu évolué, et se concentre vers l'expertise et le soutien au réseau, avec des contrôles plutôt « à distance ».

Le responsable de la ligne a insisté sur l'indépendance totale des SCPR par rapport à la ligne Métier Commerciale et le maintien d'une relation de proximité avec le réseau.

Dans un premier temps l'organisation cible était de 9 SCPR pour la DDR, à ce jour et compte tenu d'une nouvelle organisation il y aura 11 SCPR soit +2 répartis différemment:

DDR : 1 SCPR Manager DdR, 1 SCPR DdR « affaires ponctuelles » et 5 SCPR constituant l'unité de contrôle à distance dont 4 « nomades »

DR: 4 SCPR soit 1 par Direction Régionale.

Pour accompagner cette réorganisation un plan de gestion est mis en place impliquant la GRH et les Managers, des entretiens individuels sont programmés ainsi qu'une formation pour accompagner les éventuels changements de métier. Pour la Direction le passage en ligne SCPR est garant d'une évolution de carrière!

BAP: Automatisation

Au 30 Juin il restait 80 agences sur 160 à automatiser! L'accélération est de rigueur mais sur quelques points de ventes il pourra y avoir une autre solution.

Les nouveaux métiers: attachés commerciaux 18 ont été nommés avec pour objectif proche : 30 postes, selon la Direction ils peuvent aujourd'hui consacrer 50% de leur temps au commercial. Un seul **conseiller immobilier nommé** : crise oblige!

Déploiement Clara: terminé dans les DR depuis fin Août 09, l'expérimentation du retrait des dossiers PRO est validée, développement prévu en Janvier 2010 dans la DR Seine et Eure site pilote;

Bac signatures Le traitement préalable des procurations pour la saisie dans SI, représentera un travail considérable. *A la demande de FO la Direction a admis la possibilité d'un renfort .*

DRHA (Dion Réseaux Hors Agences)

CRC (Centre de Relation Clients): chez nous ACL, verra l'implantation d'une agence Internet rattachée à la DDR. (prévision : 1 par DdR). Ces agences seront alimentées par des non clients mais aussi par transfert des clients existants et apatents à e-lcl. Objectif: 15 000 clients en 2011; Le rattachement hiérarchique sera de niveau DdR avec un D.A. (avec portefeuille) + Conseillers MHG/privés

Il est prévu la mutualisation des assistants avec ACL (ouverture des comptes, transferts, gestion moyens de paiement, SAV produits en ligne...)

Le recrutement se fera essentiellement sur ACL.

Évolution des effectifs (périmètre CE)

Au 30.03.07: 1594 UTP

Au 30.06.09: 1488 UTP soit -106

(-36 DSBA; -61 BAP; -8 DBEF; -1 Dion centrale)

FONCTIONNEMENT des AGENCES

Bien que la Direction nous annonce qu'il n'y aura **pas de chamboulement, mais une réallocation des ressources humaines** par une nouvelle organisation, voir des créations d'agences, le fait d'annoncer que « **c'est bien de faire plus avec moins!** » ne nous rassure guère!

En effet comment imaginer « **mieux servir le client** », « **mieux répondre à leurs attentes** », « **contacter la totalité de nos clients** » alors que l'on prévoit la **fermeture totale ou partielle** du service caisse, de l'accueil, voire une présence partielle des conseillers et cerise sur le gâteau une **ouverture alternée** de deux agences proches avec une équipe mobile sur les deux sites!

Évolution segmentation clients: concentration de la clientèle sur les 3 segments: Grand Public, Intermédiaires et Patrimoniaux, avec 6 catégories: à Intensifier, à développer, à accompagner, à conserver, à Réactiver, et les entrées en relation.

Une attention particulière sera portée aux **Conseillers Privés en Agence dont seulement 50% de leurs clients sont de segment Haut de gamme.** .

Tiens, Tiens, FO n'avait-elle pas dénoncé en son temps la dénaturation du métier de C.P. en agence? C'est donc une bonne chose de revenir à des fonds de commerce en adéquation avec la qualification du Conseiller, mais **attention à ne pas complètement déshabiller Pierre pour rhabiller Paul!**

Évolution des effectifs BAP

Cible initiale prévue (2007):1231 ETP en 2010
Nouvelle cible réajustée pour 2010: 1205 ETP
soit -26 ETP SUPPLEMENTAIRES !

Modification des jours de travail SCPR Picardie

Au 1.11.2009, l'ensemble des SCPR travailleront du Lundi au Vendredi.(pas de changement de rythme de travail). ACCORD des intéressés

RVA 1er semestre 2009 (ACL)

Le Directeur d'ACL a profité de son passage au CE **pour féliciter ses équipes qui « ont bien travaillé » et a noté une amélioration de la qualité de service.**

Cela s'est traduit par une **augmentation de RVA** de 58% pour les TA, 36% pour les contrats de qualification, 35% pour les Télé conseillers généralistes, 21% pour les Télé conseillers spécialistes et 12% pour les superviseurs.

Pour le 3ème Trimestre, suite à une dégradation de la qualité service liée à une action sur la téléphonie et le gel des ventes qui s'en est suivie **on pouvait craindre une détérioration de la RVA. Il n'en est rien selon le DAACL, la RVA sera de même niveau qu'au 2ème trimestre.**

Bon travail sur PROLIB (accompagnement de conseillers pro, prise de rendez-vous) entre 15 et 20% de retour !

L'effectif global de ACL (national-DRHA) augmentera d'ici 2010 d'environ 40 à 50



RPC 1er Semestre 2009 (BAP)

Plus équitable selon la Direction car plus seulement calculée sur la seule production, son niveau s'est amélioré par rapport à 2008 et passe pour les :

- Ass. Pro de 207€ à **361€**
- CC MHG GPub de 1212€ à **1356 €**
- CC Privés réseau de 1516€ à **1885€**
- GDC Banque Privée de 127€ à **355€**
- CC PRO de 1596 € à **1743€**
- DA <= 3UTP de 1434 € à **2046€**
- DA += et adj Co DGA de 1715 € à **2214€**
- DA + 3ET < 7 UTP de 1812 € à **2196€**

Par contre les équipiers volants et chargés d'accueil ne s'en sortent pas aussi bien puisque les 1er passent de 516 à 501€ (-3%) et les 2nd restent à l'identique :263€

Les attachés commerciaux ont touché pour la 1ere fois 507€ .

AUTOMATISATION Rouen Armand Carel 8376

La rénovation complète de l'agence avec automatisation nécessitera une délocalisation du Personnel sur l'agence Rouen République proche. Aucun changement d'horaire n'est programmé et l'effectif reste à l'identique.



FO a voté favorablement et a demandé à la Dion d'être attentive aux conditions de travail pendant la « cohabitation »

Fermeture de ROUEN ST SEVER Centre Commercial

Lors du renouvellement du bail de cette agence la structure gestionnaire a fait part de ses nouvelles exigences: **ouverture de l'agence 6 jours sur 7 y compris certains dimanches et adaptation des horaires à ceux du CC soit de 10H à 20H minima s'ajoutant à un renouvellement de droit au bail plus important.**

LCL a donc décidé de conserver l'espace automatique dans le CC et transférer la clientèle sur Rouen St Sever les Emmurés sauf demande expresse de leur part.

La DA a déjà été nommée sur un autre poste identique, la CC sera dans un premier temps basée sur « les emmurés » la pérennisation de ce poste étant liée à la conservation des 1000 clients.

FO s'est abstenu sur ce projet jugeant inacceptable les nouvelles conditions imposées par le CC mais a demandé à la Direction de revoir à la baisse le niveau de préservation des clients lié au maintien du poste.

Formation PRO des Directeurs d'Agences.

En 2008, 27 Directeurs d'agences ont été nommés, plus de la moitié avaient une formation PRO.

Parcours de formation du DA: Avant prise de poste

Fondamentaux Marché PRO 4 jours Et/OU , selon le parcours initial du DA : **Approche juridique et fiscale patrimoniale** 2 jours

Les responsabilités du DA : 2 Jours.

Sécurité des personnes et des biens en agence automatisée: 0.5jour ou e-learning Sécurité des pers et des biens en agence classique.

Les outils du DA : 2 jours

Form@tan « relations du travail »

Après prise de poste:

Pratique de l'entretien d'évaluation formation: 1 jour

Piloter mon agence 3 jours

Selon le parcours initial : **Carte Professionnelle Assurance (CPA) niveau 1**

Point sur les demandes de départ en DAFC pour 2010

Pour rappel, l'ouverture des inscriptions au départ en DAFC a été fixée au 1/10/2009, à 10H, Au 30 octobre 61 collaborateurs ont postulé sur 105 éligibles (2008/2009) par rapport à la BAP nous nous situons dans la moyenne..

Nous sommes loin de la « razzia » programmée par certains! **Pas de panique donc, il y a de la place pour les volontaires qui ne se sont pas encore inscrits!**



Niveau BAP le « score » est de 44%.

Rappel des règles relatives au solde des congés en fin d'année

Chaque année à la rentrée le problème est récurrent, les soldes de congés parfois importants sont difficilement casés dans l'agenda!

Parfois des congés posés depuis plusieurs semaines n'ont pas eu de réponse!

Pour éviter cette situation **FO vous conseille après concertation avec vos binômes et/ou proches collègues de poser un maximum de congés dès le début d'année (avant le 31 Mars lorsque c'est possible)**. RAPPEL: Les congés annuels doivent être affichés pour le 31/03 de l'année en cours.

Pour cette fin 2009, la Direction a demandé depuis début septembre de planifier les congés pour la période de fin d'année .

Si besoin, à la main de la DR et de la DRH il pourra y avoir recours aux auxiliaires de vacances.

Question diverse:

Sortie anticipée de fin d'année: comme chaque année celle-ci sera à la main de chaque Direction, FO a insisté sur l'attention particulière à apporter à ACL compte tenu de la diversité des équipes aux horaires différents.

VOUS PARTAGEZ CES IDEES....

...ADHEREZ A

FO

Nom :

Prénom :

Agence / Unité :

Adresse :

Code postal :

Ville:

Signature