



Syndicat du Personnel  
Banques-Assurances  
CGT Auvergne-Limousin  
Section Caisse d'Épargne

Site internet : [www.spbacgt-cepal.fr](http://www.spbacgt-cepal.fr)

## Réorganisation commerciale Côté pile...

Octobre 2015

### ... ou l'autre côté de la médaille !

#### → Sur un plan large....

Même si l'apparence et les contenus de cette nouvelle organisation semblent suivre les évolutions technologiques ou les aspirations des clients, les salariés et leurs élus doivent se poser les bonnes questions car cette mise en place répond surtout au dogme patronal d'obtenir du résultat, par quelque moyen que ce soit, et de **rajouter de l'intensification sur l'intensification déjà intervenue.**

Au-delà des NTIC (*Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication*) qui ne cessent d'émailler notre quotidien, ces nouveaux concepts (*de type LEAN*) se mettent en place à grande échelle. D'ordre systémique, ils engendrent de profondes modifications de l'Entreprise et de ses activités.

#### → Dans le détail Cepal

##### Allons-nous vers un passage en force de la Direction ?

##### Façon "49-3" !

Pas moins de 5 pages de questions ont été posées par les élus CE et CHSCT sur la réorganisation du réseau commercial, ces questions étaient toutes précises et légitimes face aux inquiétudes des équipes. Loin de rassurer et de faire preuve de transparence, la Direction s'est bornée à reprendre de manière à peine plus explicite la présentation d'origine, sans infléchir aucune de ses orientations initiales. Pire, après nombre de réponses floues, la conclusion est éloquente : la Direction considère « *qu'elle a fourni toutes les informations et éclairages nécessaires pour que le CE et le CHSCT rendent un avis sur le projet de réorganisation présenté et ce, dans les délais légaux impartis !* » Le message en filigrane est simple : la Direction est pressée de faire aboutir

son projet de réorganisation. Pour cela, s'il le faut, elle est prête à « malmener les équipes et bafouer/mépriser les Institutions Représentatives du Personnel », cela ne lui pose aucun problème [de conscience] ! Il s'agit bien là d'une parodie de dialogue social, un bel exemple de mise en application, au sein d'une entreprise, du fameux « 49-3 » (*à la manière du gouvernement, l'été dernier, pour la loi Macron*).

##### Au secours, j'ai mal à mon assistance !

Dans le projet de réorganisation, l'Assistance accuse une perte de 2 personnes dans le nouvel organigramme... Jadis, dans des temps pas si lointains, lorsque vous aviez un problème de « banca », une question épineuse sur le montage d'un « crédit immo » ou encore une interrogation qui vous rend perplexe sur la complexe fiscalité de l'assurance vie, vous aviez un seul

Le risque dans cette révolution organisationnelle serait de céder aux phrases déjà faites concernant le passage obligé vers ces transformations, sans mot dire, de tomber dans un positionnement inéluctable et sans contrepartie face au développement du numérique et du digital. Il faut sortir de l'aspect utilisateur individuel pour regarder les contraintes que cela engendre au niveau des collectifs de salariés.

Dans ce schéma, il est évident que le centre de gravité de la décision est abaissé, le salarié portant de plus en plus le poids de son activité. Pour couronner le tout, il endossera de plus en plus le rôle de fusible, alors que les questions sur la charge de travail et tout ce qui l'accompagne : sécurité, santé, respect, réglementaire, reconnaissance, injonctions trop souvent paradoxales, heures supplémentaires, etc.... restent posées avec des situations parfois désespérément criantes !

réflexe : un coup de fil à nos collègues de l'assistance réseau ! Aujourd'hui, vous avez aussi une solution, quoique virtuelle, elle se prénomme Cloé... peut-être charmante et polie, mais loin d'être aussi "sachante" que nos collègues ! En effet, la base des données qu'elle dispense est mise en ligne par la hot line (*comme quoi les capacités humaines ont encore du mal à être remplacées par les humanoïdes et autres hologrammes !*). Demain, il faudra apprendre à vous débrouiller et faire preuve d'autonomie... car l'assistance réseau se meurt et aura 2 précieux experts de moins pour vous répondre. Vous qui, cet été, avez déjà vécu de grands moments de solitude avec la fermeture pendant 15 jours de l'assistance crédit, vous allez assurément devoir, au mieux, prendre un ticket dans la file d'attente des appels et patienter face à votre client en essayant de "meubler" ou, au pire, inventer !!!

## On a le pourquoi, on a le combien, pourquoi s'embarasser avec le comment ?

→ Le pourquoi : le projet de réorganisation présenté par la Direction fait suite à des constats d'évolution de notre clientèle et à la « nécessité » d'adapter le réseau commercial à ces changements.

→ Le combien : **31 CC de moins pour 14 GC de plus** seulement, quelques GCP (*GC Patrimoniaux*) ça et là, et du saupoudrage de spécialistes crédit, mais surtout un quasi doublement des cadres partout dans le réseau. Seul point rassurant : l'effectif restera le même mais à augmenter ainsi les barreaux sans pour autant avoir plus de rameurs.... le navire ne risque-t-il

pas de ralentir et, au bout, de ne pas gagner la course ?

→ Et le comment dans tout cela ???

Les GC ou DA sont tout à fait capables de remplacer ces 31 CC de moins nous répond-on ! Nous sommes tout à fait d'accord sur ce point, ce qui nous gêne beaucoup par contre, c'est que le portefeuille cible d'un GC de demain se compose de **725 relations** ! Vous n'arriviez pas à visiter l'intégralité de vos portefeuilles actuels (*750 relations*) sur 12 mois glissants... Et bien demain, il vous faudra atteindre cet objectif, quasi-identique, avec une voire plusieurs 1/2 journées à l'accueil !

On nous promet des **délégations moins hiérarchisées** et donc une plus grande "agilité" (concept

**725 relations**

développé sur la base de 4 valeurs et 12 principes). On nous promet aussi des référentiels métiers revus et corrigés en « repères métiers », fruits de réunions à venir qui seront initiées à cette occasion et du brainstorming de collègues encadrés par d'éminents membres de la Direction. La question qui se pose : pourrions-nous oublier nos 25 RDV/semaine, oublier nos 3 RDV crédit, 3 RDV IARD.... chaque semaine ? ... Le doute subsiste ! Aujourd'hui, ces pages là du projet restent désespérément vides ! C'est pourtant de cela que dépend le quotidien de demain des commerciaux... **Demander aux IRP de se prononcer sur un tel vide sur le comment équivaut à remettre un chèque en blanc à la Direction ! Confondre vitesse et précipitation ne peut convenir aux salariés !**

## Un dossier porteur de nombreuses singularités...

→ Règles... surtout attendre le contre-ordre ! : plusieurs règles aussitôt établies s'avèrent en réalité aussitôt bafouées et remises en cause par une ou plusieurs exceptions. Exemple : la Direction affirme la règle qu'elle va fermer les derniers points de vente unipersonnels (*page 19*). Au final, des points de vente unipersonnels restent ouverts.... à contrario la Direction place dans ses fermetures des points de vente à 2 ETP !

→ Fermetures... « une réponse qui vaut son pesant de cacahuètes » ! Outre le fait que cette alternative est mortifère et ne correspond en rien à la règle énoncée pour 2 PDV (*Aurillac les Carmes et Thiers Terrasse ne sont pas des PDV unipersonnels*)... la Direction a été capable de dire que, pour Aurillac Carmes, la rentabilité n'était pas le seul critère ! C'est vrai qu'avec de telles assertions, il sera désormais possible de tout fermer !!!!



→ Fermetures, exemple de transparence qui laisse à désirer : lorsque les élus ont demandé les chiffres des points de vente concernés, la Direction a commencé à négocier sur la possibilité de les fournir. Pour rappel et comparaison, nous avons alors rappelé les données obtenues lors de la réorganisation initiée par J-O Hurbal (*les fiches détaillées par point de vente avaient été communiquées*).

→ « Dialogue » social... enfin disons « pseudo » : présenter un projet sans rien changer ni rien prendre en compte est loin d'être un dialogue à nos yeux... sauf à être un dialogue de sourds ! Avec ce type d'échanges, sans aucune écoute de la part de la Direction, l'agilité conceptuelle, pourtant mise en exergue, vient d'en prendre un sacré coup.

→ Des effectifs pour l'essentiel en baisse sauf dans le Puy de Dôme : écart entre l'effectif actuel et l'effectif cible

Ecart	Allier	Cantal	Corrèze	Creuse	Haute-Loire	Haute-Vienne	Puy de Dôme	Total
Direction	0	-0,5	0	-2	0	<b>0,5</b>	-0,5	-2,5
Réseau	-3	-0,2	<b>1</b>	-5	-3	-8	<b>26</b>	7,8

*Sous réserve car, dans son tableau, la Direction semble avoir parfois compté en poste, parfois en ETP...*

→ Une méthodologie créatrice d'inquiétude. Même si recevoir chaque salarié-e (*DA, DAA et RA dans un 1<sup>er</sup> temps, puis GC et CC dans un 2<sup>nd</sup> temps*) est louable pour recueillir les souhaits individuels, ne pas dire que la majorité des prises de postes se fera par une évolution de l'emploi actuel est, à nos yeux, inutilement anxiogène.



Vos représentants SPBA/CGT : MAHIDDINE Eric, Maryse DANTONNET, LAVEISSIERE Patrick, Fabienne TARDIVAT, BARASINSKI Alain, WINNY Marion, BOUDIER Philippe.