

# On vous en parle...

Information adhérents SU-UNSA CEGEE

Réunion CSE 17 juin 2020

## Quand demain s'écrit aujourd'hui, les salariés payent la douloureuse

*Ce 17 juin a eu lieu un long CSE avec pas moins de 17 points à l'ordre du jour. De nombreux sujets qui impactent directement la qualité de vie au travail et une constante : drapée dans son obsession de faire baisser la masse salariale, notre direction n'a d'autre solution que de faire toujours travailler plus ceux qui restent, quitte à mettre la santé de tous en berne...*

*Compte-rendu d'une réunion à sens unique où nous avons patiemment démontré l'ineptie et la dangerosité des décisions du Directoire.*

### ➔ Ouverture des agences à une personne : Open bar !

La situation historique sur la question des agences à une personne est simple : formellement interdite en ex CELCA, et autorisée pour quelques agences bien spécifiques en ex CEA.

Aujourd'hui, la direction fait abstraction de toutes les (bonnes) raisons qui rendaient impossibles l'ouverture d'une agence seul et décide que 143 agences peuvent désormais ouvrir en solo ! Et il suffit d'accrocher au cou des salariés qui se retrouveront esseulés une alarme en cas de malaise pour affirmer que tout est parfait ! Aucune prise en compte de la charge de travail que cela implique, ni du stress induit par la situation et encore moins des incivilités dans ce type de situation... La direction accepte même que l'agence soit complètement ouverte à la clientèle, sans restriction d'entrée !

Quant à l'affirmation que la situation devra être « exceptionnelle », rappelons simplement que certaines agences, alors même que c'est interdit, sont restées ouvertes pendant 15 jours à une seule personne ! Nous savons pertinemment qu'avec le sous-effectif pérenne que nous connaissons, ouvrir à une personne va devenir LA règle à certains endroits. Rappelons que dans son rapport de mars 2019, le cabinet SECAFI, expert auprès du CSE, estime qu'avec la baisse des effectifs (-550 postes), 59% des agences sont susceptibles de se retrouver à une personne. Cette situation est inacceptable et nous la combattons, y compris par la voie réglementaire si nécessaire.

## ➔ **Égalité Femmes/Hommes : ne pas se satisfaire du minimum**

La direction se donne beaucoup de mal à montrer que la CEGEE est un bon élève en la matière. La communication sur le sujet et des animations spécifiques existe. Pourtant, beaucoup reste à faire : seul 30% des femmes sont cadres alors qu'elles représentent 60% de l'effectif total de la CEGEE. A contrario, les embauches sont féminines à plus de 63% ! Au-delà de l'équilibre F/H, c'est bien la question de l'attrait de nos métiers (sens et attrait du travail, niveau de rémunération, condition de travail...) qui devrait interroger nos dirigeants. Se pose également le sujet des différences de rémunération entre sexe. Comme l'a démontré le magazine Cash Investigation du 19 mai dernier, le mode de calcul et de comparaison des salaires modifie la perception des différences de salaire F/H.

C'est pourquoi le Syndicat Unifié-Unsa a demandé qu'un autre mode de calcul soit utilisé. Cette demande sera faite au Cabinet SECAFI dans le cadre des études réalisées pour le compte du CSE... Et nous pourrions, comme c'est le cas dans d'autres caisses, avoir des surprises en la matière ! A suivre...

## ➔ **Harcèlement sexuel et agissement sexiste : le début d'un dispositif**

Comme le prévoit le code du travail et le droit pénal, nul ne doit subir d'agissement sexiste ou des actes de harcèlement sexuel. Devant la pression médiatique, des prises de conscience semblent enfin aboutir à des dispositifs de lutte contre ce fléau. Ainsi, la CEGEE à l'instar d'autres entreprises du Groupe, choisit notamment de désigner des référents harcèlements et de sensibiliser l'ensemble des salariés. Une procédure spécifique, normée, garantissant la confidentialité des signalements est en cours de déploiement.

5 référentes sont désignées au sein de la DRH, ainsi qu'une référente au sein du CSE. C'est Cathy Marchal du Syndicat Unifié-UNSA qui assure cette fonction. Les formations des référentes ont été reportées du fait de la pandémie de Covid19. Elles permettront de préciser la mise en œuvre des procédures de signalement dans le contexte réglementaire actuel. Notre souhait le plus cher est que ce dispositif fonctionne réellement et qu'il mette fin à des pratiques inadmissibles. En attendant que le sujet du harcèlement moral soit également pris en compte en CEGEE... Ce serait une autre véritable avancée pour le personnel !

## ➔ **Évolution de la Direction Marketing : se faire plaisir...**

La direction est venue présenter son projet de nouvelle organisation de la « *Direction Marketing, expérience client et banque digitale* ». Sous couvert de poncifs imbuables : « *La transformation requiert de fortes capacités collectives... Ces capacités collectives ont des implications en termes d'organisation et de management...* », il est décidé une nouvelle organisation avec un directeur supplémentaire. Malgré les affirmations de la direction, on est loin d'un organigramme resserré. Mais la vraie question qui vaille, ce sont les moyens humains mis en œuvre pour servir au mieux notre clientèle... Et ce n'est certainement pas cette modification d'organigramme au sommet qui va améliorer la situation ! Se faire plaisir...

## ➔ **Titrisation des prêts immobiliers : bis repetita**

Depuis 2014, le Groupe a pris l'habitude de solutionner ses grands besoins en trésorerie en « titrisant » une partie des crédits des entreprises du Groupe. Si cette opération est bénéfique pour BPCE, nous émettons toujours des doutes sur ses conséquences pour la CEGEE. On libère du bilan, mais pour quoi faire ? Quel retour de rentabilité ? Quel contrôle sur le dispositif ? Autant de questions aujourd'hui sans réponse, mais qui prennent encore plus de sens dans le contexte actuel d'augmentation du risque...

## ➔ Agence Experts Direct : quels moyens pour les clients fragiles ?

Le législateur, au travers du code monétaire et financier, a tenu à protéger les personnes financièrement fragiles dans leur relation avec les établissements bancaires. Il a ainsi été créé l'Offre Bancaire Spécifique à tarif modéré. Les établissements bancaires ont une obligation réglementaire de limiter les frais et de proposer de façon proactive cette offre OCF... L'Agence Expert Direct a donc été créée pour assurer la prise en charge de cette clientèle. Au-delà de l'organisation prévue « sur le papier », nous émettons des doutes sur le calibrage en moyens humains nécessaires pour assurer nos obligations réglementaires et mettre en œuvre le bon service pour cette clientèle fragile. En effet, moins de 5 ETP pour gérer environ 14.000 clients éligibles (OCF + Surendettement potentiel), des journées avec plus de 1200 mouvements dans le MAD, c'est physiquement impossible... De plus, la fluidité de la relation entre les agences de terrain et l'Agence Experts Direct n'est pas toujours optimum... Bref, ici encore, il faut toujours faire plus avec moins de salariés ! Mais gare au retour de bâton réglementaire, l'amende pourrait s'avérer salée pour la CEGEE...

## ➔ Bilan annuel des Représentants de Proximité : un rôle essentiel !

Comme le prévoient nos textes, un bilan annuel des Représentants de Proximité doit-être réalisé en CSE. Il est bon de rappeler que la nomination de RP n'a pas de caractère obligatoire dans les entreprises et que contrairement aux Délégués du Personnel, il n'y a plus de réunion avec la Direction pour faire remonter en direct les doléances ou dysfonctionnement du terrain. Pour autant, au Syndicat Unifié-Unsa, nous nous félicitons d'avoir fait le forcing pour que des RP puissent voir le jour. Sur un territoire de 10 départements, ils sont un rouage essentiel de la connaissance des situations locales. Ils sont au cœur du dispositif d'échange d'informations montantes et descendantes. Sur une année, ce ne sont pas moins de 44 sujets qui ont pu être traités en CSE grâce à des remontées venant des RP du SU-UNSA. Et au plus fort de la crise du COVID19, ce sont ces mêmes RP qui faisaient remonter les informations du terrain pour les réunions quotidiennes avec la direction. Nous tenons à ces « vigies du front », même si nous savons pertinemment que nos dirigeants aimeraient bien les voir disparaître, il n'y a pas de petits profits !

## ➔ Résultats commerciaux et financiers : l'art de présenter les choses

Il faut reconnaître qu'il est un art dans lequel excelle notre entreprise, c'est bien celui de la présentation des résultats, en fonction du message à faire passer. Et dans cette période troublée, il est tout de même de bon ton de présenter des résultats « agréables ». Alors certes, comme l'ensemble des établissements bancaires, la période a été propice à l'épargne, avec des encours sur livrets notamment qui dépassent très largement les objectifs annuels. Au-delà du fait qu'il est bien évidemment trop tôt pour vérifier si cette tendance se confirmera en fin d'année, il convient de se pencher un peu plus sur les chiffres connus au 31 mai. C'est encore une hécatombe en termes de pertes de clients : 2344 clients bancarisés en moins et -12.293 clients équipés depuis le 1er janvier ! Quant aux ventes brutes/ventes nettes, la destruction du fonds de commerce se poursuit avec 162.301 ventes brutes réalisées, mais -22.486 ventes nettes au final... Nous n'écopons pas assez vite !

Avec cette obsession du coefficient d'exploitation, malgré un total de bilan supérieur à 30 milliards d'euros, nous ne sommes plus en capacité de répondre aux besoins de la clientèle et cela transparait toujours au travers de l'enquête Qualité Haute Définition du premier trimestre. Des agences fermées ou obligées d'ouvrir à une seule personne (voir le point ci-dessus), des portefeuilles clients en déshérence non attirés et une pression de folie sur les salariés pour faire un volume de travail irréaliste ! Le déni ou la malhonnêteté intellectuelle de la direction va même sur les promesses. Par exemple, en décembre 2019, Thierry LAGNON devant le CSE s'engage à ce qu'il n'y ait plus de juxtaposition de campagnes commerciales. Qu'à cela ne tienne, il suffit simplement de renommer les « campagnes » pour renier sa parole.

Ainsi, pour le seul mois de mai :

- **ateliers** Vente à Distance (VAD) sous forme de Visioconférences hebdomadaires avec remontées des réalisations sous forme de tableaux.
- Pour profiter du coefficient multiplicateur de 1,5 sur certaines lignes de la Part Variable, **actions** crédit consommation et Izicarte.
- **Campagnes** jeunes 2020 à partir du 7 mai et jusqu'au mois d'octobre.

Puis au mois de juin :

- **Challenge** Réussir ensemble du 02 juin au 11 juillet 2020, Crédit consommation, l'IARD, la prévoyance, les formules, l'épargne à travers l'assurance vie...

Sans parler des « micros challenges locaux » et du benchmark permanent... pourtant interdit !

Extraits de la Communication de Thierry LAGNON au 29 mai 2020 intitulée *Tous ensemble* : « *Le rouge est donc dernière nous... Comme l'an dernier, de nombreux moyens vont être à votre disposition pour nous permettre de passer un nouveau cap dans la performance...* ». Bref, de la marche forcée... Performance, performance, performance... et grande manipulation qui vise à rendre coupables les salariés de leurs résultats par rapport à des objectifs inatteignables...

Rappelons que nous ne sommes pas encore arrivés aux 550 ETP en moins prévus dans le PMT, mais c'est bien encore 100 postes CDI qui ont été supprimés en un an...

Et que dire de chaque niveau managérial ou opérationnel qui entend imprimer sa petite musique en envoyant, chacun, des injonctions aux salariés du front de vente en se moquant éperdument de savoir si elles viennent se superposer à d'autres « ordres » ... Mails répétitifs, audios multiples... pression constante.

Ajoutons que les pratiques commerciales imposées par la direction ne sont pas en adéquation, ni avec les besoins et attentes des clients ; ni avec les aspirations d'autonomie et de respect de la clientèle souhaitées par les salariés. En CEGEE, le vieux monde semble encore avoir de beaux jours devant lui...

### ➔ **Prime COVID19 : même pas en rêve !**

Les élus du Syndicat Unifié-Unsa ont bien évidemment posé la question du versement d'une prime Covid19, notamment pour les collègues ayant dû travailler en présentiel au plus fort de la pandémie. Réponse simple et claire de la direction : « pas de prime, on a fait notre boulot » ... Les salariés concernés apprécieront ! Ce qui n'empêche pas la même direction d'imposer les 4 semaines de congés d'été et de demander des efforts en continu... Elle n'est pas belle la vie pour nos dirigeants ?

**Nombreuses furent les personnalités de tous ordres à prétendre, au cœur de la pandémie, que le monde de demain n'aurait rien à voir avec le monde d'aujourd'hui. C'était promis, on retiendrait les erreurs du passé dont on a découvert les effets collatéraux durant cette crise sanitaire. C'était dit dans les sphères gouvernementales ; c'était dit par la classe politique ; c'était dit dans le monde de l'entreprise ; c'était aussi dit, de manière plus timide certes mais dit, au sein du directoire de la CEGEE !**

**Eh bien, ce monde de demain n'est pas prêt de déloger celui d'aujourd'hui et se fera attendre. Les effets de la crise économique a pris le pas sur ceux de la crise sanitaire en ordre d'importance et le sprint est lancé pour rattraper le temps perdu. Ce qui se traduit dans notre entreprise, la CEGEE, par la folie des challenges, des campagnes, des résultats à remonter presque plus vite qu'ils ne sont réalisés. Quand demain s'écrit aujourd'hui, ce sont encore une fois les salariés qui doivent payer la douloureuse. Souvent au prix de leur santé !**