



## Sud-Solidaires BPCE

Section CEAPC - 24, rue du 24 février 79000 NIORT

Tel : 05.16.36.22.15 – 05.16.36.22.16

[sudceapc@yahoo.fr](mailto:sudceapc@yahoo.fr) / [www.sudbpce.com/](http://www.sudbpce.com/)  SUDBPCE



### PROJET RHD20#20 PROJET COMPLÈTEMENT ZINZIN !

*Le syndicat Sud-Solidaires a rencontré, le 1<sup>er</sup> décembre dernier, l'expert du cabinet SECAFI, mandaté pour étudier le nouveau projet de réorganisation initié par les dirigeants de la CEAPC suite à une demande commune en CE et CHSCT. L'entreprise crée en effet un nouveau projet alors que le précédent (pour les agences vitrines) n'est pas encore terminé ! Il reste encore 30 agences à transformer en vitrines et à organiser avec moins d'effectif !!! La charge de travail dans la construction de ce projet RHD20#20 n'est absolument pas prise en compte. La direction n'a qu'un seul objectif : la diminution des effectifs. Alors, en avant, moins un par ci, moins deux par là et ils déploient ! Ils marchent sur la tête ; pire, les dirigeants n'en n'ont que faire de notre santé et ils continuent à dérouler un programme générateur de souffrance au travail et de Risques Psycho-Sociaux (RPS) graves ! Et ça, l'expert le confirme !*

Perceptions de l'expertise :

Le principal ressenti est qu'il y a une réelle ambiguïté sur la possibilité de déployer ce projet dans le respect du travail des salarié-es par rapport aux ressources humaines de l'entreprise. Il y a déjà un réel manque d'effectif et ce nouveau projet ne va faire qu'aggraver cette situation. De plus, les dirigeants raisonnent en « norme standard » alors qu'un tel projet doit prendre en compte les typologies d'agences, les typologies de clientèles, les spécificités économiques locales, mais aussi la réalité effective en terme de charge de travail et aussi l'organisation du travail dans chaque agence, chaque service... Or, il n'en est rien : aucun directeur d'agence ou directeur adjoint d'agence n'a été consulté et il n'est pas prévu qu'ils le soient. C'est une grave erreur.

L'expert nous a alerté également sur :

- Le manque d'analyse réelle des flux en agences. Il est notoire que nous avons toujours beaucoup de client-es en agences et donc le manque d'effectif va, entre autres, augmenter et aggraver les incivilités,
- Les « compétitions à initiatives locales » en plus des fils rouges, sprints et autres... qui génèrent épuisement et individualisme (dangereux en terme de RPS),
- Les diminutions d'effectifs qui vont poser des problèmes pour les agences vitrines non encore déployées,
- La charge logistique qui est trop importante, notamment pour que les futurs GC puissent faire leur travail de commerciaux,
- Les charges managériales plus importantes. L'organisation du travail va être très difficile à cause de la diminution des effectifs,
- Les promotions qui ont été distribuées sans même donner la définition des métiers,
- Les promotions non souhaitées, attribuées à certain-es et les GC actuels non promus Chargés de Clientèles qui ressentent cela comme une sanction (avec un retour à l'accueil qui va être visible par les clients),
- Des CC actuels promus directement RC, promotion fulgurante qui mérite un accompagnement particulier de la direction notamment en terme de formation,
- Le middle office pour les CAGP mal organisé alors que c'est un métier d'une importante exigence,
- Les absences à remplacer : il faut créer des équipes « volantes » permanentes,
- Les dépassements d'horaires déjà prégnants qui vont s'accroître pour pallier à la dégradation des conditions de travail,
- ...

Nombre de collègues sont déjà dans des situations de stress maximales. Certain-es sont fort déçu-es car non promu-es et vivent cela comme une sanction. D'autres ont une promotion voire deux mais ne savent pas ce qu'ils vont devoir faire demain (les futurs Chargés de Clientèle, anciens GC vont devoir aller à l'accueil... la direction l'a-t-elle dimensionné ?). Certain-es sont préservé-es d'autres pas... Les incivilités vont augmenter, les situations de contraintes qui empêchent de faire correctement son travail existent déjà et vont se multiplier. Il va être de plus en plus difficile de trouver un sens à son travail...

En d'autres termes ce projet qui ne sert qu'à diminuer les effectifs de la CEAPC dans un but purement financier est un projet pernicieux d'une très grande violence, anxiogène et générateur de Risques Psycho-Sociaux. La marque de respect de la direction vers le personnel aurait été de faire une étude de « terrain » afin d'évaluer les charges de travail et ensuite de discuter ; mais tel n'a pas été leur choix ! Nous n'en sommes pas surpris. D'ailleurs lors de la dernière réunion du comité d'entreprise, le 7 décembre dernier, T. Forêt a été d'un mépris total en nous annonçant que « le jeu est ouvert et que dès janvier, pour se mettre en jambes, nous aurons un sprint ! ». Les commerciaux de l'entreprise sauront apprécier.

**Pour toutes ces raisons, le syndicat Sud-Solidaires BPCE exige le retrait de ce projet qui ne tient pas compte de la réalité et qui de fait, aura des impacts sur la santé physique et mentale des salarié-es de la CEAPC.**

Bordeaux, le 19/12/2017. Le bureau Sud-Solidaires BPCE : G.BREUILLAT, O.CASTEX, J.Ph De BORTOLI, C.DECHATRE-BONNARD, A. DUHART, H. FEUGA, B. JOLLY, G. MENANDEZ, F. MONMARIN et N. PAITREULT,

Avis CE/CHSCT sur le projet RHD 20#20 de vos élu-es *Sud-Solidaires*

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<sup>ers</sup> 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 souhaitent 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 sur les risques qu'elle va faire courir aux salarié-es et dont elle devra assumer les conséquences.

*Sud-Solidaires* demande le retrait de ce projet et émet donc un avis défavorable.