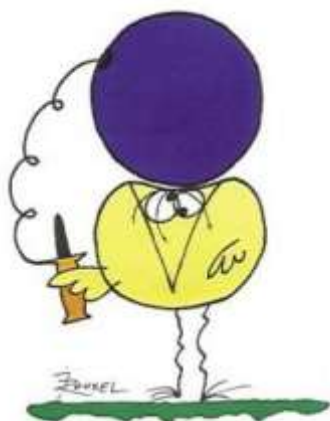


## Caisse d'Épargne Loire-Drôme-Ardèche

### Compte Rendu Syndical Comité d'Entreprise du 25 mars 2011

Deux déclarations ont été lues en début de séance par le secrétaire du Comité suite au drame survenu en CECAZ le 18 mars (voir au dos).

#### - **Présentation du Plan Qualité 2011**



EN ESSAYANT CONTINUUELLEMENT ON FINIT PAR RÉUSSIR. DONC: PLUS ÇA RATE, PLUS ON A DE CHANCES QUE ÇA MARCHE.

Les Caisses d'Épargne ont fortement évolué depuis une dizaine d'années. Malheureusement l'avis des clients n'a jamais été sollicité. En parallèle, leur exigence s'est fortement accentuée. Ces 2 éléments ont pour conséquence une baisse régulière et significative de la satisfaction clientèle mesurée par diverses enquêtes.

Pour pallier à cette problématique, de grands concepts arrivent ou sont ravivés : AOC (Ambition Orientée Client), Ecureuil Attitude, le Modèle d'Excellence Caisse d'Épargne, Aquarel, TAQ, le retour des clients mystère ... Bref, tout un arsenal ! Mais pour «être disponible et à l'écoute du client, lui sourire, orienter le client en fonction de ses besoins, toujours rappeler le client qui en fait la demande », etc... **encore faut-il que les conditions de travail adéquates soient réunies** : effectif suffisant, moins de campagnes commerciales avec un suivi à la culotte, management à l'écoute des salariés, rénovation de certaines agences, des horaires de travail respectés...

**A titre d'exemple**, nous avons alerté la Direction à plusieurs reprises sur *les retraits Cartes Tempo « censurés » par certains managers, l'infantilisation du personnel concernant la gestion des remises commerciales, les problèmes informatiques, les effectifs insuffisants, une dégradation de l'accueil dans les agences, une politique de la « barrette » qui quoi qu'on en dise est toujours bien présente, etc.*

Certes, avoir « une présentation soignée et une tenue correcte » c'est peut être bien, quoique *ça n'est pas l'habit qui fait le moine*, mais nous invitons la Direction à enfin ne pas occulter les vraies problématiques de la CELDA, sources intrinsèques de non qualité.

#### - **Création de la structure Crest-Die**

C'est reparti ! 2 agences distantes de 37 kms vont se regrouper en structure, avec les dégâts collatéraux qui en découlent. Même si cela se fait à iso effectif, un poste de Directeur d'agence CM6 disparaît au « profit » d'un poste de RA en TM5. Il serait temps que la Direction se préoccupe de l'avenir du personnel du réseau commercial en lui laissant espérer des opportunités de promotion et pas le contraire.

De plus, ces évolutions en structure se passent par petites touches successives, sans qu'une vision globale de la politique de l'entreprise sur le réseau commercial soit claire ! **Pour la CFDT, si des réorganisations d'agences doivent avoir lieu, les classifications doivent absolument être tirées vers le haut sinon, par exemple, les GC classés en TM4 auront comme unique avenir professionnel... GC classés en TM4 !**

#### - **Projet : Scan documents en agence**

Ce projet est communautaire. La CELDA, ainsi que 2 autres caisses, va tester ce nouveau concept qui consiste à remplacer l'envoi de documents papiers aux archives par des documents numérisés.

Les agences de Bellevue, La Fouillouse, Fauriel, Villars seront en charge des tests des différents matériels. **La CFDT sera vigilante sur les conséquences sociales et leur traitement qui impacteront, de facto, la plate-forme archivage, et qu'un surcroît de travail n'affecte pas une fois de plus le réseau commercial, pour réaliser des économies d'échelle.** Nous invitons les salariés des 4 agences test à prendre contact avec nous pour donner leur ressenti, et leur avis objectif.

#### - **Présentation des comptes CELDA 2010**

Ils sont globalement bons, avec une augmentation **conséquence** du PNB et une amélioration **honorable** du Coefficient d'Exploitation qui descend à 67,8 % contre 75,70 % en 2009. Il est sans doute utile de rappeler que ce **COEX** aurait dû baisser d'environ 4 à 5 points de plus, si les Caisses d'Épargne n'avaient pas subi les effets secondaires du désastre Natixis, avec *notamment* la vingtaine de millions d'€ de dividendes non versés pour la CELDA ! .../...