



Centre d'affaires Entreprises de Rouen / Le Havre **RESULTATS COMMERCIAUX 2008**

Le CAE n'enregistre pas de dégradations notoires du fait de la crise malgré une part de marché commerciale importante.

Il est utile de rappeler que le CAE de Rouen (incluant le pôle du Havre) fait partie de la Direction Entreprises Val de Seine qui va du Havre à l'Île de France Ouest. En quelques chiffres : 630 SIREN – PNB de 10ME (+ 13 % par rapport à 2007) - à titre indicatif 34 ME pour Val de Seine dans son ensemble - 9 milliards d'euros de flux - 250 millions d'euros d'engagements

Ces bons résultats ont été en grande partie établis grâce à une forte implication des collègues en poste du Havre et de Rouen, même si les bonus ont été lissés sur l'ensemble de la DE Val de Seine, la CGT a demandé à la Direction de ne pas oublier les efforts consentis par le CAE Haut Normand ROUEN – LE HAVRE,

malgré une réponse affirmative des responsables de la DE et du CAE présents, cela ne semble pas vraiment suivi des faits dans certains cas ...

Le CE doit suivre les évolutions de chaque métier, la CGT a souhaité un point sur un outil mis en place sur ce secteur



IL Y A PLUSIEURS MOIS : OSCARE !!

(outil de suivi et de conquête appliqué au réseau entreprises) . Ce dernier rassemble d'un point de vue pratique différentes applications Il nous vient du ... *Crédit Agricole !!*.

DSBA - UNITES METIERS (ex UAC) ROUBAIX - ROUEN

Point complémentaire sur le niveau d'activité



La Direction de la DSBA n'était pas présente (prise par d'autres obligations !!) lors de cette réunion, le président du CE n'a pu faire qu'une simple lecture d'éléments succincts envoyés préalablement par Lotus.

Les quelques points et informations fournis par la DSBA pour les UM de Rouen et Roubaix :

- Stabilité de l'activité ces 2 derniers mois
- Depuis 3 mois, à noter l'appui des Unités de Montpellier – Lyon – Rennes – St Quentin.
- Les renforts annoncés : des auxiliaires de vacances en avril – 2 intérimaires sur Mai et Juin.
- Et sans préciser le nombre, d'autres auxiliaires répartis sur Juin – Juillet – Août sur les 2 U.M.
- A partir de Juin, et ce pour développer encore la polyvalence, la formation sera poursuivie.

Des points de passage sont faits régulièrement et des CDD pourraient couvrir les besoins jusqu'en fin d'année

Pour la CGT, si c'est une prise en compte des difficultés, cela ne règle pas le problème du sous dimensionnement par une inadéquation entre la charge de travail et les effectifs pour le faire. DADA - interconnexion entre les Unités Métiers - ne va pas tout régler. Il est urgent de stopper la diminution des effectifs en remplacement chaque départ. A noter que cette situation semble quasi générale sur la DSBA et que la CGT suit de très près ces situations.

DdR NORD OUEST / DR

Point sur les effectifs des équipes d'appui.

EQUIPES D'APPUI / EFF PAYES / 1^{ER} trimestre 2009

DDR NORD OUEST	ACCUEIL & SERVICES	CONSEILS & VENTE	AUTRES	TOTAL 1 ^{ER} T 2009	TOTAL 4 ^{EME} T 2008
DR HTE NORMANDIE OUEST	5,80	3,80	-	9,60	8
DR SEINE ET EURE	6	8,70	-	14,70	10,90
DR PICARDIE	3	3	-	6	5
DR NORD PAS DE CALAIS	2,80	7,90	-	10,70	11,20
			Total	41	35,10



La Direction a rappelé que ces équipiers volants étaient rattachés à chaque DR.

Il faut redire que l'objectif de Crescendo 2 est de 39 :

nous sommes à 41 à fin mars.

La configuration de ces équipes **devrait** permettre de couvrir les absences. On s'aperçoit que dans beaucoup de cas, les agences continuent d'ouvrir en sous effectifs. Elles font appel, la plupart du temps, aux autres agences de la Dga pour combler les manques et pouvoir accueillir les clients . . . sans oublier LA MULTIPLICATION DE CONGES REFUSES et bien sûr . . .

**l'augmentation des heures supp !!
mais POUR BEAUCOUP non déclarées !!**

Sur toute la DdR, des conseillers se retrouvent souvent sans DA (formation mais aussi multiplication des réunions....), parfois même avec en parallèle la gestion de l'accueil car – qu'on le veuille ou non – l'automatisation est très loin d'être au top dans beaucoup d'agences qui rencontrent de nombreux dysfonctionnements et pannes des appareils.

La Cgt a rappelé au Président du CE qu'il avait écrit à l'ensemble du réseau le 3 février, Aujourd'hui le sempiternel message « **tu es mal organisé(e)** » EST TOUJOURS LA, stoppant toute intention de déclarer ses départs **d'une heure ou plus** après la fermeture. Une volonté de déclarer ses heures qui est aussi mise à mal par la procédure : **3 signatures** avant d'espérer être payé : DA - DGA - et enfin DR avant le départ TOUJOURS PAR LE COURRIER INTERNE vers le service de paye Bien sûr en espérant que ça ne se perde pas ou que ça reste dans un tiroir oui – oui ça arrive !!



Bonjour,

Je souhaite vous rappeler brièvement les règles de bon fonctionnement et les bonnes pratiques des heures supplémentaires que l'entreprise souhaite promouvoir.

Commençons par les règles de fonctionnement :

1. Les heures supplémentaires font partie de la vie courante et normale de l'entreprise ou la charge d'activité fluctue en fonction des circonstances, même si l'activité de l'unité est bien organisée et bien gérée.
La déclaration d'heures supplémentaires n'est pas la reconnaissance d'une mauvaise gestion collective ou individuelle de l'agence.





Gestion des retours de congés de maternité

C'est une question récurrente ...

La gestion se fait en amont avant le départ en congés maternité et un entretien est programmé, en principe, quelques semaines avant la date prévue pour le retour.

Pour la CGT un retour de maternité ne peut pas se « faire dans l'urgence » il y a donc nécessité de contacter les mamans le plus tôt possible afin de connaître leur souhait et faciliter ainsi leur organisation, ainsi que leur réintégration.

Les Attachés Commerciaux.



Accueil ?



Commercial ?

La mise en place de ces postes d'attachés commerciaux, s'est faite en 2008. Dans certaines agences, cela se passe bien car le côté commercial n'est pas mis de côté du fait du manque d'effectifs. Souvent de grosses agences. Par contre, il est clair que la situation est plus délicate et n'est pas la même dans de plus petits points de vente, où la personne tenant ce poste est rattrapée par le traitement des enceintes techniques, la réception des clients. Manque d'effectifs – manque d'équipiers volants. La Cgt l'avait signalé dès le début, il est problématique de créer ce poste dans une agence de 3 voire 4 UTP. La Direction Générale de LCL, lors de la présentation en CCE à Paris, avait annoncé une création de poste dans des agences d'au moins 10 UTP.

On a vu plus haut la composition de l'équipe volante de la DdR (41), mais il est clair que la nécessité impérative aujourd'hui, c'est de revoir ce chiffre cible de Crescendo 2.

LES EQUIPES VOLANTES SE DOIVENT D'ETRE ETOFFEES ET RAPIDEMENT.

D' EST en OUEST, de la DGA AISNE SUD (Soissons) au Havre en passant par les autres DGA de la DdR.

Le nombre d'attachés commerciaux dans notre DdR : 3 en Haute Normandie Ouest - 9 en Seine et Eure – 1 dans le Nord Pas de Calais et 4 en Picardie.

Banque Privée

Projets d'aménagement sur Amiens & Lille.



En 2008, LCL a présenté un nouveau concept d'accueil de la clientèle de la Banque Privée adapté à ce type de clientèle.

Après l'ouverture de Toulouse Lapeyrouse et du pôle de Paris Mac Mahon en décembre dernier, les pôles de Lille et Amiens se mettent en conformité avec ce concept : espaces feutrés avec moquettes, tapis, fauteuils confortables, bref ... **le luxe !!**

La Banque Privée de Lille par exemple, occupera la totalité du 1^{er} étage de la rue nationale, l'entrée se fera par la rue St Etienne et l'escalier, l'ascenseur de la rue Nationale ne sera utilisé que par les clients à mobilité réduite, car ils devront traverser les services.

Ces nouveaux espaces comprendront des salons d'accueil, des « open space » pour les conseillers et gestionnaires, des bureaux pour l'état major, et des salles de réunions.

Les travaux dureront 47 semaines sur Lille et amènera la DR Nord/Pas de Calais à être délocalisée à la Tour Euraille durant les travaux, avant de réintégrer le 3^{ème} étage.

Pour la CGT, s'il y a nécessité de recevoir dignement les clients de la Banque Privée

faut-il pour autant déployer un tel luxe en ces temps de crise ???

LCL a de l'argent pour ce qu'il veut !!



BANQUE PRIVEE : EN REPONSE A UNE QUESTION DE LA CGT, LES POLES DE ROUEN ET DU HAVRE (FAUT-IL RAPPELER QUE 6500 EST ENFIN EN TRAVAUX DEPUIS AVRIL !!) SERONT SOUS LE MEME CONCEPT à suivre !!

Les Travaux du mois dans les agences

Ce mois ci, la Direction a mis à l'ordre du jour : St Saulve 8840 - Wattrelos 8232 - Noyon 8437 - Le Havre Rond - Point 6532 - (ce dossier a été reporté en séance : problèmes d'ajustement des contrats de travail lors de la phase de travaux) - Bois - Guillaume 8348 - Evreux 8334 (**DOSSIER DEJA PRESENTE EN 2006 !!**) . Ces travaux sont nécessaires, mais dans tous les cas, ces agences se font sous le concept de l'automatisation.



Pour la CGT, notre avis n'a pas varié au fil des dossiers.

OUI LES TRAVAUX SONT NECESSAIRES

ET NOUS Y SOMMES FAVORABLES... un exemple . . .

Pour améliorer les conditions de travail mais aussi d'accueil des clients.

Mais l'automatisation – et on le voit depuis la mise en place des premiers projets – est porteur de SUPPRESSIONS D'EMPLOIS.

Beaucoup d'agences ouvertes avec 2 personnes ou plus à l'accueil ont vu leur effectif évoluer à la baisse.

Ce qui nous a amené à émettre **des avis défavorables** sur ces dossiers.



DR Seine et Eure.

Projet de réaménagement des D G A

MISE EN PLACE 1^{er} JUILLET

La Direction essaie de nous faire croire que ce réaménagement s'inscrit dans le cadre de Crescendo 2 .

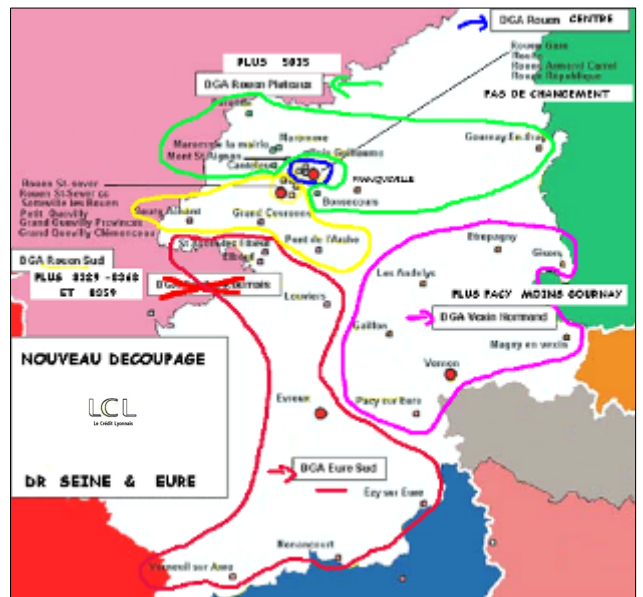
Les DA seraient désormais autonomes et formés et donc à même d'assumer leurs responsabilités, les DGA ont compris qu'ils n'étaient plus des RUC (tous ??) et qu'ils doivent désormais se consacrer d'abord à la gestion de leur agence principale.

Seuls les adjoints de fonctionnement doivent « être à l'extérieur » et visiter les agences.

Clairement, la CGT ne peut pas approuver une telle modification d'organisation, qui n'est là que pour répondre à un objectif de diminution des effectifs, qui ne tient pas compte de la surcharge de travail pour les DGA, DA et surtout les adjoints de fonctionnement, sans oublier les adjoints commerciaux.

Cette modification de périmètres qui devait déjà être présentée en 2008 par le précédent DR de Seine et Eure, **va entraîner des risques routiers accrus** pour les salariés qui devront se déplacer au sein des DGA de cette DR, tels que les équipiers volants par exemple.

La CGT a rappelé que ces déplacements sont considérés comme du travail – jurisprudence – et donc doivent se faire sur le temps de travail ou faire l'objet d'une déclaration en heures supplémentaires pour être payées ou récupérées.



Point sur les incivilités - année 2008 - DdR NORD OUEST

Compte –rendus	35	AGRESSIONS	PAR D.R.	Incivilités / Victimes	
DA	6	PHYSIQUES	3	NORD PAS DE CALAIS	9 / 12
Adj.Commerciaux	2	VERBALES	21	PICARDIE	11 / 13
Adj. Fonctionnt	1	COMPORTEMENTALES	12	SEINE & EURE	12 / 16
Cons. CLIENT.	17	MENACES GRAVES	2	HTE NORMANDIE OUEST	3 / 3
Cons. ACCUEIL	17				
Aux. VACANCES	1				



N'hésitez pas à déclarer toute incivilité

(la procédure est disponible sur l' Intranet LCL).

IMPORTANT : lors d'un dépôt de plainte – accompagné d'un hiérarchique – **NE DONNEZ PAS VOTRE ADRESSE** Mais celle de votre agence LCL