



# notre point de vue

CGT-LCL Nord Ouest sur le blog [www.brefinfoscgt.org](http://www.brefinfoscgt.org) - Mai 2007

## REUNION C.E DU 16 MAI 2007



Pour cette 1<sup>ère</sup> réunion, la Direction nous présente le périmètre de la Direction de Réseau Nord Ouest, sous la Présidence de Christian BREMOND, Responsable de la DdR.

La DdR Nord Ouest c'est : 4 Directions Régionales, 26 DGA et 158 agences se répartissant de la façon suivante :

- DR NORD/PAS DE CALAIS 61 PdV et 5 DAB hors site
- DR PICARDIE 35 PdV sans DAB hors site
- DR HTE NORMANDIE OUEST 27 PdV et 2 DAB hors site
- DR SEINE ET EURE 35 PdV et 6 DAB hors site.



Il reste 10 agences ayant un effectif inférieur à 3 ETP, dont quelques périodiques. La Direction est entrain d'effectuer une analyse détaillée de ces PDV afin de déterminer la suite à donner : développement, statut quo, transfert, etc...

Pour 2007, il y a 40 dossiers d'agence en cours de rénovation, création, transfert, dont 32 en cours d'analyse.

Commercialement la DdR a quelques points forts : crédits à la consommation, prêts immobiliers, comptes épargne, cartes, par contre quelques difficultés sur les assurances, notamment en IARD et sur la conquête du marché des pros où la DdR est, globalement, « en phase d'apprentissage ».

A noter qu'en crédits à l'habitat, même si les résultats sont en dessous des objectifs, la DdR Nord Ouest se situe à la première place.

Mr Brémond, affirme sa volonté de contribuer au PNB de la BAP, dont l'objectif reste à +4%, même s'il reconnaît que le PBN dégagé par compte est inférieur à celui de la BAP en raison de la situation économique de la région. Pour lui ce développement passe par la progression de l'activité commerciale !!!

En ce qui concerne la poursuite du programme d'ouverture de nouvelles agences, cela se fera sur les zones où il y a une marge importante de développement et il sera plus attentif et plus sélectif sur les emplacements choisis. Ces agences devant atteindre le seuil de rentabilité fixé à 1000 comptes, en 5 ans.

## REORGANISATION DE LA BAP



La Direction reconnaît qu'il y a des difficultés qui « sont très légitimes à partir du moment où les DA, DGA sont aux affaires sur 2 marchés Par et Pros, ces difficultés étant variables en fonction des connaissances individuelles de chacun. »

Des formations générales, ainsi qu'un appui local ont été diffusés. « Pour autant, ces difficultés ne sont pas derrière nous et c'est au fil des semaines, des mois que les DA, DGA, Adjoints, pourront être opérationnels. Je ne suis pas trop pessimiste car les résultats commerciaux sont dans les chiffres de la BAP bien que ceux-ci soient en deçà des objectifs pour 2007 » (cf. intervention de Mr Brémond).

**Il est clair que ces propos lénifiants ne peuvent nous satisfaire. La CGT a rappelé que depuis la mise en place, à chaque réunion et en dehors de celles-ci, les difficultés rencontrées par le réseau ont été évoquées, sans qu'il y ait de réelles mesures prises pour y pallier.**

La réponse est que les commerciaux se trouvent confronter à 2 grandes difficultés :

1) l'appropriation des nouveaux métiers  
Pour cela, outre les formations, il y a l'accompagnement sur le terrain. En outre, l'état major de la DdR doit venir



- **vont diminuer la charge de travail.** Aujourd'hui sur la DdR il y a 21 postes vacants : 9 conseillers d'accueil, 4 conseillers MHG, 3 conseillers privés, 3 conseillers pros et 2 adjoints commerciaux ou de fonctionnement. A cela vient s'ajouter la sédentarisation d'une grande partie de l'équipe volante, ce qui n'améliore pas les choses !
- **adapter les objectifs aux nouveaux portefeuilles et faire qu'ils soient atteignables.** Nous avons constaté une augmentation en moyenne de 30 % même si quelques lignes sont en diminution la plupart sont en très nette augmentation.
- **faire que les DA aient les moyens d'assumer leur autonomie**
- **diminuer la pression sur les résultats.** Dans l'ensemble des DR nous constatons une pression accrue, certaines attitudes confinant au harcèlement. De plus lorsqu'un conseiller reçoit, sur un sujet ou un produit précis, un lotus de la DdR, de la DR, du DGA (c'est d'ailleurs parfois le même lotus) demandant, bien évidemment, une prise en compte ou une réponse immédiate, qui est responsable de la perte de temps ?
- **respecter les procédures.** Nul doute qu'en cas de non respect il n'y aura pas de circonstances atténuantes et que le commercial sera sanctionné.
- **respecter la sécurité.** Là aussi s'il y a un problème c'est le salarié qui paiera, nul n'est sensé ignorer la Loi !
- **empêchera d'avoir recours aux heures supplémentaires non payées, c'est donc du bénévolat !** Rappelons que les heures supplémentaires doivent être faites à la demande ou avec l'accord de la Direction. Un hiérarchique qui tolère des heures supplémentaires donne un accord tacite (Jurisprudence), donc **DECLAREZ VOS HEURES SUPPLEMENTAIRES ET FAITES NOUS REMONTER LES PROBLEMES QUE VOUS RENCONTREZ.**

***Pour la CGT, il est clair que la Direction « laisse pourrir la situation » en espérant que ça ira mieux demain : quelques « mesurette », puis les vacances d'été et nous revoilà à l'automne. Nous avons demandé des mesures immédiates, comme la venue anticipée d'auxiliaires d'été, car nous savons qu'aujourd'hui des salariés prennent des anxiolytiques, des antidépresseurs ou plus simplement cherchent à quitter LCL.***

## POINT SUR LA BANQUE PRIVEE

Démarrage le 03 Mai avec quelques problèmes sur le site de Lille (absences).

La Picardie étant retardée en Juin en raison de difficultés à trouver le personnel ayant le profil.

A noter que les Gestionnaires de compte prévus sur les sites délocalisés seront regroupés sur les pôles de Rouen et Lille, afin de faciliter leur gestion, cela ne devrait avoir aucun impact sur l'effectif global.

un peu plus en appui et un peu moins en terme de demandes de renseignements, chiffres et statistiques (dixit Mr Brémond).

2) la gestion du temps.  
Quelques outils de méthodologie seront donnés lors de la prochaine convention des DA à Chantilly en Juin.

**Comme d'habitude depuis la mise en place de la réorganisation la Direction ne semble pas avoir conscience des problèmes du réseau, ce ne sont pas ces aides, même si elles apportent une amélioration, qui**



**A suivre.**

La Banque privée représente 1% du nombre de client et 2% du nombre de compte, par contre elle détient environ 20 % des ressources de la DdR et 6% des encours de crédits. 23% des comptes gérés sont à la Banque Privée.

Peu de clients mécontents, à aujourd'hui, environ 15 clients, sur les 4800 ciblés, auraient demandés à revenir dans les agences. Les tests sur Lyon et Neuilly ayant tendance à prouver que les clients sont demandeurs et fait espérer un transfert de clientèle vers ces sites.

**La CGT est intervenue sur la surcharge de travail constatée et sur des objectifs en inadéquation avec les portefeuilles.**

*Réponse :*

- la surcharge est temporaire il s'agit de s'approprier un nouveau poste ou un nouveau métier pour les gestionnaires de comptes, avec une difficulté

supplémentaire puisque nous sommes en période de déclarations fiscales. Les portefeuilles sont correctement dimensionnés par rapport aux normes de 90/150 clients pour les conseillers en Banque Privée et 150/350 clients pour un conseiller en Patrimoine. Un seul portefeuille est surdimensionné à Lille. **Ce genre de réponse ne vous rappelle rien ??? (voir plus haut)**

- pour les objectifs la Direction affirme qu'il lui faut être juste et équitable. Les revues de filière étant terminées les objectifs de tous les collaborateurs concernés seront réajustés. Cela est déjà fait au niveau des DR et DGA et sera fait d'ici la fin du mois pour la Banque Privée. **Donc à suivre et nous faire remonter vos observations.**

**La CGT sera attentive à ce que la Direction tienne ses engagements tant au niveau du personnel que de la clientèle.**

## POINT SUR LA DSCF

par Christian Bourgeois, Coordinateur de la Direction opérationnelle Nord Ouest de la DSCF

Par rapport à OPUS, le dimensionnement de nos 2 UAC a été fait en 2004 en l'état des connaissances de l'époque, or depuis il est constaté une baisse importante des flux, des améliorations de traitement et des transferts de tâches non repris :

Par exemple la création d'une UAC Banque Privée à Pleyel qui supprimera 0.8 ETP sur Roubaix et 1.5 ETP sur Rouen.

L'effectif :

- au 31 Mars 2007 est de 94.37 ETP sur Roubaix et 71 ETP sur Rouen
- au 31 Décembre 2007, il devrait être d'environ 80 ETP sur Roubaix et 66 sur Rouen, en fonction des départs en préretraite.
- L'objectif Opus était à la même date de 90 ETP sur Roubaix et 73.3 sur Rouen.

**La CGT a exprimé plusieurs interrogations :**

- **qu'elles sont les intentions de la Direction pour couvrir ce déficit en effectif d'ici la fin de l'année ?**
- **Y a-t-il d'autres projets en cours de transferts d'activités ?**
- **Quel avenir et quelle pérennité pour nos UAC ?**

*Réponse :*

- Nous ferons coïncider le volume de tâches à traiter et l'effectif. Il peut y avoir un décalage entre les départs en préretraite et le transfert réel des tâches, mais c'est une situation temporaire !!!!
- Pour le moment, il n'y a pas de « grands projets ». Seul est prévu le regroupement des activités BDF, pour 2.5 ETP, sur l'UAC de Roubaix. La BDF souhaitant n'avoir qu'un seul interlocuteur.
- Il n'y a pas d'inquiétude à avoir sur la pérennité, la DSCF a prouvé sa capacité à transférer ses activités entre ses sites. De ce fait, la notion de taille critique a été abandonnée et des UAC à 40/50 personnes peuvent être pérennisées.



**LCL aurait du adopter comme slogan « CA IRA MIEUX DEMAIN » car lorsqu'il ne nous est pas répondu que c'est une question d'organisation, il nous est dit que c'est temporaire et qu'il faut s'armer de patience !!! En attendant, c'est le personnel qui « trinque ». La CGT sera vigilante sur tout ce qui pourrait affecter nos UAC.**

**La CGT est intervenue sur le fonctionnement de l'USPI Pleyel. : impossibilité de joindre la plateforme, manque d'effectif criant, manque de formation, précipitation dans les regroupements, il est clair que le transfert des activités en provenance de Reims a été « mal digéré », travail fait dans l'urgence. Cela a des conséquences, non négligeables, sur le réseau et la clientèle. Incontestablement c'est la Direction qui est responsable de cette situation de part son incapacité et son manque de volonté à prendre en compte et résoudre les problèmes soulevés.**

La Direction reconnaît qu'il y a quelques difficultés avec la PPMM en raison d'un manque d'appropriation (autre leitmotiv de LCL) de ce nouvel outil qui s'ajoute à la réorganisation du réseau. Il est donc prévu d'écrire un guide de bonnes pratiques, une formation à l'outil ainsi que des actions de sensibilisation.

**Comme d'habitude LCL refuse de reconnaître ses carences en matière d'organisation, sa précipitation à mettre en place ces projets, une inadéquation générale entre la charge de travail et l'effectif présent. Ce n'est pas de sa faute, c'est celle des salariés qui ne comprennent rien et ne savent pas s'organiser. Ne s'agirait-il pas plutôt d'un manque de temps et de disponibilité, d'effectif ?**



Aujourd'hui il n'y a que 53% des agences à être dérivées et il semble y avoir un «coup d'arrêt». Aucune explication ne nous ait donnée, mais rappelons nous les propos de Mr Chariot, l'année dernière, lors d'une séance du CE/DENO : «la dérivation

devait engendrer des gains de productivité à hauteur de 11%, rebasculés en temps commercial. Je ne les retrouve pas, c'est donc un coût supplémentaire, notamment pour les petites agences.»

Aujourd'hui, l'effectif de l'ACL Roubaix est de 90 ETP, dont 63 téléconseillers (43% de spécialistes et 57% de généralistes)

*La CGT a souligné que l'effectif était inférieur de presque 25% à celui annoncé comme cible à la création, soit 118 ETP, pourquoi ? Cette situation ne faisant qu'entretenir l'inquiétude des salariés sur la pérennité du site.*

Il y a un problème de recrutement. Le Directeur de l'ACL n'a pas d'autorisation d'embauche, mais déclare que si 10/15 dossiers lui sont présentés, il les prend tout de suite !! Régulièrement, des séances d'information/formation sont faites afin de faire surgir des vocations chez les salariés des autres unités.

*La CGT a vivement réagi, car ce n'est pas le seul problème, il y a aussi le manque de perspectives de promotion et surtout de sortie des ACL. Y venir c'est bien, pouvoir en sortir quand le temps est fini, environ 3 ans minimum, c'est encore mieux ! Et comme d'habitude c'est la faute du personnel qui souhaite «vivre et travailler au pays», la plupart des demandes de sortie sont pour la CUDLille. Il y aurait, à ce jour, 10 à 15 demandes en attente.*



PROCHAINE REUNION : CE EXCEPTIONNEL LE 7 JUIN A LILLE  
(SUITE CCE DU 1<sup>er</sup> JUIN)

& LE 14 JUIN 2007 à AMIENS

Les infos CGT LCL - NORD OUEST sur Internet .....

# www.brefinfoscgt.org

**BULLETIN D'ADHESION A RETOURNER PAR FAX 03 20 69 54 07 ou 02 35 19 18 84**

Je souhaite adhérer à la C.G.T

Nom et Prénom .....

Service/Unité : ..... Téléphone : .....

Classification : .....

Date : ..... Signature

Le montant de la cotisation est de 1%  
du salaire net mensuel  
à régler par virement mensuel.

## PLUS DE RENSEIGNEMENTS, CONTACTEZ :

Claude - Hélène BERNARD - Roubaix 8200 - 06.80.13.51.55

Nicole MONGRENIER - Amiens 5000 - 06.76.76.98.81

Patrice PICARD - Le Havre 6500 - 06.17.58.24.54