

## Compte Rendu Syndical Comités d'Entreprise Juillet et Août 2011

### • **Evolution de l'organigramme de la BDR**

La Direction considère que le poste d'attaché commercial tel qu'il est réalisé actuellement ne répond ni à un besoin d'assistance commerciale, étant très administratif dans les faits, ni à un besoin identifié d'évolution vers un poste de Chargé d'Affaires. Un chantier a été mené afin de dégager des pistes d'optimisation pour cette fonction (hors Collectivités Locales et Promoteurs/Constructeurs/Aménageurs), avec notamment la création d'un « Service clients BDR » sur 2 sites (St Etienne et Valence), la création d'un poste de Directeur Centre d'affaires Entreprises sur Roanne ainsi que le recrutement de Chargés d'Affaires sur les marchés Entreprise et Economie Sociale.

### **Concernant ce projet, les élus du CE ont voté à l'unanimité le 30 août l'avis défavorable suivant :**

« Les élus observent, tout d'abord, que, en créant la nouvelle structure «Département Service Clients BDR» à effectif constant, et en puisant dans cet effectif pour pourvoir le nouveau poste de «Responsable Service Client BDR», la Direction ampute, de fait, l'ETP opérationnel d'un «Attaché commercial».

Les élus soulignent que cette diminution effective d'un «Attaché commercial» vient en contradiction avec la gestion d'un volume d'affaires que la Direction souhaite développer fortement.

D'autre part, les élus insistent sur le rôle pivot des «Attachés Commerciaux» qui, au quotidien et au plus près des clients, poursuivent, entretiennent et développent la relation commerciale engagée par les «Chargés d'Affaires».

Les élus remarquent que l'organisation choisie par la Direction présente des risques opérationnels accrus par la multiplication des échanges de documents requis dans la gestion courante des «Attachés Commerciaux» (comme la révision des dossiers, etc.).

Afin de pouvoir pérenniser le courant d'affaires attendu à la hausse,

Afin de garantir les relations clients dans la continuité et dans la qualité,

Afin d'assurer une réelle proximité, tant avec les clients qu'avec les chargés d'affaires,

Afin de maîtriser les risques opérationnels,

Les élus demandent à la Direction de redimensionner l'effectif des «Attachés commerciaux» à la hausse et de mettre en proximité physique les «Attachés commerciaux» avec la localisation géographique des clients et des «Chargés d'Affaires» sur chacun des trois Centres d'Affaires (Roanne, Loire Sud et Drôme Ardèche).

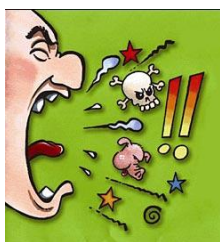
Par ailleurs, les élus approuvent la création des trois nouveaux postes de «Chargés d'Affaires» qui viendront renforcer la présence de la CELDA sur les marchés des Entreprises et de l'Economie Sociale.

**Ils souhaitent que ces postes soient pourvus en interne afin que les salariés déjà en place puissent connaître une évolution de carrière.**

Les élus rappellent enfin que la présence active de la CELDA sur les marchés de la BDR exige un ancrage commercial réel réparti sur tout son territoire. A ce titre, ils déplorent que Montélimar ne constitue pas, comme par le passé, un Centre d'Affaires de plein exercice.

A ces motifs, l'avis proposé est défavorable ».

### • **Agressions / Incivilités**



Les élus ont demandé à la Direction de faire un point sur ces problèmes qui peuvent être très traumatisants pour les salariés. Seules 13 agressions ont été officiellement déclarées sur les 8 premiers mois, mais il est évident que ce nombre est bien loin de refléter la vérité. Il nous semble primordial que la Direction rappelle les procédures pour déclarer ces

incivilités, mais aussi et surtout que les salariés ne prennent pas l'habitude de les subir, considérant qu'elles font partie de la vie ordinaire du travail en agence, compte tenu des conséquences en terme de stress que cela peut générer à court ou moyen terme. Il nous semble également opportun que des formations à destination des managers, mais aussi des commerciaux, pour gérer ces situations de crise soient réactivées. **Nous invitons les salariés à ne pas banaliser ces agressions, en les déclarant systématiquement, le cas échéant.** .../...

- **Orientations Formation Professionnelle 2012**

Les 3 axes porteront sur l'homogénéisation et le renforcement des pratiques managériales, la poursuite de la professionnalisation des métiers bancaires, la sécurisation des relations au travail par la prévention et la gestion des différents risques. Les 80

- **Crise boursière / impacts clientèle**

Les clients s'inquiètent de l'évolution erratique chronique des marchés financiers. Depuis des années les Caisses d'Epargne ont demandé à leurs clients de souscrire des sicav et des FCP et l'on s'aperçoit que les grandes théories de « durée de placement conseillée » ne tiennent plus du tout la route face à un marché devenu totalement incontrôlable.

Quant aux FCP, personne ne peut se satisfaire d'avoir un rendement nul au terme de 5 ou 6 ans. Nous avons dénoncé depuis bien longtemps le forcing demandé sur cette typologie de produits dont le seul but était de générer du PNB à court terme, sans se préoccuper des conséquences négatives éventuelles sur la clientèle.

Directeurs d'Agences seront progressivement reçus sur 1 journée par un cabinet externe qui devra déterminer leurs capacités de pilotage, étant entendu que les critères retenus seront hors production.

***Pour la CFDT, il semblerait logique et transparent d'inclure également les Directeurs de Groupe, voire plus...***



*La Direction va-t-elle enfin communiquer de manière claire et officielle un message à l'attention des commerciaux sur le manque de lisibilité des marchés financiers, la notion de risque*

*et de prudence de manière à ce que les clients se voient proposer des produits qui retrouvent enfin les fondamentaux du conseil ?*

*La Direction va-t-elle enfin mettre en stand by les enveloppes de FCP dont il est clair que l'appétence de la clientèle est plus que jamais une vue de l'esprit ?*

**Avis du Comité d'Entreprise sur la généralisation de la numérisation des documents en agence - Projet Scan Document en agence :**

Les élus observent que le bilan des « tests » de numérisation des documents expérimentés dans trois agences (Saint Etienne Bellevue, Villars, la Fouillouse) renvoie des remontées positives telles que :

- Le nouveau process n'induit ni temps ni charges supplémentaires avec l'équipement d'un scan pour chacun des postes de travail,
- Le matériel retenu apporte une bonne qualité de numérisation des documents et accepte les différents formats de documents requis en agence,
- La numérisation des documents permet de ne pas rompre la relation avec le client,
- La numérisation est perçue de façon positive par la clientèle.

Les élus soulignent que la réussite de cette phase de tests provient notamment d'un accompagnement soutenu. Ils souhaitent que la généralisation de la numérisation des documents dans l'ensemble des agences s'accompagne d'un réel soutien opérationnel de la part de chaque DA et RA.

Par ailleurs, les élus rappellent que ce projet va entraîner la suppression de 4 ETP à 6 ETP dans le Département Gestion Documentaire installé à la Talaudière.

En conséquence, les élus demandent à la Direction de reclasser, au sein des fonctions supports, la totalité des salariés concernés par ces suppressions de postes.

Enfin, les élus souhaitent avoir une présentation prospective des évolutions technologiques à venir à court terme.

Sous réserve du reclassement des salariés concernés et compte tenu des remarques précédentes, le Comité d'Entreprise exprime un avis favorable sur la généralisation de la numérisation des documents en agence.

Pour : 7 voix (4 SU Unsa, 2 CFDT, 1 SUD) / Abstention : 1 voix (1 SUD).

St Etienne le 9 septembre 2011,

Les élus CFDT au Comité : Gilles Rullière – Myriam Berthon – Marc Tibi – Serge Souche. RSCE : Alain Fargeas

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