

Bonne année 2012

Les élus de la Section CFDT CELDA souhaitent une excellente année 2012 à l'ensemble des salariés de la CELDA.

Compte Rendu Syndical Comité d'Entreprise Décembre 2011

Part Variable 2012

Nous l'avions annoncé dans notre précédent compte rendu : la Direction avait décidé de mettre en place « l'écart au 1^{er} », pour la détermination de la Part Variable du réseau commercial (*en d'autres termes, une structure ayant eu d'excellents résultats et dépassant très nettement ses objectifs, aurait cependant été nettement pénalisée par le fait qu'une autre structure fasse mieux qu'elle !*).

Les arguments que la CFDT a largement développés lors de la réunion de novembre ont été entendus : la Direction abandonne le concept de Benchmark / Ecart au 1^{er}.

Intégration du GIE CRC à la CELDA

Après un avis favorable rendu en séance, **La CFDT et le SU Unsa ont signé l'avenant à l'accord de 2004** rendant possible, *de fait*, l'intégration des salariés du GIE CRC en CELDA. **C'est une très belle avancée sociale** pour les collègues concernés qui, jusqu'à présent, ne bénéficiaient pas du statut de salarié CELDA, et à qui nous souhaitons la bienvenue !

Projet de modification des horaires agences

Nous savons depuis bien longtemps que le concept du Forfait Hebdomadaire de 3h00 pose des problèmes philosophiques à la Direction. La CFDT a donc, avant cette réunion, préparé un long argumentaire qui a été enrichi le jour même avec les précisions figurant sur le document remis en début de séance par la Direction.

Ce premier PROJET est le suivant : positionnement des 37h00 de travail des collaborateurs par fixation du Forfait de 3h00 selon les horaires suivants : **les mardis, mercredis, vendredis**, 8h45 / 12h45 (heures d'ouverture guichet 9h00 / 12h15), avec du phoning de 12h15 à 12h45, et 14h00 / 18h15 (fermeture des portes à 18h10, donc 5 minutes pour arrêter la journée); **le jeudi**, 8h45 / 12h30 (heures

d'ouverture guichet 9h00 / 12h15), et 13h30 / 18h15 ; **le samedi**, 8h45 / 12h30 (ouverture guichet 9h00 / 12h30).

Nous rappelons que la CFDT a signé en 2004 le volet de l'accord intitulé « ACCORD SUR LA DUREE DE TRAVAIL – CONGES ». Cet accord, qui est disponible sur l'intranet, a le mérite de fixer des bornes aux horaires de travail et d'entériner le principe du forfait hebdomadaire de 3h00. On voit aujourd'hui que le bon sens qui a prévalu à la signature de cet accord par quelques Organisations Syndicales lucides et responsables sur le volet Durée du Travail / Congés trouve toute sa dimension en bridant la Direction contre d'éventuelles velléités de rallongement des horaires au-delà de 18h15, ou d'ouverture des agences les lundis ou samedis après-midi.

Ce 1^{er} projet de la Direction a été élaboré en petit groupe, sans concertation avec les salariés du terrain (CC, GC, RA, DA) et les Organisations Syndicales. La Direction n'a énoncé quasiment aucun argument sérieux pour le « vendre » : *privilégier les heures pleines pour les RV pour faciliter la mémorisation des clients, plages de phoning compatibles avec les habitudes de nos clients, etc.* **Tout cela semble bien loin de la vraie vie quotidienne, de la réalité du terrain, et surtout des désidératas de la clientèle !**

Nous avons donc développé une argumentation en faveur du forfait, *étant entendu que le forfait de 3h00 n'occulte en aucune manière les heures de travail supplémentaires récurrentes réalisées par un grand nombre de salariés.*

Notre argumentaire a pour but de démontrer que ce forfait améliore les conditions de travail des commerciaux, **(a contrario, sa suppression les dégraderait nettement), sans être du tout pénalisant pour la clientèle et pour les résultats de la CELDA.**

La souplesse que confère le forfait permet de gérer certaines contraintes personnelles quotidiennes (*emmener ou récupérer des enfants, activités personnelles, etc.*), gérer



l'éloignement lieu de travail/ lieu d'habitation, en permettant de travailler en partie du temps de midi et de partir vers 17h45, arriver à 8h15 pour préparer un dossier urgent, faire les suspens, traiter les instances.

Il permet, au salarié qui le souhaite, de rester jusqu'à 18h15 pour traiter la conformité, finir un dossier, appeler des clients, gérer les nouvelles tâches (répondeur, mails, etc.).

Bref, ce forfait permet d'avoir une souplesse de 3h00 sans que celle-ci n'altère en rien les relations avec notre clientèle pour qui les horaires actuels des agences sont un NON PROBLEME.

Quant à l'argument de la Direction qui considère que le forfait pose un problème aux Directeurs d'Agences pour suivre les heures supplémentaires, celui-ci tombe dans la mesure où il faudrait que les DA/RA arrivent forcément toujours les premiers à leur agence et la quittent les derniers pour contrôler l'horaire de leur équipe. Or, il faut rappeler que les DA/RA ne sont pas au Forfait Cadres.

Le forfait n'a pas empêché la CELDA d'être première en parts de marché, ni de faire une progression phénoménale à ce fameux benchmark !

De plus ce premier projet de la Direction, **avec la réduction du temps de pause de midi**, interdirait quasiment aux salariés de rentrer à leur domicile, voire de déjeuner au restaurant, surtout le jeudi avec à peine 1 heure de pose.

Faire une demi-heure de phoning systématiquement de 12h15 à 12h45, après 3 RV représenterait **une charge mentale** qui ne serait pas tenable, et quand on voit que pour la Direction 5 petites minutes suffisent à arrêter une journée, *no comment !...*

La dimension « Conditions de Travail » n'était visiblement pas dans le cahier des charges de ce projet, véritable machine à fabriquer des heures supplémentaires !!!

Certains mystères persistent aussi sur, par exemple, le traitement des instances (conformité, back office, mails, répondeurs), qui ont tendance à se multiplier fortement : si l'on prend des RV par heures pleines (*concept extravagant de la mémorisation client avancé par la Direction*), où trouvera-t-on du temps pour traiter les instances ??? A cette question posée à Mme Philibert, sa réponse a été « entre les RV ! »... **Cherchez l'erreur !**

La Direction a déclaré qu'elle va ouvrir des discussions avec les Organisations Syndicales. La CFDT s'y rendra avec naturellement comme 1^{er} objectif l'intérêt des salariés, cette notion n'étant pas du tout contradictoire avec l'intérêt de l'entreprise et de la clientèle. Notre analyse objective concernant ce dossier nous conduit à penser que la Direction, si elle allait plus loin dans ce type de projet, commettrait une erreur stratégique et sociale.

St Etienne le 3 janvier 2012,

• **Projet déconnexion agences**

Actuellement, la moitié des agences de la CELDA reçoit les clients exclusivement sur RV les après-midis, **les jeudis après-midi pour certaines d'entre elles, tous les après-midi pour les autres.**

Un des problèmes, dans ce dossier, consiste dans le fait que les agences sont ouvertes au reste de la clientèle sans être ouvertes, ou bien fermées sans être fermées !... Un grand flou existe donc, savamment entretenu, et relevé depuis bien longtemps par les élus du personnel.

La Direction a tranché : sur les 77 agences concernées, 36 vont reprendre un horaire normal, et 41 seront en déconnexion totale tous les après-midi, pour l'essentiel des agences de moins de 2 ETP, mais pas seulement.



Quant au concept très particulier d'agence « entr'ouverte » au reste de la clientèle, c'est-à-dire pas vraiment ouverte et pas vraiment fermée, la Direction a également tranché. Elle préconise l'ouverture

de la porte de l'agence y compris dans la période où le transactionnel est fermé, sauf pour 16 d'entre elles dont l'environnement pose des problèmes de sécurité.

Une multitude de critiques et de remarques nous viennent à l'esprit avec un tel projet : *est-il normal que ce soit les Directeurs de Groupe qui déterminent les agences où il peut y avoir des problèmes de sécurité, sans aucune concertation avec le CHSCT ? Lorsqu'un client n'ayant pas de RV entrera dans l'agence, est-il logique et normal qu'un collaborateur se déconnecte, abandonne le client avec qui il est en RV pour aller à sa rencontre, de plus pour une durée totalement inconnue ? Quelle sera la réaction du « client abandonné » qui avait pris un RV ou bien que l'on avait démarché ? Quelle attitude aura un client qui entrera dans l'agence, les portes étant ouvertes, et qui « poireautera » de longues minutes, voire plusieurs dizaines de minutes avant qu'éventuellement un salarié de l'agence accepte de « larguer » son RV sachant les risques qu'il y a à déstructurer un entretien commercial ?! Quelle sera l'attitude de ce même client lorsqu'on lui dira qu'on ne peut pas le servir, l'agence n'étant pas ouverte au transactionnel ? etc.*

Où est la notion de qualité dans ce concept, qui en réalité n'a vu le jour que pour des raisons de gestion de pénurie d'effectifs ? Pour la CFDT, les agences doivent rester ouvertes avec un accueil digne de ce nom, c'est-à-dire avec un salarié qui soit en capacité permanente de recevoir et d'orienter la clientèle.

www.cfdt-ecureuil.com

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