

A l'attention de Monsieur Benoit MERCIER, Président du Directoire

A l'heure où la crise financière et France Télécom font la une de la presse, il est urgent, de faire un zoom sur notre entreprise avec lucidité et d'analyser nos indicateurs sociaux et économiques : santé au travail, effectifs, PNB... La crise a fragilisé les banques et notre entreprise en particulier. Une majorité de salariés sont sévèrement mis à contribution pour combler des pertes dont seuls les décideurs sont responsables. (Natixis, fonds toxiques, dividendes CNCE...)

Pour améliorer le coefficient d'exploitation, les salariés des agences et des back offices subissent les réductions d'effectifs. (Départs volontaires, naturels, démissions, mobilités, etc...). Il ne fait aucun doute que certains services et agences ont de plus en plus de difficultés à répondre au volume d'activité demandé.

Cette stratégie de suppression de postes de production va, selon vous, améliorer les tableaux de bord et notre position dans les benchmarks et les indicateurs économiques : mais à quel prix ?

Dans le réseau commercial, alors que le discours doit s'orienter vers la qualité client pour regagner la confiance de nos épargnants, que pouvons nous constater ?

- ✎ Récemment, un directeur de groupe envoie 8 mails aux DA en une matinée pour avoir un suivi heure par heure du FCP du moment. Vente à tout prix ou qualité client ?
- ✎ Lancement de la Campagne de forfait à 1 euros alors que l'application informatique n'est pas prête,
- ✎ Des tableaux de suivi toujours plus nombreux à remplir à la main... Toujours plus de briefings, de pression, de stress, de tâches administratives dans un contexte de sous effectif chronique et pour beaucoup sans aucune reconnaissance.
- ✎ L'heure du jeudi remplace désormais la formation technique nécessaire à la compréhension de nos produits. Vendre mieux plutôt que vendre plus et solder après les challenges ou les campagnes commerciales...

Est-ce la meilleure méthode pour atteindre les objectifs exigés ? Ce n'est pas notre conception de la qualité et du service que sont en droit d'attendre nos clients en cette période d'image dégradée : il faut regagner la confiance de nos clients.

Dans les directions fonctionnelles et de support, la suppression des postes de production alourdi la charge de travail de ceux qui restent et se traduit par :

- ✎ un allongement des délais, une baisse de qualité de service vis à vis du réseau et des clients,
- ✎ une mobilité fonctionnelle pas forcément choisie pour certain, une inquiétude quant au devenir des sites administratifs,
- ✎ Et comme pour le réseau commercial : plus de pression, de stress, moins de moyens et peu de reconnaissance

Sur le volet social : Des méthodes de management musclées (menaces, dévalorisation, brimades...) ont de graves conséquences sur la santé des salariés. Les rapports des médecins du travail et des assistantes sociales témoignent d'une nette dégradation de la santé des salariés (troubles du sommeil, de l'alimentation, dépressions, inquiétudes, angoisses...). Trop de salariés font le constat qu'ils travaillent plus pour gagner moins : la baisse incompressible de l'enveloppe de l'appréciation et les règles d'attribution inexpliquées en sont des exemples, la part variable qui reste toujours illisible et contestable en est l'illustration. De même, il y a encore des efforts à faire sur le thème de l'inégalité salariale hommes / femmes.

Les responsables de la CFDT souhaitent vous rencontrer pour évoquer ces sujets dans l'intérêt de la CELCA et des salariés. Dans cette attente, nous vous prions de bien vouloir agréer nos sincères salutations

Camel KADRI

Jean Marc HUOT

Contact : 06.74.19.13.63

www.cfdt-ecureuil.com

