

## Echos du COMITE D'ENTREPRISE : 21 et 28 septembre 2010

### CE exceptionnel du 21 septembre 2010

#### ➤ **Présentation du projet « Optimisation et Efficacité des Fonctions Supports ».**

Ceux d'entre nous qui attendaient un **descriptif** précis de ce projet si cher à Jean-Pierre LEVAYER... attendent toujours ! En effet, la Direction nous a transmis un document d'environ 70 pages qui est tellement **vide d'explications concrètes** qu'on peut le résumer très succinctement :

#### **72 ETP doivent disparaître dans les fonctions supports :**

- Seulement 25 ETP sont identifiés dans le document.
- 15 ETP ont déjà été « transférés » (mutations vers le réseau ou départs de l'entreprise).
- 32 ETP seront « présentés » ultérieurement.

Outre le fait que les futurs organigrammes sont souvent (à dessein ?) bien difficiles à lire et à comprendre, les explications sur la future répartition des tâches de travail sont notoirement insuffisantes. On nous parle de « **supprimer des tâches sans valeur ajoutée** », de « **répartir les activités entre les structures du Siège** », de « **revoir la répartition des activités entre le réseau et le Siège** », de « **d'étudier d'éventuelles mutualisations ou externalisations** » ou de « **prendre en compte la dimension outil (apport de Mysys)** »... **Mais nous n'avons aucune présentation détaillée de ces préconisations.**

Pour définir et justifier son projet, La Direction s'est appuyée sur des résultats de benchmarks entre les fonctions supports des différentes caisses et sur un rapport effectué par le cabinet EXTON... Mais dans les documents qui leur ont été remis, les représentants du personnel n'ont trouvé aucune trace de ces deux supports de travail. **Comment peut-on objectivement se faire un avis sur un sujet aussi important sans connaître précisément les éléments qui le justifient ?**

Visiblement, Jean-Pierre LEVAYER pense toujours qu'il va pouvoir faire ce qu'il veut comme il veut en donnant seulement quelques bribes d'informations aux salariés de la

CELDA... Et en ne respectant pas le rôle des représentants du personnel.

Plusieurs éléments seront, à nos yeux, indispensables à la bonne compréhension du dossier et à l'émission éventuelle d'un avis :

- La communication et la présentation détaillée du rapport Exton et des benchmarks utilisés.
- La présentation précise et détaillée de la future répartition des tâches précédemment effectuées par les collègues « sortis » des effectifs du Siège.
- La présentation des 15 ETP déjà concrétisés ainsi que leur destination.

Sur le 3<sup>ème</sup> point, nous avertissons la Direction que la **non-présentation de ces 15 ETP (faisant partie intégrante du projet) est un élément constitutif du vote d'un délit d'entrave au fonctionnement du Comité d'Entreprise. Nous lui rappelons également qu'en juin dernier, les élus du CE ont voté à l'unanimité la possibilité de mandater un expert pour analyser le projet... Et qu'ils pourraient l'exercer si la présentation demeure aussi peu explicite...**

NB : nous aborderons dans une prochaine communication le sujet de la négociation des mesures d'accompagnement des salariés « mutés » vers le réseau commercial.



#### **Site de La Voulte : quel avenir ?**

Après le «démantèlement» de LDA Assistance, voici venue l'heure de l'amaigrissement et du transfert géographique du service recouvrement amiable, ainsi qu'une baisse d'effectif au Centre de Traitement des Crédits.

Nous avons l'étrange impression que, sans l'avouer franchement, la Direction pourrait s'engager sur la voie d'une future disparition du site de La Voulte. L'éloignement géographique du Centre de Moyens par rapport à St-Etienne ne plaît pas à notre président... Alors veut-il régler ce «problème» en supprimant le site ? **La CFDT s'opposera par tous les moyens à un tel projet.**

Dans un 1<sup>er</sup> temps, nos collègues du **recouvrement amiable** (service qui serait transféré à St-Etienne) se voient proposer de venir travailler à St-Etienne ou d'aller en agence !

Une preuve évidente de l'importance accordée au facteur humain dans le projet de Jean-Pierre LEVAYER !

**CE du 28 septembre 2010**

### ➤ **Présentation de la démarche « Activation Clientèle »**

Elisabeth PHILIBERT (membre du Directoire en charge du pôle Banque de Détail) nous a fait l'honneur de venir nous présenter personnellement cette démarche nationale.

#### **«Activation Clientèle», c'est quoi ?**

Officiellement, il s'agit d'une énième stratégie commerciale visant à exploiter encore « mieux » notre fichier clients et à en acquérir de nouveaux avec **une approche « besoins du client » avant une logique « produits »**. Ne riez pas, c'est la version officielle !

Chers collègues du réseau, malgré les très gros efforts que vous avez fournis ces dernières années, on va vous demander encore plus ! Les Caisses d'Épargne perdraient des parts de marché et leur appétit en matière de PNB est incommensurable.

Quelques extraits du document de présentation pour que vous compreniez mieux : Il s'agit de « *mieux tenir compte des besoins et des attentes de nos clients et du potentiel de PNB que recèlent les clients passifs* » ; « *d'accroître le temps commercial pour travailler plus de clients* » ; « *de s'appuyer sur toute notre force commerciale en affectant à tous les commerciaux (GC et CC) un fond de commerce à gérer au 1<sup>er</sup> janvier 2011* ».

**En réalité, ce projet vise surtout à attribuer un portefeuille de clients aux Conseillers Commerciaux et à les faire travailler comme des Gestionnaires de Clientèle... Mais avec un salaire de T3 !**

Parce-que la Direction n'a pas le courage de l'avouer, il sera attribué aux Conseillers Commerciaux une **liste de clients** (avec une base de 300 foyers) et non un **portefeuille de clients**. Ah la sémantique... Tout l'art de faire passer du noir pour du gris foncé !

**Les élus CFDT s'opposent fermement à cette démarche : il est hors de question de confier à des CC une mission comparable à celle des GC sans que leur soit attribuée a minima la RAM de TM4.**

Nous avons le sentiment, à travers les propos de Mme PHILIBERT, que cette démarche « Activation Clientèle » pourrait cacher quelques vellétés sous-jacentes : **généralisation de la semi-fermeture des agences à la clientèle les après-midi ; élargissement des horaires d'ouverture des agences ; disparition de la fonction d'accueil telle qu'elle devrait être remplie...**

Dans ce projet figure également le fait que les clients en **portefeuille auront connaissance de la ligne téléphonique**

CFDT CELDA – Espace Fauriel – Rue des Frères Ponchardier 42100 St Etienne – tél. 04.77.47.72.96 – fax 04.77.47.75.48 – mail : cfdt.celda@free.fr

**directe de leur gestionnaire** afin de pouvoir le joindre plus facilement.

Souvenons-nous que le CRC a été créé essentiellement pour « soulager » les agences des appels téléphoniques entrants, et pour ne pas perturber les commerciaux quand ils sont en entretien clientèle. Aujourd'hui, on nous vend l'exact contraire sous prétexte que nos clients doivent pouvoir nous joindre rapidement et à tout moment. **Nous y voyons plutôt la volonté de dégager du temps commercial pour nos collègues du CRC !**

Sous un flot incessant de questions et d'exemples de situations futures « invivables » dans les agences de la part des élus et représentants syndicaux, Elisabeth PHILIBERT est apparue un rien déstabilisée, et incapable d'apporter des arguments permettant de justifier les modifications à venir. A sa décharge, il est vrai qu'il est difficile de faire passer des évolutions nous amenant vers une option « **tout pour le PNB** » quand on prétend que l'on s'oriente vers « **tout pour le client** » !

### ➤ **Fermeture définitive de l'agence de Montélimar Grangeneuve**

La sécurité des biens et surtout des personnes (salariés et clients) est un domaine qui nous est particulièrement cher. Néanmoins, nous avons le sentiment que la Direction a sauté sur l'occasion d'actes de vandalisme ou d'un « climat d'insécurité » dans le quartier de Grangeneuve pour fermer un nouveau point de vente. La « faible rentabilité » des clients de cette agence ne serait pour rien dans la décision prise. C'est sans doute pour cette raison que l'on nous a tout de même précisé que l'encours d'épargne moyen des clients de cette agence est 4 fois moins élevé que la moyenne CELDA et l'encours crédit 3 fois moins élevé !...En brandissant l'étendard de la sécurité, Jean-Pierre LEVAYER en profite pour commencer à se séparer des agences les moins rentables.

Notons également que parmi les justifications de la fermeture, la Direction nous a précisé que **d'importants travaux auraient été nécessaires à l'agence de Grangeneuve en matière de climatisation...**



### **Relocalisation de l'agence de Saint-Germain Lespinnasse**

Que constate-t-on dans le dossier présenté ?

**La climatisation ne fait pas partie des équipements prévus dans la nouvelle agence !!!**

Même si Saint-Germain-Lespinnasse se situe dans le nord du territoire de la CELDA, cette commune est tout de même assez éloignée du cercle polaire ! Et en été il y fait aussi chaud qu'à St-Etienne ou Valence. Mais il n'y a pas de petites économies... Même si le personnel doit en souffrir.

**Nous nous attendons donc à ce que la Direction nous annonce prochainement, par souci de cohérence, le remplacement des berlines climatisées des membres du Directoire par des C3 ou des Mégane basiques !...**

**Les élus CFDT au Comité** : Marc TIBI, Alain FARGEAS, Sophie LUMMERT, RSCE Gilles RULLIERE.

St Etienne le 5 octobre 2010

