

Nice le mercredi 10 février 2010

Email cecaz@cfdt-ecureuil.com

REUNION COMITE DU 22/01/2010

A.) Ordre du jour de la Réunion Ordinaire du Comité du 22 janvier 2010

- 1.) Approbation du procès verbal de la réunion du Comité d'Entreprise du 20 novembre 2009 ;
- 2.) Présentation de l'outil de vente à distance (OVAD) ;
- 3.) Situation des effectifs au 31 décembre 2009 ;
- 4.) Bilan semestriel des congés légaux et statutaires ;
- 5.) Point sur la mise en œuvre de la politique qualité à la CECAZ.

B.) compte rendu de la Réunion Ordinaire du Comité du 22 janvier 2010

En préambule à la réunion, La CFDT a tenu à faire une déclaration concernant l'absence d'information en direction du Comité d'Entreprise de la CECAZ relative aux tractations concernant une éventuelle dévalorisation du prix des actions Natixis détenues dans les livres des caisses locales et de l'organe central.

En effet, il semblerait que depuis quelques mois des discussions aient lieu au plus haut niveau pour « rapprocher » la valeur des actions Natixis détenues par les entités du Groupe du prix de marché.

Cette décision pourrait avoir de graves conséquences sur les résultats comptables de notre caisse et de l'ensemble des caisses régionales qui seraient de nouveau appelées à comptabiliser les pertes enregistrées par notre chère (à tous les sens du terme) banque d'investissement.

Si, la ré-actualisation de la valeur des titres Natixis est à nos yeux inévitable (contrairement d'ailleurs, aux affirmations maintes fois répétées des dirigeants nationaux et locaux), l'ampleur de l'ajustement et surtout les modalités choisies pour l'acter dans nos comptes doivent être négociées par les acteurs concernés au premier rang desquels figurent les caisses locales et leurs employés.

C'est pourquoi, la CFDT demande depuis deux mois qu'une information claire et complète soit donnée au comité d'entreprise, afin que par son intermédiaire le personnel puisse peser sur des décisions qui pourraient se révéler dramatiques pour lui. Il est également tout aussi important que, dès à présent, des engagements soient pris par notre Directoire afin que les éventuels effets négatifs sur les rémunérations (intéressement notamment) soient compensés en intégralité.

Ces informations et cette participation du personnel,, par représentants interposés, aux négociations actuelles sont d'autant plus importantes, qu'il n'est pas évident, aujourd'hui, que notre chef de réseau ait une grande envie de protéger au maximum les intérêts de l'une des branches de son Groupe, quand son propre intérêt est de faire ressortir, le plus rapidement possible, un maximum d'éléments négatifs de manière à les imputer à la gestion passée, **LE PIRE EST A VENIR...**

1.) Approbation du procès verbal de la réunion du Comité d'Entreprise du 20 novembre 2009 ;

Le PV a été adopté à l'unanimité.

2.) Présentation de l'outil de vente à distance (OVAD) ;

Monsieur Operto est venu présenter ce point de l'ordre du jour.

OVAD est un outil développé par BPCE permettant d'effectuer de la vente à distance en agence et via le CRC (centre de relation clientèle).

Cet outil permet notamment d'avoir accès à des supports validés et normalisés, de suivre le dossier et d'effectuer des relances, de bénéficier de reporting réguliers. Cet outil permet enfin une répartition des tâches entre les différents acteurs commerciaux et le CRC.

Le dispositif prévoit que suite à un appel entrant ou sortant, le commercial puisse saisir la proposition de vente dans OVAD. Le dossier est ensuite centralisé au niveau du CRC qui le vérifie, imprime et envoie les contrats au client, relance téléphoniquement et par courrier, si besoin, et enfin, saisie l'ouverture sur le PTU .

La gamme de produits disponibles sur OVAD est très large (ensemble des livrets en dehors des LEP, comptes titres, parts sociales, MRH, GAV, Auto.....), l'outil permet également les versements sur livrets.

Le déploiement s'effectue à partir de 3 chantiers :

- définition des produits concernés,
- définition de l'organisation, avec notamment la mise en place d'un contrat de service CRC/Agence,
- conduite du changement (mise à jour des outils de pilotage, outils à disposition du réseau, mise en œuvre d'un test).

Une phase test sur trois AMM à partir du mois d'avril (Nice aéroport, les Palmiers et GAOU).

Nota CFDT : l'outil présenté peut se révéler intéressant sous réserve de quelques conditions principales :

- que les produits proposés par son intermédiaire ne comprennent ceux qui nécessitent de par leur nature de connaître le niveau de connaissance de nos clients et de les informer pleinement des caractéristiques et risques qu'ils sous-tendent (Comptes Titres, Parts Sociales et certains contrats d'assurance) dont la vente, à nos yeux, ne devrait pouvoir être conclue qu'à la suite d'un véritable rendez vous « physique » avec les clients.

- que les procédures soient vraiment strictes et bloquantes concernant la complétude préalable du dossier Réglementaire client (DRC),

- que l'identité des signataires lors des retours des contrats et autres imprimés dûment complétés puisse être contrôlée véritablement (grâce notamment aux papiers d'identités présents sur le DRC).

3.) Situation des effectifs au 31 décembre 2009 ;

Concernant la situation des effectifs, un document nous est présenté en séance.

Globalement, l'effectif CDI au 31/12/2009 s'élève à **1.703 unités**.

Ce chiffre représente une baisse de 36 CDI par rapport au 31/12/2008 (**1739**), et de 23 CDI par rapport au 31 décembre 2007 (**1.716** postes).

En terme d'E.T.P. sur l'année 2009, la baisse est de 33 (1663 au 31/12/2009 contre 1697 au 31/12/2008 et 1673 au 31 décembre 2007).

Dans le détail, par rapport au 31 décembre 2007, nous constatons :

- 510 CDI et 41 CDD dans les fonctions supports (contre 531 CDI et 15 CDD à fin 2008) ;
- 1193 CDI et 77 CDD dans les domaines Ventes et Services Clients (contre 1.204 CDI et 82 CDD à fin 2008).

Enfin, il est à remarquer que l'intérim n'est quasiment plus utilisé par la CECAZ depuis quelques années.

Nota CFDT :

Nous annonçons l'année dernière, que compte tenu des « excellents » résultats de la banque d'investissement du Groupe (Natixis), il semblait évident que le personnel de la banque de détail allait devoir payer les pots cassés et que des mesures de réduction d'effectifs allaient commencer à se mettre en place.

Il semble désormais que nous soyons à la croisée des chemins et que, si le pire n'est jamais sur, l'avenir des salariés de la banque de détail s'assombrit chaque jour.

Ceci est d'autant plus injuste que cette année encore ces personnels ont répondu présent et ont su faire face à l'ensemble des défis et des handicaps gigantesques que nos dirigeants nationaux ont mis devant eux.

4.) Bilan semestriel des congés légaux et statutaires ;

En fin d'année 2009, étaient constatés au sein de l'entreprise :

- 8 congés pour création d'entreprise (contre 7 fin 2008);
- 2 congés sabbatiques (contre 4 fin 2008) ;
- 0 congé de solidarité internationale ;
- 6 congés pour convenance personnelle (contre 12 fin 2008) ;
- 1 Congés Individuel de formation (contre 9 fin 2008).

Au total, 25 demandes ont été formulées (22 accordées, 3 refusées) et 32 congés ce sont terminés (12 convenance personnelle, 4 sabbatiques, 9 Congés Individuels de Formation et 7 créations d'entreprises).

5.) Point sur la mise en œuvre de la politique qualité à la CECAZ.

Monsieur Leduc a présenté ce dernier point. Pour lui, le marché des particuliers est un marché saturé (tout le monde est bancarisé), banalisé (tous les établissements vendent les mêmes produits), et on constate une progression de la mobilité interbancaire.

Dans ce contexte, pour notre Direction, une seule voie possible : satisfaire nos clients et les fidéliser en leur offrant un service de qualité !!

La démarche qualité engagée en 2005 vise à offrir une personnalisation de la relation client (socle de la confiance) et un service qui réponde aux attentes spécifiques de nos clients.

Pour notre Direction, nous avons :

- multiplié les écoutes clients (enquêtes de satisfaction agence, VANI, Bilan des réclamations, sondages express assistance commerciale...) ;
- mis en place des plans de progrès dans chaque Direction et dans chaque agence ;
- mesuré la qualité servie à travers 400 visites mystères et les diagnostics écoute attitude) ;
- normalisé les bonnes pratiques (accueil physique et téléphonique, traitement des réclamations...).

Le modèle qualité des Caisses d'Épargne est une adaptation au monde bancaire des approches européennes et internationales (EFDM), et notre démarche issue de ce modèle est auditée chaque année par un évaluateur externe. En 2009, la CECAZ se situe à la 5ème place du GCE.

Les Visites mystères réalisées en 2008, situaient la CECAZ à la 2^{ème} place du GCE avec un score de conformité de 88 %.

La progression forte et régulière sur l'ensemble des critères conduit la CECAZ sur le podium national en performance globale.

Les réclamations reçues au siège sont en diminution de 22 % en 2009.

En 2009, une enquête de satisfaction auprès de 4500 de nos meilleurs clients donne 83 % de satisfaits de leur agence et nous attribue une note de qualité de 7,7 sur 10 (au dessus du standard bancaire et malgré la crise).

Pour 2010, il est prévu de fiabiliser les « 5 moments de vérité » de la relation commerciale :

- accessibilité téléphonique (mettre le GC au cœur du dispositif) ;
- Entrée en relation (normer et ancrer la relation avec les nouveaux clients) ;
- crédit immobilier (fluidifier la production) ;
- mobilité (accompagner la mobilité intra cecaz des clients qui déménagent) ;
- interrogations et réclamations (mise en place d'un SAV agence).

Il est également prévu d'assurer un meilleur équilibre entre la mobilité des collaborateurs (CC / CAGP / CCPRO) et le maintien de relation personnalisée (pour le client dont le gestionnaire change d'affectation).

Nota CFDT : pendant la présentation qui nous a été faite, à plusieurs reprises, nous avons cherché du regard les caméras qui devaient certainement être présentes dans la salle, tant nous avons l'impression d'assister à un tournage de film dans des décors du manège enchanté.

Las ! il ne s'agissait pas d'un tournage, mais bien d'une présentation de la situation qui n'avait rien à voir avec celle que les personnels peuvent rencontrer dans l'exercice quotidien de leur activité.

Combien d'agressions, combien de dépressions faudra-t-il cumuler pour que nos dirigeants cessent de croire et de nous faire croire que le mot qualité de service a encore un sens dans les Caisses d'Epargne.

« Accueil agence » abandonné faute de personnel, « conseil client » oublié, au profit des ventes à répétition dans le seul intérêt de l'établissement, « gestion des réclamations » en friche faute de centralisation et de suivi exhaustif, « facturation » pénalisante pour les plus humbles, voilà un tableau plus proche de la réalité, mais qui est, aussi et malheureusement, celui que nous connaissons tous.

**LE REPRESENTANT SYNDICAL CFDT
Au COMITE d'ENTREPRISE**



**COMMENT FAIRE REMONTER VOS DIFFICULTES
QUOTIDIENNES** Fax : 04.93.83.91.28

E-mail : cecaz@cfdt-ecureuil.com

Par courrier au local syndical CFDT – Nice Arénas

NOUS REJOINDRE Adhérer à La C.F.D.T ☎ 04.93.83.91.27

Je soussigné(e), M. Mme Mlle.....

Adresse _____

Agence ou service _____

Téléphone _____ Date _____

Signature de l'adhérent :

Bulletin d'adhésion à adresser « Syndicat CFDT – Nice Arénas

www.cfdt-ecureuil.com