



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

L'Essentiel du Comité d'entreprise du 31 octobre Par vos élus CFDT

Le démarchage bancaire et financier avec édition de la carte.

Au vu de l'ordre du jour chargé le sujet est reporté au CE du 29 novembre.
Toutefois les élus ont eu le temps de protester sur le harcèlement subi avec l'envoi d'un mail quotidien pour réclamer l'accord des salariés à l'édition de la carte.
La Direction a fait cesser la relance informatique et le dossier doit être revu car il manque de précision et génère beaucoup de questions même de la part de la hiérarchie.

Les élus CFDT constatent que, une fois de plus, un dossier est mis en place à la hâte sans réfléchir à toutes les implications. Ainsi nous avons raison de vous conseiller de ne pas répondre, de ne pas céder aux relances quotidiennes dans l'attente de la clarification de ce dossier auprès de vos élus.

Bilan des fermetures d'agences au mois d'Aout.

La direction avait motivé ce projet pour harmoniser les horaires, éviter les fermetures intempestives des agences.
Selon Jérôme Moisan, Directeur du développement BDD, cette expérience aura été concluante au niveau de l'accompagnement humain, des éléments organisationnels et n'aurait fait l'objet que de 2 réclamations clients au service qualité.
En conclusion ce mode de fonctionnement sera maintenu en 2014 et même probablement étendu à d'autres agences de 2 ETP et moins.

Pour les élus CFDT les conséquences réelles pour la CEBPL vont bien au-delà de quelques chiffres, elles se situent au niveau de la pérennisation de la relation client.
Le manque de cohérence dans la politique d'ouverture des agences discrédite la CEBPL.
Comment en effet justifier un élargissement des horaires d'ouverture des agences le soir, tout en généralisant la fermeture de 47 agences pendant 15 jours consécutifs.

Informations sur les règles applicables dans le réseau commercial en matière de phoning .

La mise à l'ordre du jour de ce point a été faite sur demande de vos élus afin d'obtenir une clarification sur ce que notre entreprise préconise et les pratiques qu'elle n'autorise pas !
La présentation de ce point est faite par Rémy GODARD, directeur de l'animation du réseau, qui nous apporte des précisions intéressantes :

*En préambule, il nous dit préférer le terme **de prise de rendez-vous par téléphone** plutôt que l'anglicisme « phoning ». Il illustre ensuite ses propos par les chiffres suivants :*

- Depuis le début de l'année, sur les 19 rendez-vous préconisés par semaine pour 1 GC, la moyenne est de 12 en début de semaine et 15 en fin de semaine.
- 15,5 % des collaborateurs atteignent ou dépassent les 19 rendez-vous/semaine.

Rémy Godard rappelle aussi la volumétrie préconisée : « pour un GC : 5 heures d'appels/semaine dont 1 heure de préparation ».

Pour lui, chaque collaborateur doit être maître de son agenda, et il ne trouve pas de sens à annuler un rendez-vous pour faire du phoning. Il déclare aussi qu'une demi-journée entièrement consacrée à cette activité est très difficile à soutenir.

*Enfin, il répète aux élus du C.E que **la vente par téléphone est interdite !***

cfdt-cebpl.fr

CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE – PAYS DE LOIRE

319, ROUTE DE VANNES
44800 SAINT HERBLAIN
tél : 02.72.20.34.85 ou 06.26.43.86.81

courriel : cfdt.cebpl@free.fr



Pour la CFDT, ce langage est éloigné de la réalité vécue sur le terrain par les commerciaux. Remontez nous vos difficultés sur cette activité, et notamment les demandes d'annulation de rendez-vous qui vous sont imposées par vos hiérarchies.

Information sur la nouvelle tarification 2014.

Mr Moisan a convenu que les choix stratégiques au niveau de la tarification étaient motivés par une logique purement financière. Il s'agit de maintenir un rapport de 30% du PNB au titre de la tarification en compensant, entre autre, la baisse des tarifications sanction (frais de forçage, de rejet...) imposée par les pouvoirs publics.

Pour les élus CFDT, l'employeur ne prend pas en compte les aspects humains forgés par la relation de confiance entre les salariés et les clients : comment justifier la facturation d'un service, Alerte Ecureuil, que nous avons vendu, de bonne foi, comme étant gratuit ?

<http://www.cfdt-cebpl.fr>

Les Elus CFDT au Comité d'entreprise
Alain CHARRIER, Jacques GUILLERM, Yves LE QUILLIEC, Bruno LUCAS,
Valérie BERGER, Philippe DELBOS, Brigitte HEYER, Martine PAGE