



Solidaires, Unitaires et Démocratiques dans le Groupe BPCE
Section syndicale Caisse d'Épargne Ile-de-France
24 bd de l'Hôpital 75005 Paris
01 70 25 53 40 ou 01 44 76 09 77
Fax : 01 40 26 49 13
Site : www.sudbpce.com
Email : sudceidf@orange.fr



«EVALUATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL»

L'arnaque

Sud n'attendait rien de bon du travail du cabinet « Nouvelles donnes » chargé d'évaluer la charge de travail dans le réseau commercial. Nous n'avons donc pas été déçus. En effet, chaque préconisation formulée est destinée à « améliorer la performance et l'efficacité commerciale ». Etonnant, non ? Seul problème : le directoire prétend avoir « une vision claire, objectivée sur les activités dans les agences et donc sur la charge correspondance par nature d'activité » afin de bâtir son projet stratégique de développement de l'entreprise.

Pour mémoire, notre syndicat refusait de signer l'accord collectif national sur les conditions de travail en octobre 2012 tant il était peu contraignant pour les employeurs... Nous vous laissons juges. Cet accord ne « proposait », entre autres, qu'une méthodologie pour évaluer les écarts entre la charge prescrite et la charge réelle et la mise en place des dispositifs correctifs, si nécessaire (sic).

En juin 2013, le DRHS a prétendu le décliner au sein de la CEIDF et a fait appel au cabinet « Nouvelles Donnes » pour l'évaluation de la charge de travail dans le réseau commercial. **Sud** relevait alors que cette « officine », totalement inexpérimentée dans ce domaine, était spécialisée dans « l'amélioration durable de la performance des réseaux commerciaux ». **Sud** affirmait également que le directoire n'accepterait jamais de remettre en cause les politiques commerciales sur l'autel du dialogue social.

MANAGEMENT PAR OBJECTIFS



Les attentes des salariés qui dénoncent depuis des mois une dégradation de leur charge de travail ? « Nouvelles donnes » n'en a tenu aucun compte, se contenant d'une analyse des activités en agence. Nous en concluons que ce cabinet choisi par la direction n'a jamais travaillé sur la charge de travail.

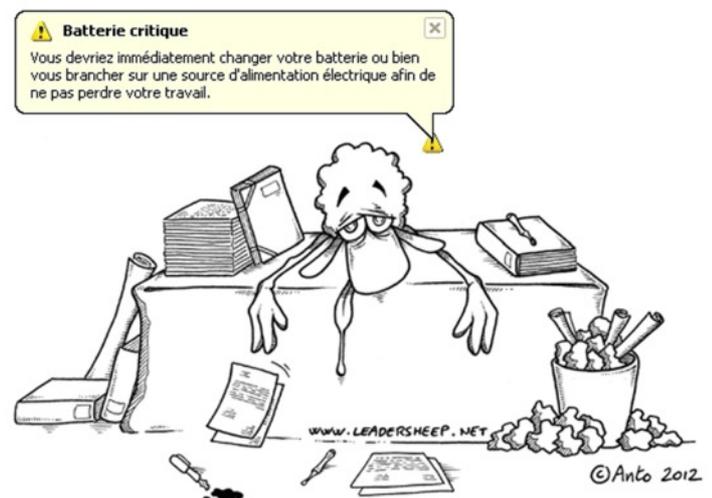
Ses seules conclusions chutent sur une possible amélioration de la productivité en agence en « réduisant le temps non commercial et en améliorant l'efficacité du temps commercial ».

Quand l'objectif affiché « d'améliorer le bien-être au travail » sera-t-il atteint ? **Sud** cherche encore.

« Nouvelles Donnes » a mené des entretiens d'une heure avec 106 salariés. Les principaux facteurs de charge exprimés par nos collègues sont les suivants :

- Lenteur chronique, plantage informatique régulier,
- Temps forts trop rythmés et continus sans savoir quelles sont les priorités et la stratégie au final ?
- Des objectifs peu lisibles et peu pertinents,
- Beaucoup trop de messages DAV/DG/DR négatifs et centrés sur le combien au détriment du comment, des tableaux de bord multiples,
- Une gestion des absences tendue...

CHARGE DE TRAVAIL



Quelles sont les préconisations de « Nouvelles Donnes » après son analyse ?

.../...

En voici quelques morceaux choisis :

- Création de l'avatar Cloé qui pourrait menacer à terme les emplois au CAB,
- Une nouvelle gestion des chéquiers qui prévoit l'envoi à domicile et entre autre de facturer la destruction... cela devrait, n'en doutons pas, faire de nouveaux émules auprès de notre clientèle,
- Gestion de l'absence du DA par un transfert de délégation... avis aux amateurs ?
- Analyse des portefeuilles clients, taux de visites... puisque selon eux, nous ne rencontrons pas suffisamment nos clients et traitons insuffisamment les plans contacts,
- Nouvelle méthode de phoning REP'R (pour Réaliser un Phoning Réussi) : ranger ses instances, fermer Outlook et l'intranet, phoning croisé, appropriation d'argumentaires par post-it interposés, séance collective de phoning, débriefing en fin de séance, etc.
- Efficacité managériale multicanal, nouveau référentiel managérial,
- Fiches pratiques pour le scan, le phoning, la gestion des mails.

Pour ce qui concerne les nouveaux référentiels, seuls ceux des COCO, COFI et DA sont repensés, étrange non ?
Le projet de la réorganisation BDD serait-il passé par là, au point d'en oublier les DAA et AGC/RGC : quantité négligeable pour le directoire ?

Notons, par ailleurs, que si les référentiels sont revus, le

nombre de ventes en revanche n'est pas revu à la baisse. Toujours étrange, non ?

L'analyse des activités en agence, revendiquée par «Nouvelles Donnes» et le directoire, oscille entre évidences et fourberies, dans un seul et unique but : augmenter la pression commerciale et préparer le terrain à une réorganisation tournée vers un management dit de proximité.

Mais la présentation n'aurait pas été complète sans la présence de l'inénarrable DRHS et membre du directoire, M. Dusart, expert en commercial, ressources humaines et dialogue social. Jugez du peu : sensé prendre à bras le corps le délicat dossier des conditions de travail avec les représentants du personnel, il s'exclame séance tenante : « Il n'y a pas des temps forts toute l'année ! » et de rajouter par la suite, « Perdre 1 million de clients avec un livret à 50 euros, ce n'est pas grave ! ».

D'activation clientèle nous sommes passés à attrition clientèle : le constat est malheureusement sans appel, depuis l'arrivée inopportune de G. Lebrun en 2010, nous assistons à une érosion de notre fonds de commerce : 5 millions de clients en 2008 pour 3,5 millions en 2013 !

Nous avons compris que l'amélioration des conditions de travail n'était pas, doux euphémisme, le sujet de conversation favori du directoire. Mais de quoi peuvent donc parler nos dirigeants ? De leurs prochaines vacances, de leur part variable, de leurs futures promotions ?

Nous nous inquiétons des choix calamiteux de nos dirigeants qui dégradent toujours plus nos conditions de travail et menacent la pérennité de notre entreprise. Nous méritons toutes et tous des dirigeants qui ne considèrent pas la CEIDF et ses salariés comme un simple instrument au service de leur intérêt personnel.

J'ADHÈRE AU SYNDICAT NATIONAL SUD-BPCE

NOM PRENOM

SEXE

DATE DE NAISSANCE

ADRESSE PERSONNELLE

.....

EMAIL PERSONNEL ET/OU PROFESSIONNEL :

NOM DE L'ENTREPRISE

.....

FONCTION

AFFECTATION

CLASSIFICATION.....

COTISATION MENSUELLE (0,40% DU SALAIRE NET).....

JE M'ENGAGE A PAYER MA COTISATION.
LE A

SIGNATURE



N°11/2014