

On vous en parle...

Information adhérents SU-UNSA CEGEE

Réunion CSE 24 & 25 septembre 2020

Comment avons-nous pu trahir à ce point l'esprit coopératif et l'histoire fondatrice des Caisses d'Épargne ?

L'ordre du jour conséquent, avec des sujets très importants pour notre entreprise et surtout pour le personnel de la CEGEE, a donné lieu à une longue réunion de CSE. Des pseudos bilans sur les agences collaboratives, le fonctionnement des agences pendant la période estivale, un point sur l'attrition commerciale... qui ne démontrent qu'une chose : les salariés ne sont pas à la fête et les décisions de la direction sont en complet décalage avec les attentes des clients. Pire, le projet de fermeture de 14 agences présenté aux élus est dénué de toute argumentation économique... Bref, le déni reste entier face au manque criant d'effectifs et à la désaffection massive de nos clients... Aussi inquiétant que dangereux ! Voici le compte-rendu des débats parfois surréalistes tant nos dirigeants sont déconnectés de la « vraie vie ».

➔ COVID-19 en CEGEE : pas vu pas pris ?

Certes, la direction est prompte à rappeler les mesures sanitaires à tenir par les salariés dans leur environnement professionnel en CEGEE, mais c'est bien là le minimum. En procédant ainsi, elle fait reposer la responsabilité de la propagation de la maladie sur les seuls salariés, sans se poser les « vraies » questions :

- Pourquoi ne pas recourir de façon plus systématique au télétravail là où il est possible au lieu de laisser les salariés enchaîner lieu de travail collectif et transports en commun ?
- Pourquoi laisser les agences, censées ne travailler qu'en RDV, grille ouverte sans personne à l'accueil, laissant des clients déambuler seuls dans les agences sans pouvoir vérifier que ces derniers respectent bien les gestes barrière ?

Aujourd'hui, le constat est amer : plusieurs agences et services sont devenus des « clusters ». La direction ne respecte même pas les règles pourtant obligatoires de prévenance des élus CSSCT... et applique des interprétations des règles liées aux « cas contacts » pour éviter coûte que coûte que les agences ferment. Décidément, la direction a la mémoire courte : le Grand Est a payé un lourd tribut en mars et avril dernier... Le business à tout prix doit rendre amnésique !

Les élus du Syndicat Unifié-Unsa ont rappelé les textes en vigueur et entendent faire toute la lumière sur les manquements manifestes de la direction.

➔ Externalisation du courrier : quid de la qualité du service ?

La direction est revenue sur le sujet de l'externalisation du courrier à *I-datech* pour obtenir un avis du CSE. Mais cette dernière est incapable de répondre à des questions pourtant pratiques et pouvant avoir un impact sur le quotidien de l'entreprise.

Exemple : *I-datech* aura-t-elle accès aux comptes des clients pour dispatcher les courriers au bon service ? En effet, de plus en plus de clients n'ont pas comme agence de rattachement la plus proche de leur domicile (lieu de travail, mobilités à répétition, choix personnel...). A défaut, bon nombre de courriers vont « voyager » au sein de l'entreprise, entraînant perte de temps et retard de traitement. De même, des informations sur les salariés concernés par cette externalisation se sont avérées « erronées »... et des doutes subsistent sur l'économie réelle réalisée in fine. Histoire de faire passer la pilule en douceur ? Devant tant de flou et d'incertitudes pour le personnel, c'est un avis négatif qui a été délivré par les élus.

➔ Règlement intérieur de la CEGEE : pression supplémentaire sur les salariés ?

La direction a beau répéter que les modifications du règlement intérieur de la CEGEE n'ont qu'un but pédagogique et non de sanction, on peut légitimement émettre des doutes. La nouvelle mouture apporte en effet son lot d'obligations supplémentaires pour les salariés :

- En matière d'utilisation des « équipements de protection individuelle et collective » en cas de crise sanitaire (voir point n°1)
- Justification d'absences
- Télétravail
- Déontologie et conformité
- Pointage...

Pourtant, ça ne gêne absolument pas la direction de ne pas traiter le cas des deux-tiers du personnel (ceux du front de vente) qui n'ont aucun dispositif de vérification du temps de travail et qui par conséquent effectuent un volume d'heures supplémentaires de plus en plus importants sans qu'elles ne soient ni reconnues, ni payées... Même le dispositif de « bouton vert » censé faire prendre conscience au salarié qu'il est en dépassement horaire, mais non contraignant pour la direction, n'a pas été mis en place malgré les promesses répétées... L'hypocrisie de la direction n'a aucune limite !

Ici encore, c'est un avis défavorable qui a été rendu par les élus.

➔ Fonctionnement des agences pendant la période estivale : du jamais vu !

Nous avons exigé d'avoir un retour sur l'organisation du front de vente pendant l'été... Et nous n'avons pas été déçus. Un vrai jeu de massacre pour les salariés et les clients.

Et pourtant, il a fallu creuser le sujet, la direction se contentant de livrer un catalogue de chiffres mais pas un bilan de la situation estivale... Il faut dire que ce n'est pas glorieux :

- 93 agences fermées jusqu'à 10 semaines d'affilées
- De très nombreuses agences ouvertes à une seule personne pendant des semaines (pas permis pourtant selon le directoire), mais sans que la direction ne puisse donner des chiffres exacts
- Des agences de repli fermées à leur tour, laissant les clients en plein désarroi

- Des « challenges » et campagnes commerciales à gogo malgré le sous-effectif le plus fort que l'entreprise ait jamais connu...
- Des clients plus mécontents que jamais

La direction oscille dans ses explications entre surprise et dédramatisation. Mais cette catastrophe était prévisible, nous l'avions même annoncée dès le mois de mai. En obligeant les salariés à prendre 4 semaines de congés entre mi-juillet et début septembre, cumulé au sous-effectif récurrent voulu par la direction au travers du PMT (déjà 250 salariés en moins), un élève de 4ème aurait pu démontrer que nous allions dans le mur... De plus en plus de clients ont compris que nous n'étions même plus en capacité de répondre à leurs demandes les plus élémentaires. Nous verrons plus loin que tout cela se traduit dans les chiffres de pertes massives de clients... Mais le déni semble plus fort que tout !

➔ **Rattachement d'agences : le seul objectif du gain de personnel...**

Les élus du CSE ont souhaité que la direction fasse un bilan du dispositif de rattachement d'agences avant de généraliser le dispositif...

13 agences participent à cette pseudo « expérimentation » et ont été transformées en « agences rattachées ». A la lecture du document présenté par la direction, tout à la gloire de son « innovation », il faut souvent se pincer les lèvres pour ne pas rire... jaune. La vérité est moins « glamour » :

- Les Directeurs d'agences obligés d'assurer la responsabilité de deux sites, exercice épuisant.
- Dans l'agence rattachée, nomination d'un GC responsable de site, qui gère in fine de nombreuses missions de DA en plus de sa gestion de portefeuille, sans aucune modification de classification, ni mesure salariale automatique... Ce dernier devient corvéable à merci, la direction ayant refusé de quantifier la charge de travail et le temps de travail nécessaire pour assurer toutes ces missions !

Malgré une période de test réalisée sur seulement un mois d'été (on connaît la situation de sous-effectif estival), la direction annonce sans sourciller qu'elle va pérenniser le dispositif... Un seul but à l'opération : faire encore baisser le nombre de salariés et faire de substantielles économies sur la masse salariale... Mais sans baisser la charge de travail ou les objectifs bien évidemment !

➔ **Attrition commerciale : le grand déni de la direction malgré les chiffres**

Depuis de nombreux mois, nous alertons la direction sur la perte massive de clients et de produits. Devant les « non-réponses » de nos dirigeants, nous avons inscrit ce point à l'ordre du jour du CSE. La direction a donc dû présenter un document sur le sujet : un modèle de « réponse à côté de la plaque ». Nous voulions parler perte du fonds de commerce, la direction présente les chiffres des ventes ! Un refus de voir la vérité en face... Alors nous avons été chercher les « véritables données » sur le sujet et elles sont accablantes :

- **Plus de 25.000 clients bancarisés prioritaires ou équipés perdus** depuis le 1er janvier (pour rappel à fin 2017 avant la fusion, nous avions gagné +5200 bancarisés principaux)
- **317.000 produits perdus** en net sur la même période
- Un taux de satisfaction client déplorable avec **seulement 39% de clients prêt à nous recommander et seulement 1 client sur 2 satisfait de la CEGEE !**

Fin 2018, la Direction annonçait son Plan Moyen Termes (PMT) et ses 550 ETP en moins avec des objectifs ambitieux :

- Augmenter la satisfaction de nos clients et la qualité de service. Être dans le top 5 des Caisses : **Raté !**
- Élargir le fonds de commerce des bancarisés principaux et de la clientèle jeunes : **Encore raté !**

- Être une banque plus agile pour ses collaborateurs, plus simple pour ses clients. **Encore et toujours raté !**

Les salariés sont épuisés, les conditions de travail se sont encore dégradées, le sous-effectif est permanent. Quant à nos clients, ils ont les pires difficultés à simplement nous joindre pour des besoins du quotidien... En revanche, nous passons notre temps à tenter de leur vendre... ce que nous décidons pour eux ! Infantilisation du personnel et de la clientèle. En 2020, cela ne fonctionne plus ! L'entreprise va droit dans le mur...

➔ **Agences collaboratives : la vraie fausse bonne idée au quotidien**

Jugée très cool, ambiance start-up avec ces lieux de travail en commun, l'agence collaborative est aujourd'hui boudée par de nombreux salariés y travaillant. Au quotidien, et encore plus depuis la pandémie, ce n'est pas de tout repos de travailler dans une même pièce avec ses collègues :

- Garder le masque toute la journée, même lorsque l'on n'est pas en rendez-vous avec des clients
- Faire abstraction des conversations ambiantes pour se concentrer (le port du casque ou des écouteurs est même apparu)
- Difficile de s'isoler lorsque vous devez appeler un client...

Bref, si l'agence collaborative est adaptée à la « nouvelle économie », elle n'apporte pas grand-chose au quotidien du front de vente... A vouloir être au « top de la modernité », en on oublie nos métiers au quotidien. Quant à la mode des open-spaces, elle semble avoir du plomb dans l'aile ces derniers mois d'après une étude d'Arthur Loyd... Il est vrai que ce n'est vraiment pas « COVID compatible ». La direction va-t-elle corriger le tir ou continuer dans cette « vraie fausse bonne idée » ?

➔ **Fermetures d'agences : la valse continue !**

La direction ayant peur « d'appeler un chat un chat », c'est donc un « *projet de regroupement* » de 14 agences qui est présenté en CSE. Preuve que la Direction se contrefiche de l'avis des élus, la quasi-totalité du personnel sait déjà à quelle sauce il va être mangé dans ce dossier...

A la lecture du dossier, c'est une sensation de colère qui prévaut : jamais un dossier de fermeture d'agence n'a été présenté avec autant de légèreté. Le dossier est vide !

- Aucune analyse économique par point de vente
- Aucun élément sur la concurrence locale
- Aucune donnée sur le nombre de salariés qui travailleront dans l'agence d'accueil
- Aucune donnée sur l'évolution des portefeuilles par conseiller
- Aucune analyse RH, combien d'emplois vont disparaître ?
- Aucune donnée chiffrée sur les avoirs en jeu !

Seule justification : attrition du fonds de commerce, donc on est obligé de fermer ! C'est le serpent qui se mord la queue... On découvre que désormais la CEGEE est complètement absente de 11 « bassins de vie »... Dans de telles conditions, impossible de rendre un avis pour les élus. Une seule certitude : la concurrence va une nouvelle fois se régaler à de nombreux endroits. Décidemment, les objectifs du PMT ne sont pas prêts d'être atteints... Ou sauf un peut-être : les baisses de charge de personnel... Nous mourrons peut-être, mais avec un bon coefficient d'exploitation. La logique financière poussée au ridicule, c'est en CEGEE que ça se passe !

➔ **Finances et Contrôle de gestion : une nouvelle organisation pour quoi faire ?**

A chaque CSE sa réorganisation d'une Direction ? C'est en effet la tendance de ces derniers mois. Comme d'habitude, les élus ont eu bien des difficultés à comprendre le sens de cette réorganisation, emplies de poncifs : « *Simplifier la structure hiérarchique afin d'augmenter la réactivité et améliorer la satisfaction de nos clients, développer les compétences, renforcer l'autonomie et la responsabilité des collaborateurs de la Direction* ». Jolie formule « tarte à la crème » que l'on nous sert à chaque réorganisation... et qui ne veut absolument rien dire !

Une seule certitude, cette nouvelle organisation fait gagner deux ETP à la direction, il n'y a pas de petites économies pour arriver aux 550 postes supprimés dans le PMT...

➔ **Mobilité géographique : la direction dénonce l'accord en vigueur !**

La direction trouvait notre accord sur la mobilité des salariés trop protecteur et difficilement applicable dans un contexte de fermetures massives des agences... Qu'à cela ne tienne, nos dirigeants ont alors proposé un nouvel accord aux Organisations Syndicales permettant de « muter » les salariés plus facilement et surtout... plus loin ! Facile de faire porter sur les seuls salariés les efforts d'un Plan Moyen Termes qui ferme des agences, supprime 550 postes et exige en plus des salariés de plus en plus corvéables à merci... Le Syndicat Unifié-Unsa a refusé ce diktat, qui imposait ainsi aux organisations syndicales d'être « complices » d'un recul fort des droits du personnel. Nous avons formulé des contre-propositions pour aboutir à un consensus... mais la direction est restée droite dans ses bottes, se contentant juste d'offrir quelques miettes supplémentaires à sa proposition initiale. Devant le refus syndical majoritaire de signer cet accord, la direction a choisi la voie du passage en force en dénonçant unilatéralement l'accord existant. Ce dernier continue de s'appliquer pendant quinze mois, conformément à la loi. Le législateur prévoit également que ce temps puisse être mis à profit pour trouver un nouvel accord... Nous sommes prêts, mais pas un accord où seule la direction serait gagnante !

➔ **Augmentation des périodes d'essai : comment précariser encore un peu plus les jeunes...**

Historiquement, la période d'essai dans notre entreprise repose sur la règle suivante :

- 3 mois pour les salariés classés de A à G
- 4 mois pour les salariés de H à K

A compter de ce 1^{er} octobre, la direction décide de pouvoir doubler ces délais ! En clair, il sera désormais possible de proposer un CDI à un nouvel embauché, et de lui dire « au revoir » au bout de 6 mois. On perçoit bien ici le stratagème : avoir un « faux CDI », mais « vrai CDD » pendant 6 mois de personnes diplômées sans avoir à les embaucher définitivement, puisqu'il y a ce sacro-saint PMT et ses 550 suppressions de postes à respecter. Vis-à-vis du personnel, tous les coups sont permis...

➔ **Effectifs de la CEGEE : la longue descente aux enfers se poursuit**

S'il est un point sur lequel la direction tient ses objectifs, c'est celui de la baisse drastique des effectifs... 2020 ressemble à 2019 avec une baisse de 60 ETP entre le 1^{er} janvier et le 31 août... A ce rythme, la suppression de 550 postes prévue dans le PMT sera bien réalisée pour fin 2022... Depuis l'annonce de ce plan en

novembre 2018, ce sont 250 suppressions d'emplois qui ont été réalisées... Pour autant, les objectifs sont toujours et encore à la hausse... Le cycle infernal.

➔ Résultats commerciaux : une stratégie et des pratiques inquiétantes

Rappelons-le encore une fois, derrière les chiffres « positifs » en trompe-l'œil se cache une triste vérité : nous perdons toujours plus de clients et nous soldons toujours plus de produits dans des proportions abyssales (voir plus haut notre paragraphe sur l'attrition commerciale). Malgré (ou à cause ?) ces chiffres catastrophiques, les pratiques de management deviennent « folles » et de plus en plus dangereuses pour les salariés. Des mails aux accents guerriers, au goût douteux appelant à « combattre » et désignant d'autres groupes ou agences comme des « ennemis » fleurissent un peu partout. Les agences un peu à la traîne et leurs salariés sont « montrés » du doigt par mail à large diffusion. C'est désormais le royaume de la stigmatisation et du dénigrement. Le benchmark est interdit en Caisse d'Épargne, vive le benchmark en CEGEE !

Certains exigent d'obtenir par retour de mail les réalisations commerciales heure par heure ! Même la « *Word compagny* » n'avait pas osé. Et tout ça pour... rien. Nos clients continuent de nous quitter et de solder massivement les produits qu'ils détiennent. Ils ne supportent plus de ne pouvoir être renseignés sur des sujets du quotidien faute de personnel, alors que dans le même temps ils sont relancés pour « acheter » des produits dont ils n'ont ni besoin, ni envie... Non, ce n'est pas à la CEGEE de décider ce que les clients doivent souscrire. Oui, le mur semble encore se rapprocher, mais nous y allons toujours en accélérant et en klaxonnant... Et qui est pressé, pressurisé, toujours plus de jours en jours ? Les salariés bien évidemment !

L'ensemble des points traités lors de ce CSE montre à quel point notre entreprise se comporte comme un cheval fou. Moins de salariés, plus d'objectifs. Des fermetures d'agences en nombre faute de personnel, des clients qui nous quittent toujours plus nombreux et des concurrents qui se frottent les mains... Comment avons-nous pu trahir à ce point l'esprit coopératif et l'histoire fondatrice des Caisses d'Épargne. Ces valeurs sont pourtant remises très fortement au goût du jour dans cette envie collective de notre société en ces temps troublés. Mais nos dirigeants semblent sourds à ces évidences et continuent de réciter une litanie d'un autre temps... Qui y gagne, qui y perd ? Aujourd'hui la vérité saute aux yeux. Affligeant et dangereux.

Les élus Syndicat Unifié-Unsa au CSE

Le représentant syndical SU-UNSA au CSE