



FO l'Ouvrir?

**Le journal satirique
trimestriel
de FO CECAZ**

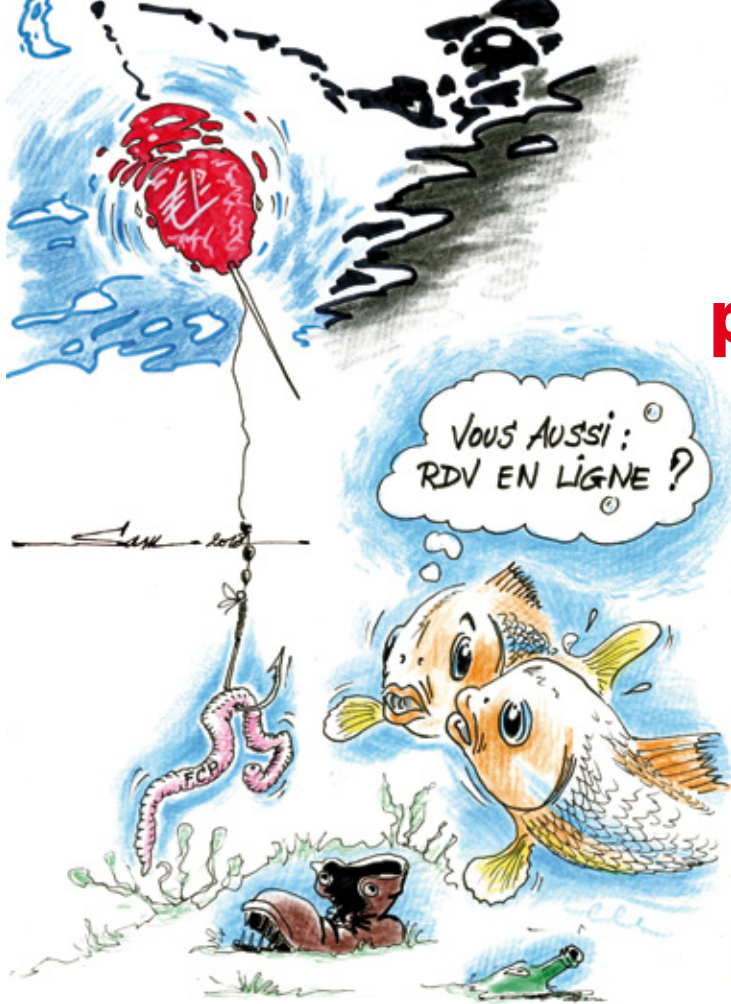
Nous préférons l'impudence de la révolte à la bienséance de la domination

JUGULER L'ATTRITION

L'exercice 2018 s'est caractérisé par une nouvelle érosion du fonds de commerce de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur : **84 215 pertes de relations** contre environ 52 000 en 2017. À l'analyse, cette baisse du nombre global de nos clients correspond également à **une dégradation de la qualité de notre portefeuille de clients**. La conquête nette ressort négative sur l'ensemble des segments. Au global, le portefeuille de la CECAZ comprend **726 103 clients, en repli de 9 % par rapport à 2017...** Dès lors, le Directoire a lancé un plan d'action sur notre fonds de commerce consistant à renforcer la conquête et à améliorer la proactivité avec les clients existants à l'occasion de « moments clés ». Il vise la clientèle jeune, via des offres spécifiques à l'entrée en relation.



Il comporte le renforcement de l'équipement des clients afin d'accroître leurs surfaces financières moyennes et/ou leurs revenus, sachant que la CECAZ perd des parts de marché sur la bancarisation, la collecte et ... les crédits. Avec le projet "Passeport" en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2019, l'idée est d'y remédier tout en développant le fonds de commerce des "clients bancarisés". **Ce plan suffira-t-il pour retenir nos clients mécontents ?** Rien n'est moins sûr car chacun sait que la baisse constante des effectifs des agences, la suppression de nombre de nos accueils et d'une partie non négligeable de nos agences, voire leurs rattachements à d'autres agences avant disparition pure et simple, des DA surchargés, le changement trop fréquent de conseiller, l'application d'une tarification mal vécue et le manque d'autonomie de nos GC en la matière, ne sont pas étrangers à **ce désenchantement croissant de notre clientèle.** ■



Un réseau décontenancé

par la modification des horaires de ses agences

Qui pourrait ne pas comprendre l'intérêt d'ouvrir nos agences à leurs clients sur la base d'horaires plus étendus ? Il n'est nul besoin de se référer à une enquête auprès de ces derniers, que la direction s'est d'ailleurs bien gardée de nous présenter, et une analyse des horaires d'ouverture des banques concurrentes, fortes d'effectifs bien supérieurs aux nôtres, pour tenter de le justifier.

En revanche, qui peut croire qu'une telle résolution soit durablement compatible avec d'une part, notre situation de sous-effectif chronique, et d'autre part, la durée et la répartition hebdomadaires du temps de travail telles que prévues par notre accord collectif conclu le 18 octobre 1991 ?

Enfin, qui doute du fait qu'une grande partie des heures supplémentaires ne sont en réalité jamais déclarées et s'apparentent à du travail dissimulé et donc à de la fraude sociale ?

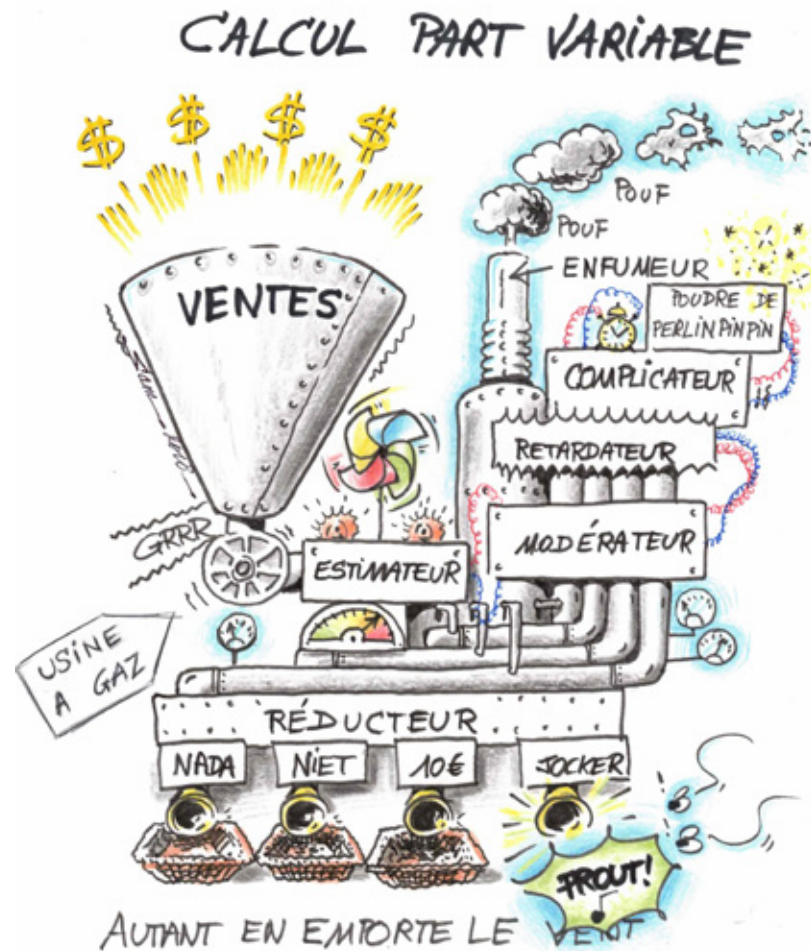
En s'attaquant aux horaires des agences, versus clients et versus salariés, la direction ignore la vie telle qu'elle se déroule au jour le jour au sein de nos agences. Car comment admettre que cinq minutes pourront suffire en fin de journée après 17 h 30 ou quinze minutes le samedi avant 13 heures pour assurer tous les aspects du service après vente dont les comptes rendus d'entretien (CRE), requalifier les rendez-vous du lendemain, scanner les derniers chèques, arrêter la séance, compléter les pochettes du courrier départ, etc. ?

Une grande hypocrisie a en réalité présidé à l'élaboration de ce projet de modification des horaires de nos agences sous prétexte de faussement respecter nos accords relatifs au temps de travail et d'obtenir prétendument des rendez-vous supplémentaires avec nos clients. Pourquoi évoquer le sacro-saint équilibre vie privée/vie professionnelle lorsqu'avant de parvenir à récupérer le soir leurs enfants, les parents vont devoir se faire un sang d'encre. Les autres devront-ils se résigner à faire des heures supplémentaires non rémunérées ? Bref, là encore, les conseillers ne sont pas les payeurs ! ■



par une politique commerciale chaotique

On savait déjà que la baisse constante des effectifs pilotée par le Directoire était à l'origine de nombreux maux du réseau. En raison de la disparition massive de postes de CC au sein des "agences conseil", une bonne partie de leur travail a en outre été transférée sur leurs autres collègues d'agence, surtout les GC qui se qualifient eux même de "GC multitâches". Se sont ajoutées avec le temps les formations de type e-learning qui accentuent le stress de tous nos collègues d'agence. Lorsque l'on aborde le plan d'actions commerciales, plus que chargé, déployé au fil des semaines : campagnes par-ci, temps forts par-là, séances de "marguerite", incentives pour satisfaire un critère de part variable et autres challenges, quelques actions "coup de poing" locales à l'initiative de DA, sans compter un objectif global de 30 % des ventes à distance et de proactivité sur des segments et produits prioritaires, le DRC à mettre à jour, nous ne sommes toujours pas exhaustifs des tâches à effectuer... Concomitamment, la part variable du salaire, un système censé récompenser les commerciaux les plus performants et dont l'opacité n'a d'égal que sa complexité, est vécue paradoxalement comme de plus en plus démotivante. Bref, nous ne sommes pas certains qu'une vache y retrouverait encore son propre veau... ■



DRCCP

Que fait la police ?

Sur les deux axes de progrès mis en évidence par l'inspection générale du Groupe BPCE (IGG BPCE) à l'occasion de son dernier audit de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur, le risque de non-conformité figure en bonne place. C'est d'ailleurs un sujet évoqué par François Codet depuis sa nomination en 2018 en tant que Président du Directoire. Est-ce que pour autant il aura pris la décision de "renforcer sensiblement les effectifs" de la Direction des Risques, de la Conformité et des Contrôles Permanents (DRCCP) comme le recommande depuis 2017 la Direction de l'Audit Interne (DAI), mais aussi l'IGG BPCE elle-même ? Que nenni ! Il ne l'a toujours pas fait en dépit des admonestations du Comité d'Entreprise et du Comité d'Hygiène, de la Sécurité et des Conditions de Travail. Et pourtant, c'est bien là que le bât blesse ! Le risque pour notre entreprise de se voir infliger une lourde amende comme en CEPAC (2 millions d'€) par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) est donc patent. En outre, la lutte contre la fraude n'apparaît que trop peu dans le nouvel organigramme de la DRCCP avec le risque que les fraudes ne soient en définitive pas ou trop peu traitées. ■

Mais tu* n'es pas là et si je rêve tant pis.

* L'effectif



L'épingleée du mois !



à collectionner

Ce qui ne manque pas de nous surprendre, c'est que parmi les conseillers qui ne sont pas les payeurs, nous trouvons notre directrice de la "satisfaction clients et collaborateurs", qui revendique pourtant 22 ans d'ancienneté dans le réseau... Comment cette maman a-t-elle pu oublier à ce point toutes ses jeunes collègues également maman ? Comment peut-elle penser que ces nouveaux horaires des agences n'auront aucune incidence sur leurs vies privées respectives les soirs de la semaine et les samedis après-midi ?

Ne pas avoir voulu tenir compte des deux avis défavorables, à l'unanimité de leurs élus, du Comité d'Entreprise et du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, est une faute. Il fallait soumettre à la négociation collective l'ensemble de la problématique "temps de travail" afin de repartir d'un bon pied dans l'intérêt de toutes les parties prenantes ! ■

Vraies fausses **FAKE NEWS !**

*Les commerciaux les plus performants
à l'occasion des journées marguerite
y seront maintenus jusqu'à nouvel ordre.*



*Le destin d'un cadre ne consiste pas
à rester sagement accroché à un mur.*



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

Immeuble Arenice 3^e étage • 455 Promenade des Anglais • 06200 Nice Tél. 04 93 21 22 24

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

Illustrations: *Rafaël De Jonghe*

Impression: 1 800 exemplaires

fo.caisse-epargne@orange.fr

www.snpfocaisseepargne.org



**PROCHAINEMENT
SUR TOUS
VOS ÉCRANS !**

