



SOLIDAIRES, UNITAIRES ET DEMOCRATIQUES

Groupe BPCE

Section Caisse d'Épargne Loire-Centre

Email : sud.loirecentre@free.fr / Tél : 02.38.78.15.68. Ou 02.47.73.34.08.

Site internet : www.sudbpce.com

Orléans le 12 novembre 2013

Comités d'entreprise des 24 octobre 2013, 6 et 12 novembre 2013

Plan stratégique 2014/2017:

Comment faire plus avec moins de personnel ?

Le bilan du plan stratégique 2010-2013 nous a été exposé par la direction qui s'est félicitée d'avoir fait les bons choix en matière de politique commerciale.

Ce plan a été bien suivi malgré l'absence de dividendes que devaient nous verser B P C E. Toutes les ambitions stratégiques du directoire ont été dépassées ainsi que la plupart de leurs objectifs, hormis sur le marché des jeunes.

Durant toutes ces années, le PNB réalisé a dépassé largement le prévisionnel.

Le résultat net a toujours été important mais les dépréciations de Natixis ont grevé nos fonds propres.

Les encours d'épargne et de crédit ont augmenté tous les ans malgré une perte de plus de 55 000 clients.

Plus les commerciaux activent, plus nous perdons de clients : Cherchez l'erreur !

Tout cela avec une baisse d'effectif permanente et de nombreuses réorganisations plus ou moins judicieuses.

A part les membres du directoire et certains cadres zélés, BPCE a été le grand bénéficiaire de cette bonne santé financière (et nous le fait payer cher).

La clientèle et les salariés ont été les principaux oubliés.

La charge de travail demandée aux commerciaux ces quatre dernières années a été énorme en terme :

- D'accumulation des activités et des tâches,
- De la nécessaire actualisation des référentiels d'activité,
- De la complexité des nouveaux processus,
- De la volumétrie des informations à intégrer,
- De nombre de reportings et de suivis.

Mais, au quotidien, les salariés ont constaté :

- aucune incidence de leur investissement sur la N A O, malgré des objectifs atteints,
- une gamme de produits trop importante,
- une pression commerciale exacerbée avec des conséquences délétères sur leur santé,
- un ajout de tâches avec l'arrivée du multicanal,
- que l'image désastreuse de Natixis auprès de notre clientèle leur a été préjudiciable,
- Qu'ils sont obligés de prendre de plus en plus de médicaments pour tenir le choc.

Les grandes orientations du nouveau plan pour notre caisse seront une déclinaison calquée au plus juste sur la volonté et la détermination de B P C E, notamment de doubler son bénéfice.

3 défis seront à relever lors des 4 prochaines années au niveau national :

- Satisfaction des attentes client avec prise en compte du comportement numérique et de l'effet générationnelle jusqu'à présent sous-estimé en gardant le réseau d'agence actuel.
- Capacité à continuer à financer nos clients dans le cadre d'une réglementation nouvelle plus contraignante.
- Accélérer le développement avec une ambition démesurée sur l'assurance notamment en dehors des frontières pour être moins dépendant du marché.

Pour notre caisse, le problème de liquidités ne se pose pas et l'accroissement de notre volant de clientèle sera une nouvelle fois une priorité,

La volonté affichée de doubler le résultat à l'horizon 2017 augure mal des conditions de travail à venir, et ce, dès 2014.

Compte tenu du vieillissement de nos clients, il est nécessaire de capter une nouvelle clientèle pour préparer l'avenir (vœu pieux car pas de moyens supplémentaires, ni de stratégie appropriée et clairement définie pour y parvenir).

Le but principal est d'externaliser à marche forcée la clientèle pour qu'en 2017, 80% de nos clients soit sur la banque en ligne. Le phoning a encore de beaux jours devant lui !

Inutile de vous dire ce que cela présage !

Les mutations en termes d'adaptabilité des emplois, de mobilités au sein du groupe, de contraintes réglementaires seront accrues.

Tout ceci sera difficilement conciliable avec les attentes de notre clientèle et sûrement peu propice à l'évolution positive de notre fonds de commerce.

Mais, ils n'en ont cure car à l'horizon 2017, il faudra réaliser 50 % de notre chiffre d'affaires en assurance, suivre nos clients à l'étranger, privilégier la clientèle haut de gamme et professionnelle.

A Loire Centre, 14 agences sont sur la sellette. Pour 6 d'entre elles, des travaux seront prévus qui leur permettront peut-être d'échapper à la sentence. **Pour les autres, ce sera dur, très dur !**

Point rassurant pour la présidente, tout sera fait pour amener ces agences au « bout du bout ». **Est-ce bien rassurant ?**

Une nouveauté tout de même, la présidente nous a annoncé sa volonté de changer les choses et d'améliorer les processus actuels en y associant les utilisateurs. **Chiche !**

Toutefois, comment réaliser ce plan en supprimant une soixantaine de postes en 4 ans (Chiffre envisagé pour Loire centre) ?

Un nouveau livret sera commercialisé pour concurrencer le livret sociétaire du crédit agricole.

Cette initiative sera-t-elle suffisante ?

Le management sera appliqué sans ménagement, il se devra de faire passer la pilule pour faire adhérer le collectif à ce projet.

Rien n'est prévu par contre pour les employés, le volet social (hormis une clarification sur la part variable) a été complètement oublié. Le doublement du résultat prévu à l'échéance ne bénéficiera, comme d'habitude qu'aux initiateurs de ce projet.

La santé des salariés ne va donc pas s'améliorer et les pharmaciens seront les seuls à ne pas avoir de problèmes de renouvellement de leur clientèle

La délégation SUD : F. PELLETIER, A. QUESNE, P. RIGAUD