



Sud-Solidaires BPCE

Section CEAPC

24, Rue du 24 février – 79000 NIORT

tel : 05.16.36.22.15 – 05.16.36.22.16

mel : sudceapc@yahoo.fr

www.sudbpce.com

 SUDBPCE



COMPTE RENDU *Sud-Solidaires* DU COMITE D'ENTREPRISE EXTRAORDINAIRE DU 07 12 2017

Le secrétaire du CE propose que l'expert fasse état de son point de vue suite à la mission qui leur avait été confiée par le CE. Une expertise digne de ce nom n'a pas pu être menée car la direction a joué au chat et à la souris et n'a pas fourni les documents demandés par l'expert.

Monsieur DURAND s'empresse de rappeler que, dans le cadre d'une expertise libre, ils ne sont pas tenus de répondre.

La direction rappelle quand même qu'elle s'inscrit dans un certain nombre de préconisations faites, ce coup-ci, par l'expertise missionnée par le CHSCT.

- Accompagnement sur les référentiels d'activités,
- Formation pour la ligne hiérarchique, 1 ligne « référentiel d'activités » sera mise en place,
- Charge de travail : 1 information va être donnée régulièrement au CHSCT dans le cadre de la QVT (Qualité de Vie au Travail),
- Pour la population des GC qui vont rester GC, il y a 3 sous-populations :
 - Ceux qui voulaient rester GC
 - Ceux qui ont été identifiés avec un potentiel d'évolution
 - Ceux pour qui il y a pu avoir une différence de point de vue, sur l'évolution vers Chargé de Clientèle, entre la hiérarchie et le salarié, et pour ceux-là, il y aura un accompagnement individuel
- Pour les agences, qui ont une vitrine non livrée et qui ne sont pas en sureffectif, des CDD seront alloués
- Pour les GC en 2018, le taux de visite du portefeuille sera de 25 %
- Pour les CAGP, ils tiennent aussi compte de la formation et du fait qu'ils sont nouveaux sur le métier

Selon M. FORET, seuls 30 GC qui restent GC ont cette fameuse différence de point de vue avec la hiérarchie, les autres ont convenu qu'ils resteraient GC. Et, qu'on ne s'inquiète pas, il y aura des actions pour ces salariés-là, monitorat etc...

Pour la direction, « la satisfaction clients est le sujet central » ! Avec de moins en moins de salarié-e-s, on se demande bien comment cela va être possible !

Sud-Solidaires s'interroge sur le fait que les DA n'aient pas été associés à ce projet en amont, ils vont devoir aujourd'hui le mettre en place sans avoir eu leur mot à dire. Là encore Mr FORET est très clair, il faut clarifier ce qu'on veut faire de notre modèle et c'est la responsabilité des dirigeants... En résumé, les autres n'ont plus qu'à appliquer.

Sud-Solidaires rappelle aussi, notamment en ce qui concerne les GC qui restent GC, que ce n'est pas de monitorat dont ils ont besoin, mais de reconnaissance. Le fait de ne pas être reconnu risque de provoquer des conflits à certains endroits et il ne faut pas négliger, non plus, la difficulté pour ces GC-là, de croiser régulièrement leurs anciens clients desquels ils ne vont plus s'occuper. La solution, là aussi, est claire pour la direction, il faut changer d'agence. La solution toute trouvée par T FORET est loin d'être aussi simple, c'est juste la double peine : on reste GC et en plus on doit subir une mobilité géographique !!

L'entreprise reconnaît quand même que les changements de conseiller ont un impact sur la satisfaction client. Dans un élan de générosité, elle assure qu'en janvier, il n'y aura pas d'action commerciale. Par contre, ça reprendra dès février, en écho à une action du crédit agricole. Mais T. FORET annonce un sprint en janvier, pour se mettre en jambes, dit-il !
Les commerciaux apprécieront...

Sud-Solidaires fait remarquer à la direction que celle-ci veut éradiquer le problème de la charge de travail en confiant une partie des successions au CRC, ou en créant un middle office GP, ou encore en promettant une externalisation de l'offre remettant BDR, mais la réalité c'est que la direction refuse d'évaluer cette charge de travail.

Nous donnons lecture de l'avis motivé de Sud-Solidaires, préparé conjointement avec le CHSCT et lu également en CHSCT

Ce projet présenté dans la précipitation repose sur du normatif, le réel n'ayant pas été pris en compte. Ce projet est décliné de façon standard sans tenir compte des différentes configurations d'agence ; il est basé sur des charges de travail théoriques et sera porteur d'une fragilisation du collectif de travail.

La mise en œuvre de ce projet repose sur les DA qui malheureusement n'ont absolument pas été consultés lors de sa conception. En situation contrainte, ceux qui vont devoir réguler, ce seront les DA. S'ils n'y arrivent pas, ils seront les 1^{er} fusibles à sauter, c'est un vrai danger pour eux.

Pour les 37 nouveaux CAGP, l'année 2018 sera très dense avec 30 à 35 jours de formation et un portefeuille à gérer. Le niveau d'exigence demandé à tous les CAGP sera plus élevé avec un portefeuille porté à 200 entités. Le middle office proposé par le projet ne correspond pas aux attentes des CAGP qui souhaitaient plus une aide administrative que commerciale.

Dans les agences à 4/5 postes, les chargés de clientèle et les RC devront remplacer les GC absents or cela n'est pas prévu dans leur référentiel d'activité.

Nous regrettons la différence de traitement entre les anciens et les nouveaux RC, certains devant continuer à assurer l'ouverture de la vitrine et d'autres pas alors que tous auront le même référentiel d'activité.

Le nouveau métier de GC sera très exigeant, il demande une grande polyvalence et une forte capacité d'organisation personnelle. Les plus âgés (déjà GC) expriment un fort sentiment de dénigrement et constatent que l'entreprise a oublié leur investissement passé.

En parallèle, les jeunes sont mis en avant par RHD20#20, ce qui semble positif mais le modèle proposé va très vite les épuiser et provoquer un conflit de génération.

Sud-solidaires trouve inconcevable que ce projet n'intègre pas les GC PRO qui sont partie intégrante d'une agence.

Les référentiels métier ne sont pas du tout adaptés au terrain. Faute de remplacement, les effets de tension vont être amplifiés. Les charges de travail non régulées vont accentuer les tensions en agence.

Les collègues vont vivre des contraintes fortes, ils sont déjà sous pression constante. Il est à craindre une crise collective dans les mois qui suivront la mise en place du projet, notamment là où l'effectif cible sera atteint rapidement.

Les 150 000 clients affectés au CRC continueront à venir en agence et cela n'est pas prévu dans la gestion quotidienne. De plus un client sur 2 va changer de portefeuille, ce qui va provoquer des mécontentements multiples.

Les flux agence bien qu'en baisse, sont encore importants. Les demandes des clients sont plus complexes et chronophages, difficiles à gérer avec un effectif amputé.

Ce projet fait suite à une réorganisation pas encore terminée ni absorbée et donc les RPS deviennent multiples et cumulatifs.

RHD20#20 génère une forte demande psychologique et engendre une faible latitude décisionnelle ce qui pour Sud-solidaires est un facteur de risque majeur.

La baisse d'effectif prévue de 11% (-212) ne peut qu'aggraver l'existant déjà très tendu. Comment la direction peut-elle penser que des salariés en sous-effectif, sous pression, malmenés, se révéleront plus productifs ? Comment la CEAPC peut-elle penser devenir leader de la satisfaction clients en réduisant le personnel en agence ?

Sud-solidaires dénonce ce projet destructeur d'emplois et dangereux pour les collègues qui resteront dans l'entreprise.

Nous alertons la direction des risques qu'elle va faire courir aux salariés et dont elle devra assumer les conséquences.

Sud-solidaires demande le retrait de ce projet et émet donc un avis défavorable. »

Chaque OS motive son avis, la RSP considère qu'ils ne sont pas en capacité de rendre un avis.

Le syndicat RSP lit ensuite la déclaration suivante de l'intersyndicale CGT, RSP, Sagace et **Sud-Solidaires** et la demande de vote d'un droit d'alerte économique :

« En 2015 les syndicats SUD et RSP avaient voté favorablement pour un droit d'alerte économique lors du premier déploiement de RHD, qui n'a pas été suivi par les autres syndicats.

Aujourd'hui nous sommes, à nouveau, devant un projet de réorganisation qui prévoit la suppression de 200 ETP du fait de l'affirmation par le Directoire de difficultés à faire croître le PNB et à, soi-disant, préserver la rentabilité de l'entreprise.

Comme en 2015, ce projet ne prend pas en compte la réalité des fonctionnements en agence, des charges de travail liées aux activités confiées et à la perte de dizaines de milliers de clients

En outre, le précédent projet (RHD), dont le déploiement n'est pas abouti, n'a bien évidemment pas pu faire l'objet d'un bilan, éventuellement porteur d'enseignements sur des évolutions à mettre en œuvre.

Cette façon de diriger notre entreprise ne peut perdurer et se reproduire.

Pour rappel une alerte économique n'est pas circonscrite à la seule prévention des difficultés économiques, elle est faite aussi pour éviter la dégradation de la situation de l'entreprise.

Ce projet RHD fait craindre aux élus du CE d'être confrontés à de nombreuses situations laissant planer des doutes :

- **Organisation du niveau de la charge de travail**
- **Projet de réorganisation qui risque d'avoir des conséquences sur l'emploi encore plus désastreuses suite à la baisse des 11% d'effectifs**
- **Des risques psychosociaux importants**
- **De fait difficultés à réaliser l'objectif de PNB**

Les syndicats de l'intersyndicale CGT, SAGACE, RSP et SUD demandent le vote d'un droit d'alerte sur le projet RHD 20#20 qui permette d'éclairer les élus sur sa pertinence économique et sa déclinaison, un projet qui amplifie celui de 2015 et qui peut accentuer les difficultés rencontrées depuis (baisse de PNB et accélération de l'attrition client). »

Notre demande n'est pas retenue mais nous demanderons l'inscription du point au CE de janvier.

L'avis est ensuite rendu par le CE

LE SU, la CGC et **Sud**-Solidaires votent CONTRE le projet RHD20#20 et la RSP refuse de voter.

L'équipe Sud-Solidaires : Christelle BONNARD-DECHÂTRE, Annie DUHART, Gilles MENANDEZ, Anthony PALLU et Hélène FEUGA