

## CE du 26 janvier 2012

Lors de cette séance, nous avons fait un point sur les agences à ouverture partielle et sur le plan Centricité Clients. La Direction nous a présenté l'année commerciale 2012 et l'évolution du budget en points IPC 2011/2012. Nous avons été consultés sur la participation de l'employeur à l'effort de construction en 2011 (1% logement).



Ouverture partielle des



agences :

### Lille Hôtel de Région :

Ce point de vente est composé de 2 collaborateurs, et ouvert à la clientèle uniquement le matin.

Pour la Direction cette agence reste une vraie préoccupation : elle souffre d'un manque de flux, le distributeur est peu utilisé et peu visible.

Un apport de dossiers par le pôle immobilier de la DR a permis de faire vivre cette agence en 2011. La Présidente du CE a souligné que l'équipe faisait son maximum, en effet cette agence a un taux de détention cartes et un taux de pénétration en IARD supérieur à la DdR.

**Pour la CFDT, la modification des horaires en Août 2010 a eu pour conséquence le transfert de 57 comptes vers d'autres agences. La survie de cette agence dépend de la conquête, nous attendons que la Direction mette en place des actions spécifiques pour aider l'équipe.**

Un point sur l'évolution de cette agence sera fait tous les ans.

### Arques :

Cette agence est composée de 2 collaborateurs. Les opérations de caisse ne s'effectuent que le matin, cela permet au conseiller d'avoir une activité commerciale tous les après midi.

La direction nous informe que cette agence effectue très peu d'opérations de caisse environ 1000 par an. Son développement est directement lié aux évolutions de la principale entreprise locale. Elle ajoute que l'activité commerciale se développe, le risque est maîtrisé et précise que cette agence n'est pas un sujet de préoccupation.

**Pour la CFDT, l'équipe adhère à ce mode de fonctionnement et fait son maximum pour développer cette agence.**

### Caudry :

Cette agence est composée de 3 collaborateurs, la caisse fonctionne uniquement le matin.

Pour la Direction, Caudry est en difficulté et tous les indicateurs sont en baisse.

**La CFDT a demandé à la Direction la réouverture de la caisse toute la journée afin de « booster » l'activité commerciale et le flux.**

La Direction revoit le dossier.

### Liévin :

Ce point de vente est composé de 3 personnes avec l'appui d'un étudiant le mercredi matin et samedi matin pour pallier au 4/5 du conseiller d'accueil. La caisse est fermée le samedi matin.

La Direction constate une baisse significative de la clientèle professionnelle de 12%, elle fonde ses espoirs sur les connaissances pro du nouveau Directeur pour développer cette agence.

**Pour la CFDT, la réouverture de la caisse le samedi matin amènerait un flux de clients Professionnels libéraux non négligeable et participerait également à la relance du marché particulier.**

La Direction n'en est pas convaincue....



### Participation de l'employeur à l'effort de construction (1 % logement)

**La CFDT s'est abstenue sur ce sujet car nous ne pouvons pas agir sur les règles d'attribution déterminées par CASA.**

Sur notre DDR, 2 prêts ont été attribués en 2011.

N'hésitez pas à solliciter LCL, lors d'une location pour une participation à la caution ou lors d'un prêt en accession à la propriété. ([www.actionlogement.fr](http://www.actionlogement.fr))



## Centricité Clients



## Evolution du budget 2012 :

La Direction nous informe sur les points suivants :

**Janvier** : une modification du portail LCL Interactif a eu lieu.

La messagerie sécurisée a été mise en place.  
Certaines agences sont en test concernant des bornes interactives d'information.

**Mars** : confirmation de rendez- vous adressée par sms aux clients.

**Avril** : le déploiement de « tous en scène » sera terminé.

Un budget à la main de l'agence de 100€ pour les grandes agences, et 50€ pour les petites sera attribué pour la réouverture le lendemain de la journée de formation.

L'accueil des clients est obligatoire le matin et l'après midi.

La cérémonie d'ouverture doit être adaptée en fonction de la taille de l'agence.

**Mai** : livraison de meubles enfants avec fournitures.

Concernant les propos du dossier Centricité national où il est fait référence à une possible mutualisation ou à un transfert des tâches des Télé Assistants d'ACL Roubaix, la Direction n'a aucune réponse concrète à nous donner. A suivre ...

**De plus, vu la conjoncture actuelle, la CFDT a demandé que les instances soient informées et consultées sur l'ajustement du plan Centricité : l'offre Bienvenue, le retard des automatisations, les objectifs commerciaux, etc.**

**En marge de ce sujet, la CFDT est intervenue sur la suppression de plusieurs postes de conseillers Pros et Parts sur notre DDR.**

**La CFDT demande à connaître les justifications qui amènent la Direction à faire de tels choix, afin d'en discuter avec vous et ainsi de s'assurer de leurs pertinences.**

Pour la Direction, certains postes de Pros sont sous calibrés « le flux amenant le flux ». De plus, cette typologie de clientèle préfère être reçue par le Directeur de l'agence.

Elle ajoute qu'il ne s'agit pas de suppression mais de réallocation de poste. Ainsi le niveau d'effectif reste globalement à l'identique au niveau de la DDR.

La Direction nous confirme les 3 axes forts du budget : la conquête, la collecte, et l'équipement (carte et assurance). Le but est d'atteindre un PNB « durable ».

Le début d'année est axé sur la conquête des moins de 16 ans. Les budgets de crédits sont similaires à 2011 en Part et Pro.

Le budget points IPC subit une augmentation mécanique de 9%.

**Nous avons interrogé la Direction sur les augmentations importantes de points IPC de certains portefeuilles.**

Elle nous a répondu que les règles nationales sont appliquées avec des minimas incontournables. Les budgets sont également déclinés en fonction du potentiel de chaque portefeuille.

**Nous remarquons que l'effet « crise » n'a pas été pris en compte dans le calcul du budget. Les modifications de points par produits ne sont pas toujours favorables au conseiller.**

Pour la Direction, ce n'est pas un problème.

**La CFDT a interpellé la Direction sur les 15% à réaliser pour fin janvier.**

En effet, le cadencement prévoit un point de passage aux environs de 9% à cette date.

Pour la Direction ce n'est pas une obligation mais elle précise, que les collaborateurs qui atteindront les 15% seront récompensés.

**Une nouvelle fois, il y a un monde entre les écrits et les paroles !**



### Annonce des MSI

L'annonce des MSI est prévue mi-février.

**Comme à son habitude, la CFDT a demandé que l'ensemble des collaborateurs soit reçu qu'ils bénéficient d'une mesure individuelle ou non.**

N'hésitez pas à nous contacter si ce n'est pas le cas !

---

### BULLETIN D'ADHESION A LA CFDT

Nom : \_\_\_\_\_

Affectation : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

**A retourner à la CFDT Roubaix, UM ROUBAIX 28200 ou à remettre à un représentant CFDT**