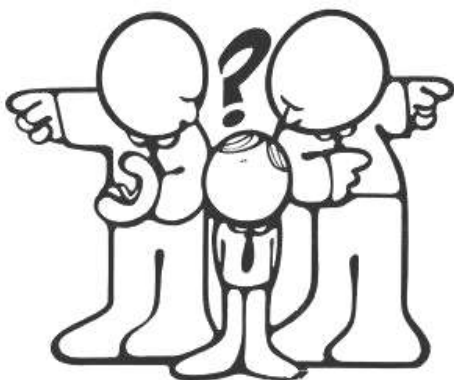


C.E. du 25 mars 2009



BAP 2009

Animations Commerciales

Pour la DdR, les premiers résultats de 2009 sont plutôt encourageants et augurent bien du 2^{ème} trimestre avec une activité commerciale plus forte et de bons résultats en conquête particuliers, notamment pour les clients de moins de 16 ans.

Par contre déception sur la conquête des pros où la DdR est en deçà de ses objectifs.

Le responsable de la DdR souligne que l'acte de vente doit s'appuyer sur 4 piliers :

- conquête de nouveaux clients
- LCL est aussi un assureur et il faut le faire savoir
- Accentuer la collecte de capitaux extérieurs et devenir le banquier principal de nos clients, trop souvent nous n'avons que les comptes secondaires
- Analysons le comportement de nos clients et activons les comptes secondaires.

Pour cela un support va être édité reprenant les 8 étapes de l'entretien « gagnant/gagnant ». De plus les DA devront accompagner leurs conseillers lors de tout ou partie d'entretiens clients pour leur apporter les bonnes pratiques, en plus d'être au courant en temps et heures de l'activité commerciale de leur point de vente.

La CGT constate que l'on « met une couche supplémentaire sur les épaules des DA ». Nous sommes dans une entreprise commerciale, nous le savons, il faut faire des résultats, nous le savons, mais avons-nous besoin d'être infantilisés, surveillés, comme des gamins sur les bancs de l'école ? Quant aux DA, il est plus que temps de voir leur charge de travail allégée : toujours leur en demander plus, cela a des limites.

ACL : RVA 2009 - RAPPEL

Niveau cible par métiers :

Télé Conseiller Généraliste	2400 €	-	T.C Spécialiste	3500 €
Superviseur	5400 €	-	Télé assistant	1200 €

	Télé Conseiller	Superviseur
Activité téléphonique	40 %	35%
Activité commerciale	45 %	40 %
Evaluation Globale par la hiérarchie	15 %	25 %

Une répartition qui s'aligne sur celle des agences avec une part collective de 30% et une part individuelle de 70%. On note une amélioration de la part individuelle des télé conseillers sur la 1^{er} trimestre 2009 par rapport au 1^{er} trimestre 2008, cela étant dû uniquement aux « ventes par enregistrement ».

Pour la CGT ce type de vente est à la limite des recommandations de la MIF et peut s'assimiler à de la « vente forcée ». En cas de problèmes avec un client, conformément à la législation européenne c'est le conseiller qui sera incriminé. Il paraît nécessaire que les conseillers conservent, voire demandent, des instructions écrites si elles ne paraissent pas correspondre aux directives légales.

Par ailleurs, la CGT a demandé qu'un rappel soit, à nouveau, fait sur la prise en compte des absences. Le responsable de l'ACL a confirmé que l'activité individuelle est mesurée en temps de « log » donc qu'il est tenu compte des absences. Il semblerait qu'il y ait encore des problèmes d'interprétation avec certains hiérarchiques.



HEURES SUPPLEMENTAIRES

Elles ont déjà fait l'objet de larges débats dans les différentes instances représentatives du personnel.

Peu sont déclarées, d'après la Direction la majeure partie sont récupérées et comme ces dernières ne sont pas quantifiées, nous sommes obligés de croire la direction sur parole !

La CGT a demandé s'il était possible de globaliser les minutes faites dans les agences traditionnelles pour les arrêts de caisse. Notre DdR n'y est pas opposé, à conditions que l'on ait étudié toutes les possibilités d'organisation : terminer avec une seule caisse lorsqu'il y en a plusieurs, arrêté provisoire, etc....

**VOUS FAITES DES HEURES SUPPLEMENTAIRES :
N'AYEZ PAS DE SCRUPULES, DECLAREZ-LES**

UM (ex UAC) DE ROUBAIX

Les conditions de travail dégradées de l'UM de Roubaix ont été évoquées lors de cette séance après avoir fait l'objet d'une large discussion lors du CHSCT du 20 Mars. La réception de nouvelles activités GEC/MP en début Février en provenance de Pleyel, a créé une surcharge de travail importante dans cette unité.

Clairement, la Direction n'avait pas pris la pleine mesure du stress engendré par cette surcharge de travail. Pour elle il n'y a pas de retards puisque les tâches sont traitées dans le temps imparti pour le faire et ce n'est pas grave si les corbeilles sont pleines, tout ne doit pas être fait dans la journée ! Des renforts ponctuels devraient être apportés par d'autres UM, notamment celle de Rennes.

Il y a également un gros problème de manque d'effectif au courrier, ce qui peut occasionner des problèmes d'envois.

Suivant une habitude bien ancrée chez LCL des gains de productivité sont envisagés à plus ou moins brève échéance, ils sont faits dès que possible et la Direction compte sur le professionnalisme et la bonne volonté des salariés pour pallier aux problèmes.

La CGT a demandé de revoir l'effectif global et en attendant de faire appel soit à des intérim, soit à des auxiliaires de vacances lors de vacances d'Avril.

Il conviendra de surveiller la réalisation des engagements pris par la Direction et de ne pas laisser cette situation perdurer.

concentrées en créant des portefeuilles d'environ 80 relations avec un temps consacré au démarchage. Les conseillers seront des volontaires (jeunes ou moins jeunes) ayant une réelle envie de conquête.

Décidément avec CASA que de retour en arrière ! Pour les plus anciens cela leur rappellera la joyeuse, mais efficace équipe de démarcheurs et pour les plus jeunes l'équipe de prospection.



toute l'info CGT
brefinfoscgt.org

PRO LIB

CREATION DE
PORTEFEUILLE

La Direction envisage d'adapter le dispositif de quelques portefeuilles de pros sur 7 à 8 sites dans des zones très

Prochaine réunion du CE le 17 Avril 2009 à Amiens

Contactez VOS DELEGUES CGT LCL NORD OUEST

Claude Hélène BERNARD ROUBAIX - 06 80 13 51 55 **Patrice PICARD** LE HAVRE - 06 17 58 24 54

Nicole Mongrenier AMIENS - 06 76 76 98 81 **Patrick LEVY** ACL ROUBAIX - 03 20 99 73 24