

ECHOS DU COMITE D'ENTREPRISE du 27 janvier 2011**➤ Désignation des membres des commissions sociales**

Suite aux dernières élections, le Comité a procédé à la désignation des nouveaux membres des commissions sociales. Le principe suivant a été voté (6 pour, 2 abstentions) : les commissions sont composées de 8 membres + le responsable selon la répartition suivante : 4 SU/Unsa ; 2 SUD ; 2 CFDT.

Représenteront la CFDT :

- **Commission Enfants :**
Myriam BERTHON (Présidente), Sophie LUMMERT, Eric CIVET.
- **Commission Studios :**
Cristelle PEYCELON, Gilles RULLIERE.
- **Commission LVVC :**
Eric CIVET, Claude PABIOU.
- **Commission de Proximité :**
Sophie LUMMERT, Serge SOUCHE.
- **Comité d'Entraide :**
Gilles RULLIERE, Marc TIBI.

➤ Création d'une e-@gence

Dans le cadre du développement national du projet «**monbanquierenligne**», la CELDA souhaite ouvrir une e-@gence en mai 2011. S'il est difficile d'être défavorable au principe de la création d'une telle agence (dans l'air du temps), **il convient toutefois de se méfier des conditions de travail qui sont proposées** aux «Gestionnaires de Clientèle multimédia» et «DA multimédia»... Et de la généralisation qui pourrait en être faite, notamment en termes d'horaires, en déployant



à l'avenir ces nouveaux métiers dans toutes les agences... **Une extrême vigilance s'impose !**

Les grandes lignes de l'e-@gence selon la Direction :

- **But initial :** créer la 153^{ème} agence de LDA.
- **Clientèle ciblée :** clients distanciés. géographiquement + nouveaux clients appétants.
- **Personnel :** 1 DA multimédia et 3 GC multimédia.
- **Horaires :** du lundi au vendredi (9h00-19h30) et samedi (9h00-13h00) avec 37H hebdomadaire par personne.
- **Agence physiquement installée** au Siège (Fauriel 2).

Pour information, voici **l'avis rendu à l'unanimité par les élus du CHSCT** le 2 février dernier :

Les élus se déclarent favorables au principe de la création d'une e-@gence en CELDA. Cependant, les élus regrettent tout d'abord que l'implantation choisie par la Direction (*Fauriel 2*) n'ait pas fait l'objet d'une étude sur d'autres sites hors région stéphanoise, l'activité de cette future agence permettant nettement une « externalisation ». Les élus constatent que toutes les demandes effectuées lors de l'APS ont été validées notamment dans le domaine de l'isolation phonique et que l'accès aux sanitaires du CRC sera autorisé au personnel de cette nouvelle agence. En ce qui concerne les effectifs, et ce dès la mise en place, il est clair que vu les plannings hebdomadaires proposés à chacun, il sera très rapidement impossible de fonctionner (congrés, formation, maladie...) Les élus du CHSCT réitèrent leur demande d'un effectif de 6 personnes dès le départ. Les élus considèrent que la borne de fermeture de l'e-@gence (19h30) est trop tardive. ***Au vu des observations précédentes, les élus émettent un avis défavorable au projet de mise en place de la e-@gence tel que présenté par la Direction.***

➤ Arrêt de la gestion de l'ATC par le CRC

L'ATC (Accueil Téléphonique Centralisé) consistait en la gestion des appels téléphoniques entrants par le CRC pour 36 agences du réseau commercial.

Présenté à sa création par la Direction comme un moyen de dégager du temps commercial pour les agences, la mise en place de la gestion de l'ATC par le CRC avait alors entraîné la suppression de 8 ETP dans le réseau.

Bien évidemment, la Direction a décidé de renvoyer les appels téléphoniques entrants vers ces 36 agences sans y redéployer aucun des 8 ETP qui avaient été transférés des agences vers le CRC. Par contre, l'effectif du CRC a bien été revu à la baisse compte-tenu de la suppression de l'activité ATC !

La Direction de la CELDA a dû suivre un stage de prestidigitation qui lui permet de réaliser le tour de passe-passe suivant : **L'abandon de l'activité ATC par le CRC entraîne logiquement moins de travail pour les salariés de ce service, donc une baisse d'effectif.**

Mais dans le même temps, on nous fait comprendre que **l'activité ATC, qui occupait 8 ETP au CRC, ne générera aucun travail supplémentaire dans les 36 agences concernées et qu'aucun des 8 ETP ne retournera dans le réseau !!!**



Pendant combien de temps la Direction va-t-elle continuer d'empiler de nouvelles tâches (objectifs commerciaux en perpétuelle augmentation, conformité, listes de clients pour les CC, téléphone, mails...) sur le dos des commerciaux ? Jusqu'à l'explosion... Qui n'est peut-être plus très loin ?

La fin de la gestion de l'ATC par le CRC pose aussi la question de l'avenir des salariés du CRC : quelles seront leurs activités de substitution ? Vont-ils devenir de simples « vendeurs » alors qu'ils n'avaient pas été recrutés pour ce métier ? Bénéficieront-ils d'une formation appropriée pour franchir ce cap sans dégâts ?

Nous reviendrons sur ce sujet...

AVIS DU COMITE D'ENTREPRISE SUR LE PROJET D'ARRÊT DE LA GESTION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE CENTRALISE (ATC) PAR LE CRC

(extrait de délibération de la réunion du 27 Janvier 2011)

Les élus rappellent qu'à sa création, l'activité principale du CRC visait à gérer les appels entrants en lieu et place des agences. Ils observent que ces transferts d'activité se sont alors accompagnés de transferts d'effectifs équivalents du réseau commercial vers le CRC jusqu'à représenter un effectif de 8 ETP à fin 2010.

Les élus remarquent que le projet d'arrêt de la gestion de l'ATC par le CRC prévoit de supprimer, au CRC, les 8 ETP affectés à l'activité ATC mais ne crée aucun ETP supplémentaire dans les agences concernées alors qu'elles devront faire face à une charge de travail supplémentaire de 8 ETP.

Par ailleurs, les élus relèvent que le projet Efficacité des Fonctions Supports prévoit de transférer des Fonctions Supports vers le réseau commercial une multitude de tâches évaluées à environ 8 ETP dans le rapport EXTON.

Les élus constatent que ces deux projets (le projet d'arrêt de la gestion de l'ATC par le CRC, projet Efficacité des Fonctions Supports) génèrent une charge de travail supplémentaire d'environ + 16 ETP que le réseau commercial devra supporter à effectif constant.

es élus soulignent enfin que le développement de la CELDA passe à la fois par un accroissement de l'effectif du réseau commercial, en particulier sur la Banque de Détail qui constitue son cœur de métier, et par la permanence et la continuité de l'accueil dans nos agences.

Au vu des observations précédentes et en l'état, les élus du comité d'entreprise portent un avis défavorable sur le projet d'arrêt de la gestion de l'ATC par le CRC.

Les élus CFDT au CE : Marc Tibi, Gilles Rullière, Serge Souche, Myriam Berthon – RSCE : Alain Fargeas – Le 11 février 2011