

[illegible]

Impact pour la CERA :

Pour SUD rien ne justifie ce projet d'un point de vue économique : Nous allons fermer des agences rentables, perdre une partie de notre fonds de commerce historique, sous prétexte de la diminution des commissionnements, des contraintes règlementaires et de l'évolution du numérique etc... Le tournant du numérique va être compliqué à négocier... La seule économie visible passera par la perte de 260 ETP !

Impact pour les clients :

- La CERA décrète qu'une partie des clients sera d'office gérée en ligne (MBL) sans consentement des clients.
- Des agences qui ferment et des clients qui basculent sur d'autres agences avant le déploiement de leur Réseau.
- Flou complet sur les règles de fonctionnement des agences Conseils, ouvertes ou fermées ? transactionnel ou pas ?
- Aucune prise en compte des différents territoires : Un client de Lyon centre ne peut pas être traité de la même manière qu'un client de la Savoie ou de l'Ain.
- Très peu de solutions alternatives pour les clients (ex : Sud demande la possibilité de commercialiser une carte de retrait, augmentation de tous les plafonds de retraits cartes, etc..).

La direction anticipe la mise en place de ce projet sans aucune transition, sans informatique fiable, une majorité de client n'est pas encore prête. Malgré tout, les clients devront s'adapter ou quitteront la CFRA

- La direction anticipe également une externalisation totale des agences alors que l'on connaît les délais importants de transformation et de travaux, voire même d'impossibilité totale pour certaines agences.

## Impact pour les salariés :

- Aucune mesure visible pour protéger les salariés d'agence : Pour SUD, ce projet est dangereux pour leur sécurité devant l'explosion prévisible des incivilités.
- Volet social inexistant dans le projet
- Pour Sud, la suppression d'une grande majorité de conseillers de clientèle est une aberration en termes d'éventail des métiers et du bon fonctionnement des agences.
- Nous craignons un climat de grande instabilité pour les salariés après l'annonce supplémentaire d'un objectif de 25% de mobilités par an.
- Nous pouvons prévoir une dégradation importante des conditions de travail suite aux objectifs de diminution d'ETP (perte de 260 ETP pour la CERA dont 150 ETP dans le réseau), sans diminution de la charge de travail.

## ***Avis négatif des élus Sud***



### ***Intervention de Sud à propos du Benchmark sur les retraits espèces des clients (cartes tempos) !***

Sud a réagi très fortement à propos d'un « énième » mail envoyé aux agences, faisant le comparatif des « bons élèves » et des autres, au sujet des retraits clients en agence : Ils ont même créé un site dédié où tout le monde peut aller consulter le nombre de carte tempo fait par : Réseau/Groupe/agence...et pour n'importe quel portefeuille de commercial d'agence !

Nous informons la direction, afin que cela soit consigné au PV du comité d'entreprise, que le jour où une grave altercation avec un client aura lieu, nous la tiendrons directement responsable.

Trop de mesures coercitives sont prises, sans solutions alternatives pour les clients : Pour nous, il y a mise en danger des collègues.

Aux dernières nouvelles, il semblerait que le message soit passé...



**Les élus Sud : Marie-Christine VERNATON, Didier SANCHEZ, Florent NERON, Vincent CHANET**