

Pour toutes informations sur notre volet social, pour lire ou relire nos communications, pour entrer en relation avec vos représentants, pour adhérer en ligne, rendez-vous sur notre Site Internet : [www.su-caz.fr](http://www.su-caz.fr)

SU 04 / 19

Nice, le 5 mars 2019

## Que sera devenue la Caisse d'Épargne Côte d'Azur dans 10 ans ? Le court-termisme est-il désormais une fatalité ? (2)

Nous avons évoqué dans le 1<sup>er</sup> épisode les conséquences de la politique de très court-terme adoptée par nos dirigeants sur votre rétribution qui reste, selon nous, globalement insuffisante au regard de votre productivité et des résultats obtenus. Examinons dans ce deuxième épisode le traitement accordée au domaine essentiel de la formation et de la carrière des collaborateurs.

### 2<sup>ème</sup> épisode : Formation Professionnelle et perspectives de carrière

**Depuis 2014, la part de masse salariale consacrée à la Formation a baissé, passant de 5,4% de la masse salariale à 3,8% en 2017.**

En substance, la promesse de nos dirigeants consistait pourtant à faire des économies sur les tâches à faible valeur ajoutée pour reporter ces gains, au-delà des baisses massives d'effectif, sur de l'expertise et de l'amélioration de la qualité de service au travers d'une segmentation fine, assortie d'une offre adaptée. Cette stratégie cohérente passe obligatoirement **par une montée en puissance en matière d'acquisition de compétences et donc par un effort de formation aussi bien en quantité qu'en qualité des cursus.**

En réalité, il s'est agi depuis 5 ans d'accentuer une pression déjà forte sur le réseau commercial et la formation (trop souvent limitée à l'e-learning) s'est essentiellement concentrée sur des techniques de vente et sur des méthodes quantitatives issues de la grande distribution. Ce choix en contradiction avec la stratégie affichée et avec la promesse, se combine dangereusement avec une ergonomie archaïque du poste de travail ainsi qu'à une dégradation du soutien apporté par les services « Support » qui malgré leur fort engagement ne peuvent plus pallier les baisses d'effectif importantes et réalisées trop souvent dans l'improvisation la plus totale. Nous y reviendrons plus précisément dans le 3<sup>ème</sup> et dernier épisode de cette série, consacré à la satisfaction Clients. Au total, l'indispensable montée en compétence a été principalement réalisée par l'acquisition de compétences à la concurrence sur des postes de spécialistes et d'experts, notamment à la BDR et un peu à la Gestion Privée. Il est tout à fait souhaitable pour une entreprise dynamique de s'enrichir de compétences, d'expériences et de cultures différentes.

Mais il est tout à fait mortifère, en parallèle, de ne pas suffisamment permettre aux collaborateurs fidèles, motivés et impliqués, d'acquérir ou d'approfondir leur expertise et donc d'améliorer notre qualité servie tout en leur offrant des perspectives de carrière.

De surcroît, les montées en compétences en interne demeurent sous payées et poussent trop souvent nos collègues à se vendre à la concurrence. **C'est le serpent qui se mord la queue.** Il est extrêmement regrettable que la position constante du Syndicat Unifié qui consiste à accompagner le plus harmonieusement possible l'indispensable mutation de nos métiers, ne soit pas plus et mieux prise en compte.

Au-delà, de l'obligatoire et urgente mise à niveau de notre outil informatique (voir prochain épisode), cette mutation passe inéluctablement par une montée en puissance de l'expertise de l'ensemble de nos collaborateurs et donc par un plan de formation professionnelle ambitieux.

Faire semblant de croire que les relais de croissance, fussent-ils très performants, pourraient compenser le prévisible effondrement des revenus de notre métier de base relève de la supercherie.

**Dans le cadre d'une conduite du changement pragmatique et concertée, il est tout à fait possible de maîtriser les charges tout en continuant à préparer l'avenir.**

**Cet avenir passera avant tout par le développement de notre capital immatériel dont la première et principale composante est le capital humain.**

Le Bureau du Syndicat Unifié/UNSA.