



FO l'Ouvrir ?

Le journal satirique
de FO CECAZ
trimestriel

Nous préférons l'impudence de la révolte à la bienséance de la domination

I CAN'T GET NO SATISFACTION !

Le concept de "symétrie des attentions" mis en avant par BPCE dans son projet stratégique 2018-2020 aura subi en ce début de printemps 2018 une sacrée déconvenue sur le territoire de la CECAZ. En effet, ici la satisfaction du client ainsi que celle du salarié sont au plus bas. Les causes sont pourtant connues.

La difficulté à joindre son conseiller n'est évidemment pas la seule explication. La transformation brutale de notre modèle de distribution n'y est pas étrangère. La tarification des produits et services à nos clients étant le plus souvent très exagérée et sachant qu'ils sont harcelés commercialement trop fréquemment, il n'est pas étonnant que nos clients aient parfois le sentiment de n'être désormais plus que des "pigeons" aux yeux de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur.



La création de la Direction de la Qualité et de la Satisfaction Client y changera-t-elle réellement quelque chose ? Nous ne pouvons que l'espérer. En attendant, améliorer notre taux de décroché du téléphone n'y suffira pas ! ■



Côté salariés, ils auraient espéré un partage équitable de la valeur ajoutée qu'ils ont produite sur les quatre dernières années par le truchement notamment d'un supplément d'intéressement d'**au moins 3 000 € en moyenne** comme l'exigeait **FO**. Hélas, ils ne percevront en réalité que 1 000 € en moyenne en raison d'un maillon faible qui rompt systématiquement avant que l'épreuve de force ne soit vraiment engagée. ■



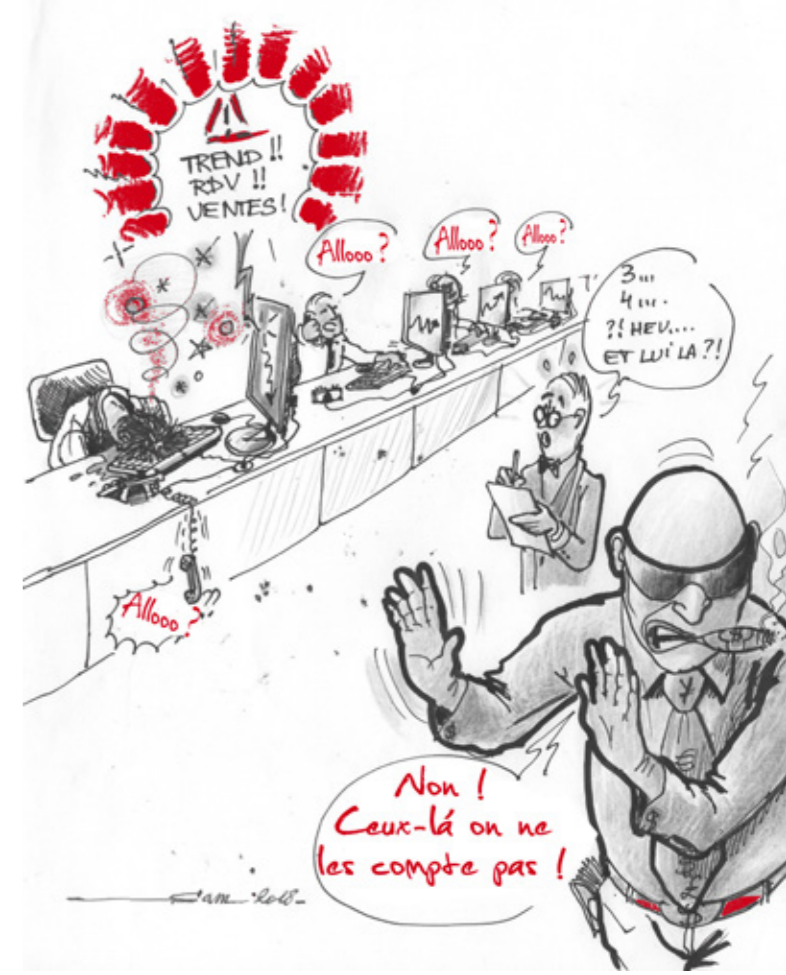


Allo ?

Taux de décroché. Oui, mais comment ?

Constat étant fait qu'un petit tiers seulement des appels de nos clients à destination du réseau avaient abouti en 2017 et sachant que 30 % des appels non décrochés avaient été à l'origine d'un 2^e appel dans l'agence ou au CRC, **Eymeric de Kerhor** tente à juste titre d'y remédier.

Le nouveau parcours téléphonique qu'il a défini afin d'améliorer significativement le taux de décroché en agence, suppose cependant de mettre à contribution le DA et toute son équipe, y compris pendant les rendez-vous avec leurs clients. La contribution de chacun y est tracée au point que la part variable peut en être affectée. Hormis quelques difficultés techniques telles que les messages vocaux dans la boîte mail générique de l'agence qui ne comportent toujours pas le nom du client et le numéro de ligne du conseiller concerné, le problème majeur de ce nouveau processus est le comportement à adopter lors d'un rendez-vous client. Dois-je décrocher pour indiquer au client appelant qu'il sera rappelé ultérieurement ou dois-je traiter moi-même cet appel ? ■



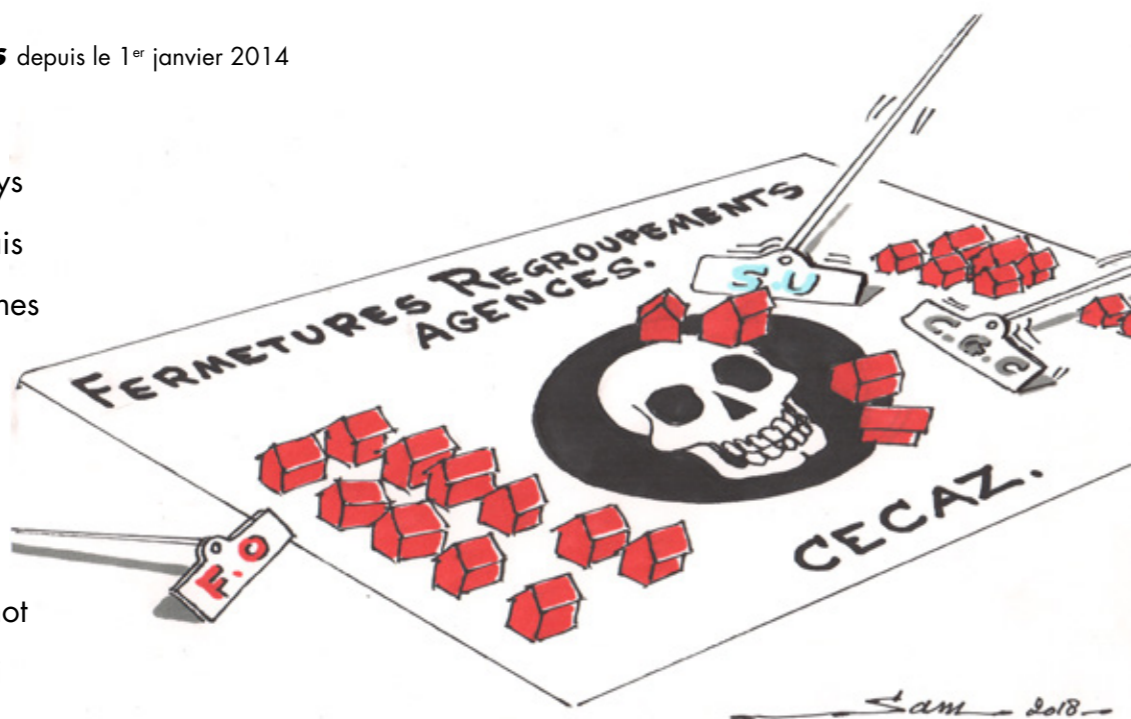
"Regroupements" = Fermetures d'agences

Depuis le 1^{er} janvier 2014, onze de nos agences ont été supprimées, fermées définitivement. Ce **rapetissement de notre réseau** est bien entendu un des facteurs importants de la dégradation de la satisfaction de nos clients et de la destruction de nombre de nos emplois, notamment de postes DA et de CC. Bien entendu, les élus FO au Comité d'Entreprise et au CHSCT, majoritaires, se sont systématiquement prononcés contre.

Aussi surprenant que cela puisse paraître, le seul élu CGC dans chacune de ces instances, ainsi que les élus SU-UNSA d'ailleurs, n'en n'ont pas toujours fait autant... Nous décernerons **une mention spéciale pour la CGC** qui a étrangement approuvé la fermeture de sept de nos agences (Nice Cassin, Antibes Pont du Lys, Cannes les Anglais, Grasse les Casernes, Antibes Roi Soleil, Toulon La Rode, Le Cannet Mimosas); le SU-UNSA se contentant d'approuver celle de l'agence de Hyères Riondet... Étonnant, non ? ■

Agences fermées depuis le 1^{er} janvier 2014

- Nice Cassin
- Antibes Pont du Lys
- Cannes les Anglais
- Grasse les Casernes
- Toulon Brunet
- Antibes Roi Soleil
- Toulon La Rode
- Cannet Mimosas
- Draguignan Carnot
- Cagnes Val Fleuri
- Hyères Riondet



D.R.H...D.R.H... Kesako ?

La fonction fait-elle l'Homme ?

Précédemment Secrétaire Général et directrice de la Stratégie et de la Qualité de la CECAZ, **Bénédicte Solanet** a été présentée le 15 mars dernier par le Conseil d'Orientation et de Surveillance afin d'intégrer carrément le Directoire. Cet événement n'a pas manqué de surprendre car la règle non écrite à BPCE est que l'on n'intègre jamais un Directoire sur place. Désormais en charge du Pôle Ressources et Transformation, Bénédicte Solanet a bénéficié de l'agrément le 29 mars dernier du Conseil de Surveillance de BPCE et sera définitivement désignée par le COS le 19 avril 2018. Ceci dit, Christophe Pinault et consorts n'ont jamais fait mystère de vouloir faire de Bénédicte Solanet le 6^e membre du Directoire de CECAZ, sauf qu'ils ne savaient pas trop quel rôle lui faire tenir : stratégie, gestion de projets, conduite du changement ? Ce sera donc la fonction RH en remplacement de Patrick Moreau, ainsi que la "Transformation" dont le concept est à la mode sous prétexte de processus de plus en plus digitalisés et numérisés dans le monde de l'entreprise. Cela tombe bien, pour cette dernière activité, on ne pourra comparer le résultat du travail de Bénédicte Solanet à ... personne puisque c'est nouveau. En revanche, il n'en va pas de même pour la fonction RH. La CECAZ a toujours bénéficié au sein de ses directoires successifs de DRH dignes de porter ce nom, c'est-à-dire expérimentés, formés et diplômés dans le domaine. Sans vouloir lui faire d'emblée un procès en incompétence, il convient néanmoins de s'interroger sur la pertinence de cette nomination. ■



L'épingle du mois!



Parmi tous les DRH de passage à la Caisse d'Épargne Côte d'Azur, PM aura été l'un des plus retors d'entre eux. Pendant les 6 ans de son parcours, il se sera montré extrêmement résolu à appliquer strictement la feuille de route qui lui fut fixée par BPCE en 2012. Il s'agissait de rendre possible une fusion régionale en mettant la CECAZ et son Personnel au pain sec. En supprimant plus de 200 emplois, il l'aura fait ! N'étant pas étranger à la « moreausité » ambiante, nous pouvons dire sans risque de nous tromper qu'il s'y complaît car PM est en réalité un grand cynique. "Faites ce que je dis, mais ne faites pas ce que je fais" est une phrase proverbiale qui lui sied à merveille. Ne se voit-il pas gratifier par la CECAZ en cette fin de carrière d'un petit demi-million d'euros (indemnité de rupture conventionnelle, part variable et cætera) ? Un jour, il nous avoua avoir raté sa vocation première. En effet, il aurait tant aimé faire du théâtre... Mais, ce n'est pas son seul talent. Celui de l'humour est également très prégnant chez lui. Ne nous a-t-il pas dit récemment que Christophe Pinault aura été un incompris en CECAZ car de toute évidence, il avait la fibre « sociale ». Ah, ce que c'est bon de rire parfois (NDLR) ! ■

à collectionner

Au revoir Président !

JE ME CASSE !!
DÉMERDEZ-VOUS!



Vraies fausses **FAKE NEWS!**

*Afin d'optimiser le taux de décroché,
une oreillette vous sera très
prochainement greffée.*



*Soucieux de notre environnement,
JOH propose les 3 places libres de sa
Ferrari GTC4 Lusso pour se rendre du
lundi au vendredi au CAF de Monaco.*



Journal satirique interne du **SNP-FO section CECAZ**

Immeuble *Nice Premier* • 455 Promenade des Anglais • 06200 Nice Tél. 0493 21 22 24

Directeur de la publication et rédacteur en chef: *Bruno Aguirre* Tél. 06 80 18 70 34

Illustrations: *Rafael De Jonghe*

Imprimerie: *Marim (Toulon)* • Impression: 1 800 exemplaires

fo.caisse-epargne@orange.fr

www.snpfocaissepargne.org