

Une réorganisation aux effets dévastateurs

A travers ce projet, la Direction visait à "renforcer la Dynamique Multicanal de la CEIDF", et ce notamment par l'optimisation du potentiel commercial des CRC. C'est ainsi que pour optimiser au mieux les ressources des CRC, le projet prévoyait le transfert de tâches de back office à un nouveau service (Middle), l'extension des horaires de fins de journée, et la suppression de l'ATC de 13 agences d'Ile-de-France.

Après 6 mois, quels en sont les effets ?

Comme souvent à la CEIDF, dès le départ, les choses étaient mal engagées. Le DRHS de l'époque est resté sourd aux interrogations des représentants du personnel et aux inquiétudes des salariés concernés et aveugle aux préconisations de l'expert nommé par le CHSCT.

Durant 4 semaines, les 2 CRC se seront mobilisés majoritairement avec la CGT et d'autres organisations afin de se faire entendre. En vain !

Ils le savaient

Dès le début, l'expert du CHSCT avait dénoncé le caractère délétère de ce projet par :

- ⇒ L'absence d'étude d'impact
- ⇒ L'absence de retours d'expérience
- ⇒ L'absence de considération des salariés comme experts de leur travail
- ⇒ L'absence de dialogue et de concertation

Ce qui n'a pas empêché les élus CGC d'approuver le projet.

1er Bilan

Lors du CE de janvier 2017, concernant le CRC de St Germain en Laye, nous sommes revenus sur certains points comme :

1/ Effectif

Le compte n'y est pas ! 32 commerciaux actuellement sur les 41 prévus dans le cadre du projet 2016

On peut s'interroger sur la stratégie de la CEIDF qui réduit les effectifs alors que dans le même temps, le Crédit Lyonnais ainsi que la BNP vont créer plusieurs centaines de postes sur leurs Centres de Relation Client

2/ Activité flux

Les appels sortants et prédictifs se substituent au MOVAD sans l'aide de l'animatrice commerciale

3/ Stationnement

30 places de parking vont être supprimées, obligeant les salariés à payer leur stationnement

4/ Gestion des pauses

Les 3 plages mixtes de pause sont notoirement insuffisantes. Une préconisation de l'expert ; *Mise en place de pauses régulières et de durée suffisante*

5/ Rémunérations

Les salariés en place ayant acquis de l'expérience sont moins bien rémunérés que les nouveaux entrants.

Les nouveaux entrants sont embauchés aux conditions du marché mais quelles sont-elles ?

Encore une préconisations de l'expert ; *"Reconnaître et valoriser les compétences"*.

6/ Critère part variable 2017

Les critères de la partie performance commerciale individuelle et des ventes prioritaires sont inatteignables.

Toujours une préconisation ; *"Fixation d'objectifs réalistes"*

De plus, cette réorganisation a brisé la dynamique et a engendré des résultats commerciaux catastrophiques. Nul doute qu'au regard des efforts fournis, les salariés apprécieront en voyant le montant de leur part variable.

Un projet de délocalisation est bien dans les tuyaux mais toujours sur St Germain en laye, d'après le DRHS.

Enfin, on peut redouter que dans un avenir plus ou moins proche, tous les appels sortants soient pris en charge par les agences, les CRC ayant comme activité principale la formation des commerciaux.

Le secrétariat

Isabelle MAUZAT-MARTIN, Bernard DANTEC, Jean-Michel EDON, Christian LEBON, Stéphane RUFFIN