

### ... LIBRES PROPOS... PROPOS LIBRES... janvier 2011...

#### ➤ **Déménagement du Service Successions**

La Direction va installer ce service actuellement basé sur le site Alma, au Siège de Fauriel 1, en apportant de substantielles modifications au cadre de travail avec la création d'un open-space. *Si nous n'avons pas de commentaires particuliers à faire sur le transfert géographique, nous avons tout de même quelques remarques à formuler, notamment suite aux visites et à la rencontre des collègues que nous avons effectuées sur site :*

**- Le personnel du service, et son responsable n'ont pas du tout été associés à ce projet :**

Cela paraît impensable à toute personne normalement constituée... Mais c'est oublier que la CELDA dispose en son sein de dirigeants ou cadres dotés de l'option «science infuse universelle» qui sans connaître la réalité du travail des collègues du Service Successions, savent ce qui est bien pour eux, et ce qui ne l'est pas.

**- Pourquoi dégrader les conditions de travail** d'un service cité en exemple nationalement pour son efficacité en passant de plusieurs bureaux de 2 à 5 personnes à la création d'un open-space (plateau de 243m<sup>2</sup> pour 25 personnes) ?



*Alors que la plupart des entreprises font marche-arrière en matière d'open-space hier à la mode et reviennent à de traditionnels bureaux fermés, la CELDA semble une nouvelle fois*

*prendre des décisions en déphasage.*

Entre autres désagréments, les collègues du service seront « entassés » sur une petite surface, n'auront

plus qu'une imprimante pour 4 (*1 par personne à ce jour*), vont perdre beaucoup en confidentialité, vont devoir supporter des nuisances sonores induites par cette organisation, et auront des possibilités de stockage de dossiers d'une capacité nettement inférieure à l'existant.

**Le CHSCT a émis un avis défavorable sur ce projet lors de sa réunion du 6 janvier 2011.**

Les élus ont néanmoins obtenu quelques améliorations dont la pose de cloisons amovibles (Hauteur 1,80m) séparant l'espace en 4 et la mise en place d'un faux plafond acoustique.

#### ➤ **Agence Libération (St-Etienne)**

La Direction de la CELDA a pris la décision d'implanter une agence (*transfert de l'agence Fourneyron appelée à devenir agence spécialisée immobilier*) dans un immeuble prestigieux et historique de la ville de Saint-Etienne (ancien Grand Hôtel). **Proclamée agence « haut de gamme » par Jean-Pierre Levayer, cette nouvelle agence n'en a que l'apparence de par l'architecture du bâtiment qui l'abrite.**

L'agencement intérieur (longs couloirs, nombreux bureaux aveugles...) et les matériaux low-cost utilisés (revêtements muraux notamment) donnent l'impression de se trouver dans un univers plutôt triste, et qui ressemble à s'y méprendre au milieu hospitalier.

Rien à voir avec toute notion de haut de gamme : certaines agences «classiques» sont bien plus belles et accueillantes que Libération ! Les prospects «fortunés» que nous sommes sensés y accueillir apprécieront...  
.../...

## ➤ **Activation Clientèle**

### Constats (d'échec) de la Direction de BPCE :

«*La stratégie développée ces dernières années autour des particuliers nous a permis d'atteindre des résultats (...) Cependant, elle **montre aujourd'hui des limites** qui se ressentent dans nos performances économiques en terme de PNB, parts de marché, évolution du fonds de commerce, satisfaction client*».

- **L'indice de clients très satisfaits est passé de 41% à 37% entre 2007 et 2009**, et sur ce critère, la Caisse d'Épargne est dernière de la classe (LCL 42%, CA 45%, SG 47%, BNP et BP 50%, CM 58%).

- Comble de l'horreur : « **La détention de produits est plus faible chez nous que chez nos concurrents** ».

Il fallait donc réagir !

La solution de la Direction : **attribuer un portefeuille de clients aux Conseillers Clientèle** (qu'on appellera lâchement «liste de clients» pour ne pas reconnaître qu'on transforme les CC en GC, classification et salaire en moins) et s'attaquer aux clients distanciés recelant le plus de potentiel en PNB.

**L'idée générale est la suivante : plus un client détient de produits en Caisse d'Épargne, moins il lui est facile de nous quitter !**

Alors plutôt que de soigner le service rendu à notre clientèle en privilégiant notamment le nombre et le rôle des CC à l'accueil de nos agences, la Direction va demander à ces derniers de contacter de nouveaux clients afin de les « gaver » en produits et services dont ils n'ont pas forcément besoin...

**Ce qui est bon pour notre PNB est bon pour nos clients : c'est ça, le respect de la clientèle selon BPCE !**

*Nous considérons que le métier de CC et ses fonctions essentielles sont totalement galvaudés. C'est pourquoi le CHSCT, dont les élus CFDT, a mandaté à l'unanimité une expertise externe sur le projet Activation Clientèle. Cela permettra d'en mesurer notamment l'impact sur les conditions de travail des CC et les conséquences en matière de stress liées à une mesure de la qualité de leur travail uniquement basée sur la productivité.*

... à suivre...

**[RESPECTÉS]**

### Déclaration de la délégation CFDT lors du Comité d'Entreprise du 16 décembre 2010

Les élus CFDT ont été choqués par les propos écrits par le Syndicat SUD dans son tract du 3 décembre 2010.

Certaines tournures de phrases et expressions utilisées dans ce tract telles que : « *rentes de situation* », « *utilisation du bien collectif à des fins partisans* », « *calcul de bénéfice personnel* » peuvent laisser croire au Personnel que les élus de l'ancienne mandature du Comité d'Entreprise n'ont pas eu toute la rigueur nécessaire dans la gestion du Comité d'Entreprise, voire même qu'ils ont pu en tirer un intérêt personnel, ce qui est naturellement faux, mais cela les élus de SUD le savent parfaitement.

Nous rappelons aux élus SUD que le Comité d'Entreprise est contrôlé par des commissions internes, dont ils font partie, par un Expert Comptable, et même par l'URSSAF.

De plus, SUD emploie dans ce tract des expressions et des mots totalement calomnieux comme « *soumission convenue* », « *syndicalisme d'accompagnement* », « *manque de respect des salariés* », « *discrimination* », « *lâcheté* », « *magouille* », « *menaces* », « *politburos* » qui sont en totale contradiction avec la démarche constante et altruiste de défense des salariés portée par la CFDT, mais cela le syndicat SUD le sait également.

Nous pensons qu'il est tout à fait légitime d'avoir des divergences sur certains points, mais nous ne pouvons pas accepter de telles insinuations et manipulations. La CFDT, quant à elle, préfère consacrer ses efforts et son travail d'une manière plus honorable.

Nous souhaitons que le syndicat SUD adopte enfin une attitude plus responsable, et nous lui demandons de bien vouloir diffuser un correctif à l'ensemble du Personnel.

Cette déclaration figurera, *comme c'est le cas de toutes nos déclarations*, sur le compte rendu du Comité d'Entreprise que la CFDT publiera début 2011.