

LE TRAIT D'UNION

LE SYNDICAT UNIFIÉ AGIT POUR CONSTRUIRE !

N° 120

DOSSIER

- PAS DE RÉVOLUTION DIGITALE SANS COHÉSION SOCIALE !
- EDITO .2.3

ÉCHOS DU GROUPE

- HOMMAGE À STÉPHANE COLLOMB-CLERC
- CGP RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE : UNE PÉPITE À PRÉSERVER
- IL EST OÙ LE CONSEIL, IL EST OÙ ?
- LE MÉNAGE SANS MÉNAGEMENT
- DISCOURS À GÉOMÉTRIE VARIABLE
- DE L'HIRONDELLE ET DU PRINTEMPS...
- LES AGENCES COLLABORATIVES
- ATD - TARIFICATION COÛTE QUE COÛTE
- AGENCE DE DEUX: BRICOLAGE À TOUS LES ÉTAGES
- "AMBITIONS": DÉFINIR SES PROPRES OBJECTIFS
- LE DOGME EST MORT, VIVE LE DOGME !
- FORUM ÉCONOMIQUE ET SOCIAL À BPCE
- À QUI SAIT ATTENDRE, LE TEMPS OUVRE SES PORTES
- ASSURÉMENT 2016: FAIRE BAISSER LA PRESSION !
- ENFIN RECONNAÎTRE LEURS COMPÉTENCES !
- FACE À LA RADICALISATION
- MARDIGITAUX OU MIARDI ? .4.9

SOCIÉTÉ

- PEEP SHOW CHEZ SPORTS DIRECT
- DOUBLE PEINE POUR LES PAUVRES .9.10

INTERPRO

- NON MAIS...ALLO QUOI?!
- RÉSULTATS ÉLECTIONS NATIXIS INTÉGRÉE .10.11

VIE DES SECTIONS

- VOUS EN AVEZ DE LA CHANCE ! .11

ILS ONT OSÉ .9

HISTOIRE D'EN RIRE .11

LU POUR VOUS .12

COPINAGE .12



DOSSIER

PAS DE RÉVOLUTION DIGITALE SANS COHÉSION SOCIALE !

PAS DE RÉVOLUTION DIGITALE SANS COHÉSION SOCIALE !

La révolution digitale, qui n'en est qu'à ses débuts, bouscule déjà la profession bancaire. Alors que le mouvement s'accélère, nos dirigeants sont dans le flou. Dépassés par les évolutions qui se dessinent, ils prennent des options qui risquent d'être préjudiciables à nos entreprises et à leurs salariés. Nous suggérons la voie de la réflexion collective, notamment en association avec les salariés et leurs représentants.

L'ampleur supposée de la révolution digitale à venir est telle que nous y revenons une troisième fois. On aura compris, à la lecture de nos deux premiers articles, que le Syndicat Unifié-Unsa veut faire preuve de réalisme et de pragmatisme. Même si beaucoup d'aspects des changements annoncés comme majeurs nous inquiètent, nous savons qu'ils se feront. Il est donc impératif de déplacer le combat syndical dans un accompagnement offensif permettant au personnel d'affronter l'avenir dans les meilleures conditions pour lui.

Il ne faudrait cependant pas prendre la position de notre syndicat pour de la complaisance ou de la naïveté. Tout en nous voulant constructifs, nous

sommes attentifs au comportement de nos dirigeants, et ce comportement, pour l'heure, n'est pas de nature à nous rassurer. Ce qui est frappant en effet, c'est qu'au-delà d'un volontarisme de façade, ils sont passablement dans le flou. Il est vrai que l'exercice est difficile, mais l'impression d'incertitude au plan des évolutions à venir, d'improvisation quant aux techniques qui émergeront, contraste avec la seule conviction que semblent avoir trop de ces messieurs : il va falloir sacrifier le maillage du territoire, l'emploi et les personnels.

Le risque majeur est celui d'une illusion technologique. Aujourd'hui, on nous annonce des changements tous azimuts, mais tout repose sur des affirmations généralement mal étayées, soit de prévisionnistes qui n'ont pas toutes les cartes en mains, soit des acteurs eux-mêmes qui sont de parti-pris. Des changements, il y en aura, sans aucun doute, mais lesquels ? Dans chaque révolution présentée comme certaine, on voit bien qu'il y a la possibilité qu'elle adienne, peut être spectaculairement, ou qu'elle soit un pétard mouillé. Et ce n'est pas nouveau. Il y a une vingtaine d'années on avait annoncé que, de façon inéluctable, produits et services financiers seraient distribués dans les hypermarchés ou que les banques en ligne allaient nous manger tout cru. Résultat : pas de comptes bancaires entre les boîtes de petits pois et des banques en ligne qui, non seulement plafonnent à 8 % des parts de marché, mais ont presque toutes été rachetées par les banques traditionnelles.

Aujourd'hui, la « menace » semble venir de deux directions. Les Fintech et autre GAFA. Qu'est ce qui se cache derrière ces mots barbares ?

Les Fintech, mot valise entre « financières » et « technologie », c'est toute une kyrielle de start-up qui offrent des solutions se voulant novatrices dans les différents segments de l'activité bancaire. Quelques exemples parmi des dizaines.

Lydia développe un procédé de paiement par smartphone, soit pour transférer de l'argent à un particulier, soit pour payer des professionnels (commerçants ou libéraux).

Compte-Nickel, à l'origine imaginé pour venir en aide aux interdits bancaires, est devenu un véritable gestionnaire de comptes qui distribue comptes et cartes bancaires (sans possibilité de découvert) via des buralistes.

Finexcap intervient sur le marché plus confidentiel de l'affacturage, c'est à dire la cession contre commission de factures payables à terme. Toujours à partir d'un smartphone, Finexcap offre de la souplesse dans ce domaine qui chez nous est très lourd, grâce à des algorithmes évaluant les risques.

Kantox met en contact des entreprises qui ont besoin de devises étrangères en squeeçant les banques.

Sans compter les « agrégateurs de compte » qui prétendent gérer, pour le client, différents produits et services disséminés dans plusieurs établissements bancaires.

De taille modeste, souples dans leur fonctionnement, ces « parasites nécessaires » ont tous les atouts pour être novateurs, en plus ils sont gratuits ou quasiment. Pourtant, les parts de marché de ces start-up sont encore dérisoires et personne ne peut avec certitude distinguer celles qui disparaîtront, de celles qui se développeront.

D'ailleurs, malgré ce que disent certaines d'entre elles, leur ambition n'est pas de remplacer les banques mais de s'installer en interface entre elles et les clients, voire d'être tout simplement rachetées. Les contraintes réglementaires, dont nous connaissons la lourdeur, finiront obligatoirement par les rattraper et aucune d'entre elles n'a l'envergure pour les supporter.

Face à ces animaux bizarres, nos dirigeants semblent bien dubitatifs, et même un peu perdus. On observe, on s'interroge, parfois, selon une logique pas toujours évidente, on achète, on prend des participations, on débâche. Ainsi, dans la période récente, BPCE SA a acheté une banque en ligne (Allemande, Fidor Bank), une cagnotte en ligne (Le Pot Commun) et « fauché » à la SNCF son Chief Digital Officer (en français : le type qui va s'occuper de toute cette affaire de digitalisation).

L'autre menace semble a priori plus sérieuse, c'est celle des célèbres GAFA (Google, Apple, Facebook et Amazon), les géants de la nouvelle technologie qui ont une assise financière sans commune mesure avec celle des Fintech (trésor de guerre d'Apple : 200 milliards de dollars). Récemment, Apple a développé Apple-Pay, un service de paiement sans contact avec son iPhone. On ne sait pas encore si ce sera un réel succès, tout le monde en effet n'a pas un iPhone et en plus ça ne fonctionne qu'avec les versions 5

et suivantes. Mais c'est possible, d'autant qu'on parle d'un Android-pay, destiné aux smartphones n'utilisant pas l'iOS comme système d'exploitation. Apple, fort de sa puissance, est très gourmand : il s'approprie plus de la moitié de la commission générée par ces paiements. C'est pourquoi, préférant créer leur propre système (Pay-Lib), toutes les banques françaises ont refusé de passer un accord avec la firme à la pomme. Toutes sauf une : BPCE. Avons-nous raison ? Là aussi, c'est difficile à dire. Il est certain qu'Apple est très intéressée par la formidable banque de données que constituent les paiements. Lire le relevé de compte d'un client, c'est tout connaître sur ses habitudes consuméristes. Une mine d'or potentielle pour les GAFA et leur marketing

« prédictif ». Un atout pour nous, dont nous n'avons pas su jusqu'alors exploiter toute la richesse.

Ce comportement est également significatif de l'expectative de nos dirigeants. Il y a pourtant des arguments qui jouent contre la possibilité que les GAFA viennent massivement chasser sur les terres des banques. En effet, il est peu probable qu'elles veuillent supporter, financièrement et techniquement, la lourde réglementation que nous subissons (Bâle III et bientôt Bâle IV).

Devant cette situation nous alertons sur la nécessité de ne pas aller plus vite que la musique. Nous (et les autres banques Françaises) avons un atout : la consolidation du secteur bancaire est très avancée dans notre pays, bien plus qu'en Allemagne ou en Italie. Cela nous donne un temps d'avance pour se faire une idée des révolutions technologiques qui aboutiront et celles qui tourneront en eau de boudin. Et dans le groupe BPCE en particulier la pyramide démographique doit permettre d'éviter tout drame social.

C'est pourquoi nous répétons et répèterons notre double message.

En direction des dirigeants : les changements à venir doivent se faire en ne commettant pas d'erreur irréversible en matière de présence sur les territoires et avec les personnels en place. Il faut pourvoir les emplois de demain avec les salariés d'aujourd'hui, ce qui impose aux employeurs une évidente obligation d'accompagnement. Une approche raisonnable et prudente, concertée avec les représentants du personnel, constitue la bonne démarche. Les CHSCT peuvent jouer un rôle éminent dans ce domaine et les syndicats doivent être informés des recherches des laboratoires d'innovation. Cette approche doit être basée sur l'information et la formation du personnel et une évolution maîtrisée des effectifs, afin que l'effort à venir se fasse dans des conditions de charge de travail supportable. Il faut y regarder à deux fois avant de fermer une agence et toujours se demander si on ne le fait pas au bénéfice d'une concurrence plus clairvoyante. Il est nécessaire aussi de bien réfléchir à l'évolution de la fonction d'agent d'accueil que l'on veut passer par pertes et profits et ne jamais oublier qu'une part encore importante de notre clientèle est très attachée au contact humain, à l'empathie qu'apporte le conseiller présent physiquement.

En direction des salariés : le meilleur moyen d'affronter les changements à venir est d'être forts et unis, de renouer avec cet esprit de corps qui nous a permis de traverser ensemble les transformations conséquentes déjà vécues par nos entreprises. Pour cela il faut à la fois s'organiser et se syndiquer, et considérer que tous les personnels, au-delà de leurs statuts (cadres ou non cadres), sont avant tout des salariés, embarqués dans le même navire, confrontés aux mêmes défis, dépendants des mêmes combats.

Louis Martin.

pourvoir les emplois de demain avec les salariés d'aujourd'hui

au-delà d'un volontarisme de façade, ils sont passablement dans le flou

une kyrielle de start-up qui offrent des solutions se voulant novatrices

1. Banque en ligne ne s'adossant pas à un réseau





ÉDITO

ÇA IRA MIEUX DEMAIN... OU PAS !



Comment ouvrir cet éditorial sans sacrifier à la tradition qui consiste à adresser à tous nos lecteurs les vœux de l'équipe du Trait d'Union et, plus largement, ceux du Syndicat Unifié-Unsa. Assurément, il existe des tâches moins agréables ! Pour autant, nous ne saurions y souscrire béatement sans évoquer les grandes évolutions promises au secteur des services dont le domaine bancaire relève.

Il y a peu, le digital frappait à nos portes et, après s'être timidement introduit dans nos foyers, il y règne désormais en maître, par quelque support que ce soit. Il a également investi notre environnement professionnel et s'y propage. Mais ce que les consommateurs que nous sommes trouvons très pratique nous plonge dans l'inquiétude lorsque nous l'appréhendons depuis notre statut de salarié : ne prête-t-on pas au digital la capacité de rendre obsolète dans les 10 ans près de la moitié des emplois d'aujourd'hui ? Alors, comment se rassurer et trouver la capacité de rebondir si ce n'est en nous appuyant sur un collectif armé pour mener ces combats, une organisation syndicale !

Quant au patron du groupe, directement confronté à ces évolutions soudaines et importantes, il semble plongé dans la plus profonde expectative. Si la volonté d'investir le champ du digital est bien exprimée, les rares concrétisations qui nous sont données à voir indiquent que le velléitaire l'emporte encore sur la mise en œuvre d'une véritable vision stratégique. L'achat d'utilitaires offrant des fonctionnalités inédites, le recrutement de « pointures », les déclarations d'intention, donnent assez mal le change dans un domaine où tout va très vite. De grandes annonces étaient programmées pour septembre, puis novembre, mais rien ne vint. On nous les promet maintenant pour début février... En attendant, les matériels glissent gentiment vers l'obsolescence et les flux sont ralentis. En agence, face au client dont la patience est mise à rude épreuve, seul un sourire gêné persiste lorsque tous les sujets de conversation ont été épuisés pour meubler le temps de réponse du système d'information... et qui se risque à lancer un *speedtest*¹ n'en tire qu'un profond désespoir !

Alors oui, de l'ambition il en faut, des stratégies pour orienter les actions tout autant, mais cela ne doit pas détourner de l'obligation vitale qui consiste à assurer

le quotidien et à maintenir la motivation de celles et ceux qui font tourner les boutiques. Il serait coupable pour un dirigeant que de négliger cet aspect des choses au prétexte que nous sommes dans une période charnière qui dure, qui dure, qui dure...

Bernard Charrier,
Secrétaire Général

*Penser à lancer
la révolution
digitale !*

1. www.speedtest.net/fr/ permet de tester la qualité de votre connexion, son débit.

À STÉPHANE COLLOMB-CLERC

IL MANQUE À LA CERA ET À DE NOMBREUX AUTRES...



Nous étions déjà fort nombreux à porter une grande affection à Stéphane Collomb-Clerc car il était impossible de le côtoyer sans être conquis par sa gentillesse et son écoute

de l'autre, avant que d'être impressionnés par sa compétence, sa connaissance des dossiers. Mais le combat acharné qu'il a mené contre la maladie pendant plus de deux ans nous a inspiré pour lui le plus profond respect.

Nous garderons en souvenir la pédagogie qu'il savait déployer pour familiariser un nouvel élu avec un domaine qu'il découvrait. Générosité et détermination le portaient au-devant de toutes les luttes où l'intérêt commun pouvait être menacé, que ce soit à la Caisse d'épargne Rhône Alpes (son entreprise) ou au niveau de la branche. Nous lui avons demandé de s'impliquer dans la protection sociale (EPS, CGP et BPCE Mutuelle dont il fut le trésorier adjoint) ce qu'il faisait avec toute la sincérité de son engagement. Son combat contre la maladie devant l'éloigner quelques temps, il nous avait demandé de le suppléer temporairement dans l'exercice de ses mandats et, fin mai 2016, nous pensions avec lui, la maladie vaincue. Malheureusement en fin d'été nous avons compris qu'il n'en était rien lorsque, totalement lucide, il nous a demandé de pourvoir à son remplacement définitif.

Le 22 octobre, avec sa famille et ses amis, nous avons rendu un dernier hommage à ce jeune papy de 56 ans qui avait encore tant à donner !

Bernard Charrier

CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE CENTRE

IL EST OÙ LE CONSEIL, IL EST OÙ ?

« Il est où le bonheur il est où ? », chante Christophe Mahé. Et bien les commerciaux des Caisses d'épargne pourraient entonner en écho : « Il est où le conseil, il est où ? ».

C'est vrai que la musique est agréable. La musique affichée lors des journées de formation, lors des rencontres commerciales officielles, qui donne sans complexe le mot d'ordre implacable et sincère qu'il est hors de question de faire autre chose que du conseil à la clientèle.

Cette exigence hypocrite n'est-elle pas dépassée ? Oui, elle l'est et elle est même la responsable de situations curieuses, rocambolesques parfois, ou de dérives tout aussi ridicules qu'inavouables.

CONSEIL À L'ÉCRAN

On pourrait facilement prétendre que selon la personnalité du commercial, son expérience, ses angoisses, sa capacité à supporter la pression commerciale, son empathie pour la clientèle, son intégrité, ses faiblesses, le conseil est mis de côté et seul compte le résultat.

Mais il faut surtout souligner que, selon les résultats, selon le management, selon les exigences des petites têtes pensantes, championnes de marketing et de prévisions mais très éloignées du terrain, surgissent subitement du chapeau de fichus challenges ou plans d'action pour corriger des chiffres jugés trop faibles. Ils arrivent alors jusqu'en agence et se transforment inmanquablement en boule au ventre pour les commerciaux.

CGP RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE

UNE PÉPITE À PRÉSERVER

Depuis bientôt 70 ans, grâce à la détermination de militants de qualité issus du Syndicat Unifié, les salariés des Caisses d'Épargne disposent d'un régime de retraite porteur d'une pension significativement majorée pour les retraités de la branche. Tout au long de cette période, le Syndicat Unifié a initié et accompagné les réformes nécessaires à la pérennité de ce dispositif exceptionnel et il poursuit dans cette voie.

Ainsi en 1999, lorsque la loi a contraint notre régime complémentaire à intégrer le système interprofessionnel constitué de l'ARRCO et de l'AGIRC, nous avons contribué à l'instauration d'un régime supplémentaire par capitalisation. Celui-ci, destiné à maintenir un niveau de cotisation et donc de prestation supplémentaire dès le 1er janvier 2000, garantit aujourd'hui, à l'ensemble des salariés de la branche, une pension qui s'ajoute à l'assurance vieillesse et aux régimes complémentaires ARRCO-AGIRC. Ce régime supplémentaire, assis sur une cotisation de 6% du salaire brut payée à 70% par l'employeur, produit en l'état une pension supplémentaire de 400 € à 500 € nets par mois en moyenne sur la base d'une carrière complète.

LE HANDICAP DES TAUX BAS

Alors que la question des retraites demeure cruciale, il est essentiel de pérenniser un dispositif qui améliore significativement le niveau de pension. Dans le contexte durable de taux bas, il est nécessaire de prendre des mesures adaptées et équitables qui garantiront à la fois l'aspect réglementaire mais aussi et surtout la réalité de la promesse.

Aujourd'hui, pour garantir la réalité et le niveau de cette promesse, il faudrait placer les 100 Millions de cotisations annuelles à un taux d'au moins 1,50%, alors que le marché obligataire actuel n'offre que des taux autour de 0,40% sur 10 ans. Bien sûr nous avons engagé une diversification de nos placements (un peu plus d'actions, d'immobilier, de financements

syndiqués), mais la gestion nécessairement prudente d'un fonds de pension n'autorise pas une diversification trop large.

AU DELÀ DU RÉGLEMENTAIRE, L'ENGAGEMENT ÉCONOMIQUE

Dans cette période électorale, pour éviter la fermeture de nombreux régimes de retraite en grande difficulté (notamment PREFON), le pouvoir politique a opportunément modifié les modalités de calcul des ratios prudentiels réglementaires. Si ces mesures allègent fortement les contraintes réglementaires, en revanche elles ne règlent rien sur l'aspect économique.

Notre régime, bien géré et disposant encore de placements obligataires de long terme à meilleurs taux, se trouve désormais très largement à l'abri du couperet réglementaire. Pour autant, notre objectif consiste à la fois à garantir notre promesse au plan économique et la revalorisation de la prestation, afin d'assurer également dans la durée le niveau de pension en Euros constants.

Les représentants du Syndicat Unifié-Unsa au Conseil d'Administration de la Caisse Générale de Prévoyance assumeront, comme à l'accoutumée, leur responsabilité afin de mettre en œuvre les mesures nécessaires à la pérennisation du régime et la garantie de la prestation à terme.

Comme nous sommes libérés du risque réglementaire immédiat, nous proposerons, en vue de l'Assemblée Générale de juin, une réforme progressive s'étalant sur la période de 2018 à 2025 et qui jouera sur deux leviers :

- une augmentation de la Valeur d'Acquisition du point de retraite de 2% par an.
- un recul de l'âge pivot¹, lequel pourrait atteindre 67 ans en 2025 sur la base d'un trimestre supplémentaire par an, assorti d'une baisse concomitante du taux d'anticipation de 1,65 à 1,01 par trimestre compensant cet effet.

DES MESURES PROGRESSIVES ET MODIFIABLES

Ces mesures progressives et équitables suffiront pour rétablir l'équilibre économique du régime dans un contexte de taux bas qui perdureraient. Elles feront l'objet d'une clause de revoyure en 2021. En effet, si les taux revenaient à un niveau « normal », les partenaires sociaux seraient en mesure d'arrêter ou de modifier le processus en cours.

En conclusion, retenez qu'en matière de retraite des solutions existent et que le Syndicat Unifié-Unsa reste le garant d'un régime supplémentaire de qualité, géré dans un cadre paritaire efficace, dans lequel les employeurs de la branche des Caisses d'Épargne jouent loyalement leur partition.

Philippe Bergamo

1. L'âge pivot n'est pas l'âge « autorisé » pour le départ en retraite mais celui à partir duquel on applique des taux d'anticipation pour le calcul de la pension. Un recul de l'âge pivot peut être ainsi compensé en tout ou partie par une baisse du taux d'anticipation.

ÉCHOS DU GROUPE

indécents ou crapuleux est insupportable, et chacun veut s'en débarrasser. Mais c'est bien difficile quand nos directions poursuivent sur ce chemin chaotique de la vente au rabais.

IL EST OÙ LE LONG TERME ?

Oui, une majorité de commerciaux a conscience de ces dérives, certains ne voudront pas tomber dans ce système, mais cette honnêteté-là est rarement récompensée car elle se mesure sur le long terme. Et le long terme n'a plus sa place car demain le commercial est déjà muté dans une autre agence.

Messieurs, mesdames les dirigeants, relisez la mythologie grecque et voyez combien tout cela n'est rien d'autre que l'éternel histoire du rocher de Sisyphe ou du tonneau des Danaïdes. N'est-il pas plus audacieux et innovant de revoir ces pratiques quand le digital vient frapper à la porte de notre quotidien ?

Nadia Peschard



CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE ALPES

LE MÉNAGE SANS MÉNAGEMENT

Un employé de la société de nettoyage, qui n'avait pu pénétrer dans le site la veille au soir pour y effectuer sa prestation, se présente de bon matin dans une agence de la CERA en montrant un morceau de post-it où sont griffonnés les codes de sécurité.

L'équipe lui ayant expliqué comment procéder, le soir même il peut effectivement accéder à l'agence pour y faire le ménage. Mais le malheureux n'est pas au bout de ses peines car s'il a pu pénétrer dans l'agence, il ne sait pas du tout comment en sortir... Heureusement pour lui, un des employés, qui avait oublié un document important à l'agence, s'est vu contraint d'y retourner tardivement. Il s'est alors retrouvé face à notre brave homme de ménage qui cherchait à se préparer un lit de fortune pour passer la nuit, et de la sorte a pu le libérer pour qu'il regagne ses pénates.

DÉFAILLANCES MULTIPLES

On peut rire de cette anecdote, mais en termes de sécurité des personnes et des biens, cette situation n'est pas admissible à plus d'un titre.

Le comportement de la société de nettoyage est très critiquable car on n'envoie pas un salarié faire le ménage dans une agence bancaire qu'il méconnaît

sans l'avoir préalablement accompagné sur le site et présenté à l'équipe. Même si les horaires de travail des uns et des autres sont différents, il n'est pas rare que ces deux catégories de salariés se croisent sur site : il est donc préférable qu'ils puissent s'identifier mutuellement.

RESPONSABLE... ET COUPABLE !

Les spécificités inhérentes à l'activité bancaire supposent que l'intervenant maîtrise les procédures d'entrée et de sortie compatibles avec la nature de sa prestation. À l'évidence ce n'était pas le cas et pire, il n'avait même pas connaissance des personnes à contacter ou des actions à mener en cas de difficulté, voire de détresse.

Le comportement de la CERA est tout aussi critiquable. Accepter qu'un salarié, fût-il celui d'un sous-traitant, se trouve seul dans une agence sans être familiarisé avec un « dispositif d'alerte du travailleur isolé » mis à sa disposition, est une hérésie. Ce faisant, la

direction de la CERA ne répond en aucune manière à ses obligations de préservation de la santé et de la sécurité qu'elle doit assurer envers toutes les personnes présentes dans ses locaux, clients, salariés ou prestataires.

En cas d'incident majeur, cette responsabilité incombant au dirigeant de l'entreprise bénéficiaire de la prestation, l'entraînerait sur les bancs du tribunal et s'analyserait dans le registre pénal.

Faute de savoir appréhender la situation sous un aspect humain, la direction dispose là d'un sujet de réflexion auquel elle sera peut-être plus sensible...

Jean-Pierre Caillet
& Carole Bouvier



CAISSE D'ÉPARGNE AUVERGNE LIMOUSIN

DISCOURS À GÉOMÉTRIE VARIABLE

La Direction de la CEPAL a décidé de fermer *Mon agence perso*, plus généralement connue dans nos caisses sous l'intitulé « Agence du personnel ». Voilà un revirement étonnant s'il en est, tant les dirigeants vantaient, à son lancement, le caractère incontournable de cette agence réservée aux salariés. C'était vrai pour les crédits, c'était vrai pour les découverts ou la gestion des incidents sur les comptes.

Ce fonctionnement avait au moins le mérite de placer tous les collègues sur un pied d'égalité alors qu'en passant par « son » agence, les conditions octroyées pouvaient être influencées par le statut dans la caisse du « client salarié », par un lien hiérarchique, par un lien d'amitié ou d'inimitié, ou encore par une appartenance syndicale. Avec *Mon agence perso*, l'égalité de traitement était de mise... tout du moins nous pouvons l'espérer.

UN SUIVI À LA LOUPE

La Direction y voyait l'avantage, pour le client salarié, qu'il y soit « géré par » et non plus « suivi par » comme dans « son » agence. Un vrai traitement de faveur !

On sait aussi qu'il arrivait à la Direction d'intervenir pour trancher sur tel ou tel dossier, pour attribuer ce taux ou un autre moins favorable par exemple. A entendre certains collègues, le sentiment que le « client salarié » devait faire preuve d'exemplarité pouvait être perçu comme un critère discriminant négatif. À ce sujet, n'est-il pas arrivé que nos collègues de *Mon agence perso* soient contraints, compte tenu de la politique « commerciale » dictée par la DRH, de refuser un crédit au prétexte que le salaire du conjoint n'était pas domicilié à la Caisse ou que le ménage disposait de placements ailleurs ? On avait fini par se faire une raison, et même par y trouver certains avantages.

UNE MATURITÉ QUI TOMBE À PIC

Et voilà que, sous l'étonnant intitulé « *Évolution des services au personnel* », la Direction annonce que *Mon agence perso* va purement et simplement fermer. Oublié l'argumentaire servi à son installation, place au vrai motif de ce rétropédalage déclaré par le président

du Comité d'entreprise : « *maintenant que le système est mature, on peut revenir à la situation antérieure* ». Incroyable ! Et d'ajouter que l'avantage du « géré par » ne disparaît pas et sera désormais confié aux directeurs d'agence ou à leur adjoint.

POLITIQUE DE RECYCLAGE

L'explication pourrait s'arrêter sur ce constat de maturité. Certes, sauf que concomitamment la Direction pousse au développement de l'agence successions. D'ailleurs, les salariés de *Mon agence perso* suivent une formation pour passer GCP... et intégrer ladite agence. Quant au directeur de *Mon agence perso*, il devient presque naturellement directeur de l'agence successions ! Nous n'irions pas jusqu'à soupçonner qu'il y ait un lien de cause à effet, quoi que...

En réalité, la disparition de *Mon agence perso* s'inscrit dans une politique de réduction des coûts menée par le Directoire : baisse des effectifs, redéploiement de l'activité de *Mon agence perso* vers les directeurs d'agence et leur adjoint, transfert du personnel



de *Mon agence perso* vers l'agence successions qui monte en charge. Voilà un exemple qui met en évidence la capacité de nos dirigeants à s'adapter quand ça les arrange, quitte à dire et faire tout l'inverse de ce qu'ils tenaient comme discours ou prônaient comme solution idéale quelques années et même quelques mois plus tôt ! Il est vrai que, face à la baisse du PNB combinée à l'augmentation du coefficient d'exploitation, ils ont plutôt intérêt à trancher s'ils veulent préserver leur part variable, voire leur place. Mon compte perso vaut bien *Mon agence perso*, foi de dirigeant !

Marc Chanut

DIALOGUE SOCIAL

DE L'HIRONDELLE ET DU PRINTEMPS...

Après des années de glaciation dans la branche Caisse d'épargne, ces derniers mois le dialogue social a donné des signes de réchauffement, ce qui n'a pas tardé à produire ses effets. Aux accords sur la refondation de la protection sociale (santé & prévoyance) de fin 2015 a succédé un accord NAO (le premier depuis 2007), puis les accords sur la refonte du système de classification et, plus récemment, un accord sur les conditions de vie au travail et un autre sur le travail des salariés porteurs de handicap. À cela il faut ajouter un accord Groupe conclu fin janvier 2016 sur le parcours professionnel des représentants du personnel.

Ces textes supposent une déclinaison locale dont nous espérons qu'elle mobilisera toutes les parties, ce qui ne semble pas encore le cas aujourd'hui côté employeurs.

Mais le dialogue social n'est pas sur courant alternatif, il doit être encouragé et maintenu vivace. Si une hirondelle a pointé son bec ces 15 derniers mois, les derniers échanges sur la NAO 2017 augurent d'un printemps qui pourrait malheureusement se faire attendre longtemps...

Bernard Charrier

BRANCHE CAISSE D'ÉPARGNE

LES AGENCES COLLABORATIVES

Si la digitalisation se met en place progressivement, on sait que s'installent dans nos entreprises les laboratoires de cette évolution, des agences développant de manière systématique les nouveaux outils préconisés, les évolutions de métiers, les nouvelles méthodes de travail. Ce sont les vitrines censées montrer ce que seront les banques de demain.

Elles ne portent pas toujours le même nom, on peut parler d'agences collaboratives, d'espaces collaboratifs, d'espaces partagés ou d'agences-phares, mais c'est bien la déclinaison du même concept. Elles ne sont pas présentes partout : si certaines Caisses (Midi-Pyrénées, Loire Centre, Nord France Europe ou Languedoc Roussillon ...) n'ont pas encore franchi le pas, d'autres en sont au stade expérimental (Auvergne Limousin, avec l'agence de Vichy-Clémenceau, ou Lorraine Champagne-Ardenne, avec l'agence Pampidou à Metz) et d'autres encore sont très avancées, comme Côte d'Azur, Provence Alpes Corse, Normandie ou Rhône Alpes, où le concept est déjà décliné sur plusieurs lieux.

Ces « porte-drapeaux » de la digitalisation ne se ressemblent pas trait pour trait, on a su laisser la place à l'initiative régionale, mais ils obéissent à une matrice commune. L'approche multicanal y est systématisée (physique, téléphone, mail, vidéo-conférence). Tous les outils digitaux y sont bien sûr présents : tablettes à disposition des clients, bornes, wifi en libre-service. Les contacts à distance sont très fortement encouragés, parfois par des tarifications différenciées, si bien que le nombre de rendez-vous physiques y est moindre que dans les agences traditionnelles. Il arrive ici ou là qu'on n'autorise les flux de clients que le matin, l'après-midi étant réservé aux seuls rendez-vous. Le travail en *open-space* est général. Personne n'a plus de bureau attitré, même si on y trouve bien entendu encore des bureaux fermés (en moins grand nombre cependant – en moyenne un pour deux collaborateurs – et souvent trop petits : les directions en profitent pour optimiser foncièrement et fiscalement). Ce nomadisme conduit à affecter aux salariés des ordinateurs portables et non plus des stations fixes, ainsi que des casques-téléphoniques sans fil pour converser plus librement. Il n'y a plus d'agent d'accueil. Ou plus exactement, chaque chargé de clientèle est à tour de rôle chargé de l'accueil, au gré de l'arrivée des clients. Ceci suppose de la transparence et dans la plupart des cas, *open-space* et bureaux sont séparés par une baie vitrée. Tous les segments de métiers sont représentés et à côté des conseillers commerciaux on peut trouver des « experts » (patrimoine, entreprise, gestion immobilière, voire gestion des successions). Bien entendu les flux considérés comme peu rémunérateurs sont externalisés (DAB et toutes formes de *self banking*).

S'agissant d'un processus en cours, le jugement qu'on peut porter sur ces « concept stores » est forcément évolutif, nous avons voulu présenter des avis différents, jamais univoques. Ils viennent confirmer ce que nous pensons plus généralement de l'évolution de notre branche et de notre Groupe. Il est nécessaire d'accompagner et d'aider les agents face aux importantes mutations en cours. Il faut limiter au maximum les réductions d'effectifs car une approche trop brutale dans ce domaine porte en elle le risque de faire échouer l'ensemble de l'évolution digitale dans nos entreprises et de nous affaiblir face à la concurrence.

LES ENTHOUSIASTES

Cela peut paraître contre-intuitif, mais souvent, dans un premier temps – et même parfois au-delà – les nouveaux espaces « collaboratifs » sont bien perçus. L'*open-space* est d'abord vécu comme un lieu d'échange et de solidarité, favorisant le travail en équipe et les synergies entre les différents métiers. Le niveau de satisfaction est particulièrement bon

là où les directeurs d'agence savent utiliser avec intelligence le concept. Le management propose alors, pour les salariés en *open-space*, des moments de déconnexion des sollicitations extérieures permettant de se concentrer dans un temps donné sur tel ou tel segment de l'activité. Ils corrigent ainsi ce dont nous souffrons tant depuis des années, le « travail haché » dans lequel se bousculent clients, mails, coups de fil, sollicitations des collègues ou de la hiérarchie etc. (voir l'article *Non mais... Allo, quoi ?* où l'on constate que le problème se pose dans les mêmes termes chez nos amis des Banques Populaires). L'impossibilité de personnaliser son poste de travail ne semble pas trop mal vécue, d'autant que dans certains cas sont prévus des casiers individualisés dans lequel on peut déposer de quoi récréer quotidiennement son monde personnel. L'effet « moderne » également, l'utilisation de micro portables, et plus généralement de toutes les possibilités des nouvelles technologies, est très apprécié, et pas seulement par les plus jeunes de nos collègues.

LES « MITIGÉS »

Dès le départ, malgré une appréciation dominante positive, quelques réticences se font jour à propos des espaces « collaboratifs ». C'est le cas en particulier des conseillers très spécialisés (patrimoine, immobilier) pour qui la confidentialité est un élément essentiel et qui apprécient modérément le principe de l'*open-space*. Mais c'est au bout de quelques mois – et nous avons à certains endroits assez de recul pour en juger – que le verdict devient plus mitigé. Bien sûr, les réticences des conseillers très spécialisés n'ont pas disparu. D'ailleurs, ici ou là des bureaux individuels ont été ré-attribués. Par ailleurs l'idée que l'accueil puisse être assuré par tous, au hasard, vieillit mal. Il arrive souvent qu'on mette en place un *planning* de l'accueil, chaque conseiller venant à tour de rôle assurer sa journée ou sa demi-journée d'accueil, ce qui n'est plus trop conforme à la philosophie originelle. Avec le temps, les défauts de l'*open space* finissent par resurgir : être toute la journée sous le regard des autres oblige en permanence à « se tenir » et s'avère stressant et très mobilisateur en énergie. Nous savons tous par ailleurs que l'objectif final de nos employeurs est de faire diminuer les effectifs. Dans trop d'endroits, on a eu tendance à brûler les étapes et les effectifs de ces espaces collaboratifs ont baissé par rapport aux lieux plus conventionnels qu'ils sont venus remplacer. Or le flux de travail reste le même, c'est juste la proportion de ce qui vient par le téléphone, par l'ordinateur ou physiquement qui a changé, le MAD et le RPM sont toujours là, etc. Ainsi, le dispositif finit par être vécu comme plus difficile émotionnellement et plus fatigant.

LES OBSERVATEURS AVISÉS

Les Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), et tout particulièrement ceux dans lesquels notre syndicat est majoritaire, sont très attentifs à la mise de place de ces nouveaux espaces « collaboratifs ». Tout en essayant d'avoir un point de vue objectif, c'est à dire sans a priori quant au principe industriel, ils se préoccupent avant tout du bien-être au travail, des conditions dans lesquelles sont exercés les métiers. Cela les amène parfois à aller au-delà des impressions premières des salariés. Ainsi les casques-téléphoniques sont très appréciés. Dans l'ambiance bruyante d'un *open-space*, ils améliorent l'écoute. Ils permettent une liberté de



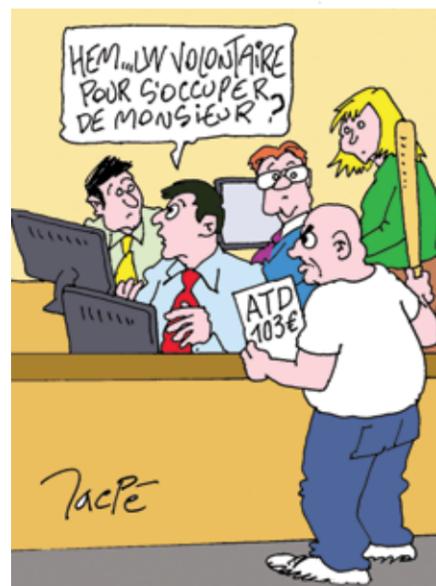
mouvement tout en parlant avec son interlocuteur. Nos CHSCT ont pourtant très tôt alerté sur les risques liés aux ondes électromagnétiques. Cette mise en garde était nécessaire. Cependant, par ailleurs, ce dispositif évite, dans les conditions de travail des agences collaboratives, les risques liés aux troubles musculo-squelettiques (TMS). Dans l'ensemble, donc, tout en marquant des réserves, les CHSCT admettent

le principe des casques téléphoniques. C'est là un exemple parmi d'autres de la philosophie générale de nos CHSCT : une approche pragmatique et équilibrée mettant au premier rang le bien être au travail, la sécurité et la santé des salariés.

Philippe Cazeau

CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE DRÔME ARDÈCHE

ATD – TARIFICATION COÛTE QUE COÛTE



À la Caisse d'épargne Loire Drôme Ardèche – mais cela existe sans doute ailleurs – les salariés sont confrontés aux incivilités liées à la tarification des Avis Tiers Détenteurs (ATD). Même si la loi a instauré un solde bancaire insaisissable et que l'ATD de ce fait peut ne pas être prélevé, les frais liés à cette opération sont bel et bien appliqués et s'imputent sur le solde insaisissable.

Cette opération déclenche chez nos clients (dès qu'ils en sont informés) une vive colère qu'ils expriment lorsqu'ils se rendent dans leur agence. Les collègues ont alors peu ou pas d'argument pour justifier une telle tarification.

Et si cette « visite » arrive un samedi (jour où le siège n'est pas ouvert), la crispation est à son comble puisque les agences n'ont aucun moyen d'action.

Nous sommes là à la limite de l'exercice ! Générer du PNB sans discernement fait supporter aux collègues une situation qui leur échappe et engendre un stress au quotidien.

Georges Zgajnar

CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE

AGENCE DE DEUX : BRICOLAGE À TOUS LES ÉTAGES

J'ai l'impression que notre entreprise n'en finit pas d'enregistrer des reculades. J'ai le sentiment désagréable qu'elle tâtonne sur le choix de maintenir sa présence rurale.

Fin 2015, la direction de Loire Centre a annoncé la fermeture de sept agences binômes. On nommait ainsi une agence composée d'une même équipe de trois personnes qui travaillaient sur deux lieux de travail proches, en alternance un jour sur deux. Puis, l'un des deux points de vente a été fermé pour n'en conserver qu'un, avec un effectif réduit à deux personnes.

FAIRE COMME LES GRANDES

Ainsi, ces ex agences binômes rejoignent les 15 agences déjà existantes à effectifs de deux personnes. Dans ces agences, les conditions de travail se sont considérablement dégradées.

L'effectif est composé d'un directeur d'agence (DA) et d'un conseiller commercial (CCo) qui sont rattachés à une agence principale. Ces points de vente subissent de plein fouet la logique éprouvante du seuil critique en effectif. La vie d'une agence de deux est rythmée par l'obligation de faire comme les grandes avec ses contrôles, ses objectifs mais sans ses moyens.

Les directeurs et directrices d'agence témoignent d'une charge de travail considérable. « Je n'arrive plus à me mettre à jour, même si je reste chaque soir jusqu'à 20h ». Le constat est alarmant car l'activité est réelle, elle ne demande qu'à être développée, et certains avouent « Je suis obligé de laisser filer du business ».

SUPER HÉROS

La gestion des absences et les remplacements dépend de l'empathie du DA de l'agence principale. Certaines agences de deux peuvent compter sur le soutien de l'agence principale pour un renfort, quand d'autres se voient proposer de fermer leur porte pour renforcer cette même agence. Les techniques de management archaïques ne disparaissent pas quand il s'agit de faire supporter toute la responsabilité de la charge de travail à un DA trop consciencieux, qui s'entend dire « Regarde c'est toi qui ne vas pas bien ».

Être nommé dans une agence de deux, c'est mener la vie de super héros, sans les pouvoirs et sans la reconnaissance. Alternativement, les DA et CCo doivent être vendeurs, manageurs, contrôleurs, spécialistes du marché des professionnels, de la gestion de patrimoine, du chargement du GAB, des commandes de fournitures, du taux de décroché. Et qu'en est-il quand l'un des deux postes est remplacé par un CDD qui n'a jamais travaillé dans

une banque ? Nous arrivons à l'apogée des situations improbables et tristement déjà rencontrées.

Difficile dans ce contexte de vivre un emploi épanouissant. On trouve certains responsables prononcer des phrases d'un autre temps « tu n'es qu'un chargé de clientèle ++, ne te prends pas pour ce que tu n'es pas », d'autres préfèrent ne pas intervenir et cèdent la place, pour ne pas dire confient le bébé, à l'agence principale tout aussi démunie. Difficile pour chaque niveau hiérarchique d'appliquer les obligations et contraintes d'une direction dépassée par la réalité.

LAISSER MOISIR

Nous avons le sentiment que le mot d'ordre inavoué de la direction est de laisser moisir la situation pour détruire à petits feux ces points de vente. « Qui veut noyer son chien l'accuse de la rage » dit le proverbe. Quand les directions sont capables de déployer des efforts de communication extraordinaires sur le thème de la qualité de vie au travail, sur les risques psychosociaux, elles ont par conséquent l'obligation de ne pas s'abandonner à de tels errements indignes dans la gestion du personnel. Que la direction hésite sur le sort de tels points de vente est indéniable, mais qu'elle fasse subir son indécision aux effectifs présents qui assument avec courage et responsabilités de tels postes est insupportable, intolérable et indigne du groupe BPCE.

Nadia Peschard

GÉRER UNE AGENCE DE DEUX



GROUPE BPCE

LE DOGME EST MORT, VIVE LE DOGME !

En février 2015, nous expliquions dans le Trait d'Union que le coefficient d'exploitation (de son petit nom Coex) était un dogme sans base théorique ni justification économique. Le Coex, on s'en souvient, c'est le rapport des Charges d'exploitation (essentiellement les charges de personnel, ce qui explique que, incapables de faire progresser le PNB, nos patrons ne voient de solution que dans la compression des charges de personnel) divisé par le Produit Net Bancaire. François Pérol et ses équipes avaient décrété qu'il ne devait pas être supérieur à 65 %. C'était rigoureux, inéluctable, incontournable, et le Syndicat Unifié-Unsa, en prétendant le contraire, ignorait la vérité pure de la science économique.

CAISSE D'ÉPARGNE NORMANDIE

« AMBITIONS » : DÉFINIR SES PROPRES OBJECTIFS

Tous les ans à pareille époque, comme un rituel bien établi, intervient la définition des objectifs commerciaux pour l'année à venir. Cette année, en Normandie, c'est au commercial lui-même qu'on demande d'officier, sous la supervision de son manager.

La transformation de nos métiers passe par de nouveaux formats d'agences, par le sprint de la digitalisation, par le renforcement de l'engagement attendu de chaque collègue... Comme une ritournelle, le commercial est bercé par la poésie des termes « co-construction, innovation, transformation, autonomie, performance, pilotage responsable. »

À la mode des cercles de qualité, nouveauté des années 60 « made in Japan » s'imposant en France 20 ans plus tard, les commerciaux sont réunis pendant quelques heures et, à l'aide d'éléments fournis par la direction (zone de chalandise, stocks, encours, etc.), doivent plancher pour définir « les ambitions » qui deviendront... leurs propres objectifs.

TOUJOURS PLUS ET PLUS VITE

Il s'agit de construire ainsi « l'ambition » de l'agence consistant à réaliser au moins 200 000 euros de PNB par ETP, répartis moitié en commissions et moitié en collecte et crédits. Cela suppose le maintien d'une forte activité crédits, le développement de la bancarisation et des commissions résultant des ventes de services (sans se préoccuper de la recrudescence des incivilités liées à la tarification), le renforcement de la vente de produits d'assurance IARD.

Avec le leitmotiv « Il ne faut pas faire plus, il faut faire beaucoup plus », devant sa page blanche, le commercial se triture l'esprit : quels chiffres doit-il indiquer dans chaque colonne pour éviter les pièges qui se profilent à l'horizon ? Avec cette méthode d'élaboration d'objectifs ascendants répondant à une logique de co-construction, les commerciaux peuvent-ils déterminer un objectif simple, spécifique, mesurable, réaliste, délimité dans le temps sans se poser la question de l'après ?

Comment et sous quelle forme va se développer le sentiment de culpabilité si les objectifs que l'on s'est soi-même fixés ne sont pas atteints ?

Sachant que dans chaque unité de travail il faut toujours faire plus et toujours plus vite, tout en respectant les exigences associées à un travail de qualité, les questions fusent... Quels seront les moyens mis en œuvre pour optimiser la réalisation de ces objectifs ?

Aujourd'hui, certains plans stratégiques des Caisses d'épargne admettent que le dogme n'en est plus un, contraints qu'ils sont à le laisser filer à la hausse. Notre satisfaction est cependant fugace car d'autres indicateurs, comme la marge nette d'intermédiation, pourtant tout aussi critiquable, ont été considérablement durcis. Nos employeurs, au travers de ces errements, ne semblent conserver qu'une certitude : il faut réduire les effectifs et comprimer la masse salariale.



Comment les absences non

remplacées et le manque régulier de personnel seront-ils pris en compte dans ces calculs ? Y aura-t-il des sanctions si les objectifs ne sont pas atteints ? Qu'en sera-t-il de la part variable individuelle et collective ? Que devient la qualité de vie au travail ?

Au-delà de cette nouveauté fumeuse transformant les ambitions en objectifs, toute une population de collègues demeure en souffrance parce que les objectifs ne sont pas en adéquation avec les moyens humains. La surcharge de travail et l'immédiateté dans la réalisation des tâches notamment, favorisent la recrudescence de risques psychosociaux et parmi eux l'épuisement professionnel bien connu sous le trop célèbre anglicisme *burn-out*.

LA SOUFFRANCE DEMEURE

Alors, des « ambitions » oui, pour avancer avec un « pilotage responsable » encore oui, le « client au centre » toujours oui, mais avant tout « bien dans son job », quand toutes les conditions requises sont réunies, pour que la réussite de chaque étape soit au rendez-vous.

Alors, si on commençait par être « BIEN DANS SON JOB » avant de parler d'« AMBITIONS » ?

Patricia Cottard-Despierres

Serge Huber

ASSURÉMENT 2016 : FAIRE BAISSER LA PRESSION !

La campagne « Assurément 2016 » est menée à grand renfort de communication sur les performances de vente des équipes commerciales. La compétition est ouverte. Les performances et contre-performances de chaque vendeur, agence, groupe sont publiées. Des challenges sont lancés, les tableaux publiés... et les faibles montrés du doigt !

Nous savons que le goût de la compétition est diversement partagé par nos collègues. Si certains sont à l'aise dans ce genre d'exercice, d'autres sont peu convaincus et préfèrent une approche commerciale plus pragmatique, inscrite dans la durée. Enfin, cette culture du résultat quantitatif donne une image tronquée car elle n'intègre pas la réalité des zones de chalandise, diversement nanties.

En tout état de cause, la stratégie de la carotte et du bâton n'a jamais été retenue comme un archétype de management, mais plutôt connotée de ringardise.

Il est navrant de constater que dans la période d'incertitude que traversent nos entreprises (rumeurs de fusion, évolutions du métier et de son environnement, rentabilité à la peine...), le sang-froid fasse défaut à nos dirigeants.

Dans l'absolu, l'employeur à toute latitude pour organiser ses méthodes de commercialisation, fussent-elles crétiennes ! Le contre-pouvoir syndical doit, dans ces circonstances, intervenir pour modérer les visées de l'employeur.

METTRE FIN AUX DÉRIVES

C'est à quoi le Syndicat Unifié-Unsa Languedoc-Roussillon s'est employé en négociant et concluant un accord portant sur le « pilotage des contributions individuelles ». Cet accord s'inscrit dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux et de la préservation de la santé des salariés. Ses termes étant opposables à la direction de la CELR, lorsque dans l'un de ses groupes certaines agences ont organisé le classement du « meilleur vendeur » de la semaine et du mois, avec affichage et communication des noms à tous, les élus du Syndicat Unifié-Unsa ont

saisi, avec succès, le directeur pour faire cesser ces mauvaises pratiques.

A cet égard, nous évoquons plus particulièrement une disposition de l'accord précisant que « les contributions et indicateurs individuels d'activité ne sont pas utilisés pour procéder à un classement ou benchmark individuel ; ils s'inscrivent dans un pilotage global de l'activité intégrant une démarche qualitative » et « l'utilisation des dispositifs de pilotage des indicateurs individuels d'activité ne doit en aucune façon se traduire par une pression ou une tentative de déstabilisation des salariés. »

Où l'on voit que le travail constant d'élus du Syndicat Unifié-Unsa permet d'améliorer significativement la vie des salariés, nous ne pouvons qu'inciter chaque section et direction de s'inspirer de cet accord !

Jacqueline Troussellier

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

ENFIN RECONNAÎTRE LEURS COMPÉTENCES !

Le 28 janvier 2016, les trois organisations syndicales représentatives du groupe, disposant d'une audience cumulée de 64 %, signaient l'accord traitant du « Parcours professionnel des représentants du personnel du groupe BPCE », dont la CGT conteste l'une des dispositions : explications...

Le sujet de discorde relève de l'article 3 ainsi rédigé : « Le représentant du personnel bénéficie des dispositifs d'appréciation des compétences et d'évaluation professionnelle au même titre que l'ensemble des salariés. Il en est de même concernant les entretiens professionnels. Pour autant, les parties signataires s'accordent sur la nécessité de compléter ces dispositifs pour mieux appréhender les connaissances et compétences mobilisées lors de l'exercice de mandat, tout en appréciant l'activité professionnelle en fonction du temps consacré par le représentant du personnel à son emploi. »

En effet, dans l'exercice de leur mandat, les représentants du personnel mobilisent des compétences spécifiques qui passaient jusqu'alors « sous le radar » dès qu'intervenait l'appréciation des compétences strictement calée sur l'emploi occupé. Pourtant, nombre d'entre-elles sont transposables, si ce n'est dans ledit emploi, à coup sûr dans un autre. DRH, organisations syndicales et représentants du personnel eux-mêmes déploreraient que la résultante de l'investissement en formation et de l'implication des personnes concernées soit ignorée. Cet accord vient remédier à ce gâchis.

La CGT y voyant, à tort, une atteinte à la liberté syndicale et un œil de l'employeur sur la façon dont le représentant du personnel exerce son mandat, a saisi la justice. Elle a été déboutée en première instance mais s'est pourvue en appel. A suivre...

François-Xavier Jolicard

FORUM ÉCONOMIQUE ET SOCIAL À BPCE

Le 2 novembre à Paris se tenait le 1^{er} forum du genre découlant de « l'accord sur le parcours professionnel des représentants du personnel au sein du groupe BPCE » que nous avons signé le 28/01/2016. C'est autour de militants du Syndicat Unifié-Unsa que s'est organisée la délégation de l'Unsa forte de 11 membres auxquels s'est joint un représentant de notre Fédération Banques Assurances et Sociétés Financières. Retour sur une matinée trop courte eu égard au sujet traité... le digital !

Thierry Happe de Net Explo Observatory (Netexplo), observatoire mondial de la transformation digitale, structure indépendante se livrant à une veille mondiale en temps réel sur les innovations, a présenté l'analyse de Netexplo sur les tendances sociologiques de la société numérique.

Le périmètre est brossé en quelques chiffres : 3 milliards d'internautes, 7 milliards d'abonnements mobiles, 4 milliards de comptes de messagerie instantanée, 60 milliards de messages par jour (WhatsApp, Facebook messenger, etc.), et des outils gardés à portée de main 90% du temps.

Pourtant ce ne sont ni les entreprises établies ni les gouvernements qui alimentent le phénoménal fourmillement du monde de l'innovation digitale, mais bien les réseaux sociaux et les start-up qui se créent autour de la prise en charge originale d'une problématique ignorée (ex. permet aux non-voyants d'avoir une aide de lecture, où qu'ils se trouvent, grâce à des bénévoles voyants).

Cette dynamique technologique, plus nomade, plus puissante, plus intelligente, plus naturelle s'appuie sur les nouvelles interfaces homme-machine plus intuitives, facilitant la prise et le partage d'informations. Le modèle même de l'entreprise est bouleversé. Ainsi, notre héritage qu'est l'entreprise termitière, avec tout le monde au même endroit, aurait vécu car elle s'appuie sur un modèle de communication descendante, un travail en silo où la communication transversale est quasi nulle. C'est autre chose qui s'annonce avec l'entreprise « cloud ». Et T. Happe de multiplier les exemples de mutations qui nous attendent, de l'entreprise termitière à l'entreprise ruche où le QG physique est plus stratégique que productif, de l'entreprise « rivetée » à l'entreprise « LEGO », de l'entreprise « silo » à l'entreprise porte-avions avec une nuée dispersée de collaborateurs qui s'y retrouvent de temps à autre.

Le modèle même de l'entreprise est bouleversé.

plus on dématérialise nos relations, plus l'humain devient déterminant.

Ici, certains sites de notation se développent, notamment auprès des salariés les plus jeunes, consistant à évaluer les managers. Là-bas, un modèle de recrutement a été créé sur la base d'un jeu. Les candidats, qui ne sortaient pas de grandes écoles, ont été recrutés sur la base des attendus des emplois à pourvoir. Toujours en poste 6 ans plus tard, ces personnes n'auraient jamais été recrutées dans le schéma traditionnel : une réussite en matière de recrutement interrogeant notre système de CV...

L'intelligence artificielle, sur base de logiciels apprenants, a déjà investi l'entreprise (ex. Watson au Crédit mutuel notamment), et certains chercheurs annoncent qu'elle pourrait contribuer à la disparition de 50% des métiers d'ici 10 ans...

Quant aux plateformes collaboratives, si chacun connaît leur succès étonnant, il y a lieu de ne pas ignorer le choc que ce type d'organisation porte au contrat de travail (externalisation, micro-jobs, etc.), à la protection sociale et à son financement par exemple. Ainsi, AirBnB créée en 2008, sans posséder la moindre chambre, est valorisée 2 fois plus que le groupe hôtelier Accord qui a 40 ans d'existence.

En conclusion pour Netexplo, plus on dématérialise nos relations, plus l'humain devient déterminant. Partenaires sociaux et DRH doivent accompagner les salariés et l'évolution de l'organisation dans la transformation digitale de leur entreprise. Reste cependant à maîtriser la confidentialité des données, la façon de gérer les salariés en rupture avec ce nouvel « écosystème digital » dont se nourrit le travail, mais qui doit demeurer au service de l'humain et non le contraire.

Le Trait d'Union

CAISSE D'ÉPARGNE CÔTE D'AZUR

A QUI SAIT ATTENDRE, LE TEMPS OUVRE SES PORTES

Désormais on ne peut plus accueillir les clients qui se présentent « au débotté », il faut prendre rendez-vous. C'est ce qu'a vécu un monsieur qui se pointe au guichet. C'est un petit veinard ce monsieur, il vient de gagner au Loto une somme conséquente qui se compte en centaines de milliers d'euros ! Et il vient placer son gain à la Caisse d'épargne. Optant pour la discrétion en pareille circonstance, il fait gentiment la queue à l'accueil. Au bout d'un bon moment, on lui dit que malheureusement on ne peut pas le recevoir comme ça et qu'il faut prendre rendez-vous car on ne peut pas modifier le planning du Directeur d'agence ou d'un Conseiller commercial.

On lui trouve malgré tout un créneau deux heures plus tard... Le client va boire un café et revient à l'heure dite pour remettre son chèque sur son compte. On imagine qu'en pareille circonstance plus d'un client aurait râlé ou serait allé sans plus attendre à la concurrence.

Bravo donc à ce client pour sa fidélité, sa patience et sa compréhension. Mais est-on sûr que ça se passera de la même manière à tous les coups ?

Karim Hacen

FACE À LA RADICALISATION

Nous sommes de plus en plus souvent confrontés – comme l'ensemble de la société française – à des phénomènes de radicalisation. Cela va du client homme qui refuse d'être servi par une femme, ou de lui serrer la main, à la femme vêtue d'un niqab (cachant le visage) et refusant de l'enlever lorsqu'elle veut par exemple ouvrir un compte. On peut comprendre qu'un certain nombre d'accommodements puissent être prévus, s'ils restent raisonnables – par exemple faire recevoir par une collègue féminine, si c'est possible, la femme en niqab dans un bureau particulier afin qu'elle puisse se dévoiler – mais ces accommodements ne peuvent pas dépasser un certain stade et il faut en particulier être ferme quand cette radicalisation prend une forme agressive. Nous sont remontés quelques exemples (très rares, heureusement) de clients radicalisés agressant des collègues d'origine maghrébine au guichet, leur reprochant avec véhémence de ne pas porter le voile. Il faut être d'une très grande fermeté face à ces comportements inadmissibles et s'en prémunir, en particulier en disposant, là où c'est nécessaire, des écrans vidéo au-dessus du guichet où le client agressif se voit et sait que son comportement est filmé et enregistré. Il faut en outre, sans hésitation, porter plainte dès la première agression. C'est ce que nous préconisons et nous encourageons les Directions à agir en ce sens.

En droit français, les plaintes ne peuvent être déposées que par la personne victime du préjudice et non par l'entreprise, mais bien entendu le plaignant doit se domicilier à l'adresse de l'entreprise.

Jean-David Camus

SOCIÉTÉ

PEEP SHOW¹ CHEZ SPORTS DIRECT



Sports Direct, la première enseigne britannique de vêtements de sports, est depuis des mois sur la sellette pour ses conditions de travail particulièrement difficiles.

Début septembre, face à un comité parlementaire qui le criblait de questions, son patron, Mike Ashley, affublé du sobriquet de « Thénardier » des patrons anglais, a lancé une invitation aux députés à se rendre, quand ils le souhaitent, dans un de ses centres de distribution.

CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE ALPES

MARDIGITAUX OU MIARDI ?

« Les mots nouveaux sont nécessaires pour servir les passions du moment »

Maria Edgeworth

À la CERA le mardi est cuisiné à toutes les sauces ! Depuis quelques semaines, il s'impose dans les réseaux commerciaux comme une journée exclusivement digitale et, s'il subsistait un doute sur cette volonté de digitaliser le mardi, il suffit de recenser les néologismes faisant référence à ce jour de la semaine : « MARDIGITAL », « MIARDI » (pour l'IARD), etc.

Où que l'on soit affecté en CERA, les mardis respectent donc les mêmes schémas d'organisation avec, pour balises principales : le traitement des mails, des messageries vocales et des séances de phoning matin et après-midi.

Seule diffère la méthode pour faire accepter ce changement par les équipes. Certaines directions s'appuieront sur leurs managers de proximité alors que d'autres déclineront une organisation descendante à laquelle il ne faudra pas déroger.

DES ARGUTIES POUR JUSTIFICATION

Lorsque nous demandons des explications aux Directeurs de réseau sur ces « Mardigitaux », ils répondent la main sur le cœur « il faut s'adapter aux nouveaux modes de consommation de nos clients qui ne viennent plus en agence (surtout le mardi), alors il faut aller les chercher... Le mardi permet de vider messageries mail et vocales qui se sont remplies pendant le weekend... Les résultats sont là, les

collaborateurs utilisent mieux les outils de vente à distance et la production commerciale augmente ».

DES CONSÉQUENCES INATTENDUES

Les conséquences ne sont pas neutres pour les collègues : aux premières heures de ces mises en place, certains nous ont fait part d'un sentiment de perte d'autonomie car les rendez-vous physiques sont interdits et l'organisation du travail est cadencée. Ils n'hésitent pas à parler d'infantilisation et à évoquer le mal-être qui les étreint lors des débriefings. Et une pratique que nous pensions en voie de disparition fait un retour en force : « le frigo ». Vous savez, celle qui consiste à conserver des ventes de la semaine précédente pour rendre une copie plus acceptable lors des débriefings du mardi...

POURQUOI UN MARDIGITAL ?

Pourquoi le mardi ? On peut légitimement se poser la question car les clients téléphonent et écrivent

ÉCHOS DU GROUPE

LES MARDIS À LA CERA...



des mails tous les jours de la semaine. Sans aucune concertation, des directeurs de réseau ont décidé unilatéralement d'interdire les rendez-vous physiques le mardi au risque de générer du mécontentement voire de l'incivilité de la part de certains clients.

Cette obsession passionnelle de tout digitaliser ne cache-t-elle pas un manque de recul sur la bonne stratégie à adopter ?

Patrick Mariusse

ILS ONT OSÉ !

CAISSE D'ÉPARGNE PICARDIE

GESTICULATIONS STÉRILES ET DÉLIRE ARGUMENTAIRE DE LA DIRECTION

En Picardie, il se passe toujours quelque chose... Au début de l'année 2012 à la chambre correctionnelle du TGI d'Amiens, deux représentants du Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) assistaient à une audience pénale portant sur des faits de harcèlement moral au travail...

Ce faisant, nos deux élus, très attentifs aux risques psychosociaux et à leurs traductions mais aussi et surtout à leur prévention, menaient une démarche formative, eu égard aux situations de harcèlement moral auxquelles nos entreprises sont trop souvent confrontées.

La direction picarde, ayant eu connaissance de leur présence au tribunal, a contesté le fait que l'initiative de ces élus puisse intégrer le cadre de leur mandat. En conséquence, elle a saisi les prud'hommes pour demander la requalification de l'utilisation du temps de délégation. Nous vous ferons grâce de son délire argumentaire pour tenter de démontrer que nos deux collègues avaient débordé du cadre de leur mission au CHSCT.

Les prud'hommes ayant tranché en faveur des représentants du personnel, et bien que le « préjudice » qui la poussait à agir se résume à une poignée d'heures de délégation, c'est-à-dire quelques centaines d'euros (100 euros pour le premier élu, 500 pour le second), la Caisse a fait appel et a été une nouvelle fois déboutée de toutes ses demandes. Cet entêtement de l'employeur interroge d'autant qu'il a été condamné au versement d'une indemnité de 1000 euros.

Que d'énergie dépensée, que de sommes gaspillées ! Que d'entêtement stupide de la part de cette direction à l'égard de deux partenaires sociaux qui n'ont d'autre prétention que d'œuvrer à la santé et la sécurité des salariés en leur évitant notamment les situations de harcèlement moral, sujet de l'audience objet du litige.

Au lieu de se compromettre en gesticulations stériles, l'employeur serait inspiré de relayer l'action du CHSCT pour améliorer les conditions de travail au sein de l'entreprise et lutter activement contre les risques psychosociaux. Pour avoir tenté de nuire à ceux qui menaient une démarche qu'il aurait pu lui-même initier en sa qualité de président du CHSCT, l'employeur a été rattrapé par la patrouille !

À méditer...

Pascal Binet-Wasilewski

LA DIRECTION PICARDE DÉBOÛTÉE...



1. Littéralement : Jeter un coup d'œil sur un spectacle

2. Il se vante de cette mâle attribution pour la capacité qu'il aurait à garder des nerfs d'acier face aux fluctuations des cours boursier de son entreprise. .

DOUBLE PEINE POUR LES PAUVRES !

« **Pauvrophobie** » est le néologisme que vient de proposer ATD Quart Monde pour nommer la discrimination vis-à-vis des pauvres. Derrière cette démarche se profile le souhait de reconnaître la situation des pauvres qui se détériore d'année en année. Le nombre de pauvres augmente, leur situation se dégrade et, dans le même temps, l'opinion publique porte un regard de plus en plus dur sur cette population.

Nos sociétés, soucieuses de standardisation, ont arrêté des normes pour quantifier et qualifier la pauvreté. Elle est ainsi définie et mesurée par diverses approches : pauvreté apparente, relative ou absolue et autre corrélation à des revenus médian, monnaies, etc...

En France, comme dans la plupart des pays Européens, les chiffres font référence à la « pauvreté monétaire ». La pauvreté est ainsi mesurée par rapport à des niveaux de vie de l'ensemble de la population. Une autre approche, la « pauvreté en conditions de vie » utilisée aux Etats-Unis et au Canada propose une vision plus pointue en recensant les privations du ménage, c'est-à-dire les biens et les services d'usage ordinaire « désirés » mais que le ménage ne peut pas se permettre d'acheter. Elle prend aussi en compte l'augmentation des dépenses « contraintes » telles que le coût du logement et des charges afférentes.

AMALGAME

Les personnes directement concernées n'ont nul besoin de ces considérations technocratiques pour constater qu'au fil du temps leur situation se détériore. Les pauvres le sont de plus en plus et leur nombre ne cesse de croître ! S'ajoute, depuis quelques années, des opinions et des actes de plus en plus âpres envers les pauvres. A cet égard, les prises de position de leaders politiques et le comportement d'élus disent aujourd'hui le durcissement de l'opinion vis-à-vis des plus fragiles.

BOUCS ÉMISSAIRES

Si les incendies criminels de centres d'hébergement et les destructions de tentes de SDF en sont les manifestations les plus spectaculaires, les pauvres sont victimes d'agressions venant de toutes parts. Plusieurs municipalités semblent rivaliser d'ingéniosité pour tenter de gommer les pauvres de leur paysage. Les mobiliers urbains sont rendus inaccessibles, par

exemple en démontant des bancs publics ou en les grillageant. Les arrêtés anti-mendicité se multiplient. Ici l'accès à l'eau potable est restreint en fermant les fontaines publiques. Là c'est l'accès aux baignoires qui est interdit... Autant d'agissements qui ajoutent aux difficultés des personnes à la rue.

Dans ce climat délétère, l'amalgame est entretenu entre les différentes catégories de déshérités : pauvres, migrants, sans-abri, titulaire du RSA sont désignés comme autant de profiteurs qui bénéficieraient de confortables subsides, voire le feraient au détriment des *bons Français* !

Surfant sur la vague démagogique et mortifère du bouc-émissaire, nombre de dirigeants politiques portent une grande responsabilité dans cette situation, en adoptant une posture douteuse qui tantôt relaye les peurs, tantôt les alimente et les amplifie.

Le durcissement du regard sur la pauvreté apparaît dans les études menées par le Centre de recherches pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc). Cet organisme, qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des pauvres deux fois par an depuis 1978, constate qu'historiquement l'opinion publique française s'est toujours montrée compréhensive vis-à-vis des pauvres. Cependant, depuis une dizaine d'années, un regard plus sévère est porté sur les chômeurs et les bénéficiaires de minima sociaux. Les Français sont de plus en plus nombreux à craindre les effets déresponsabilisants des politiques sociales.

L'idée que les plus pauvres seraient responsables de leur situation progresse. Alors que la pauvreté s'est accrue année après année depuis 2008, la solidarité n'apparaît plus comme une idée fédératrice de la société française. Selon la dernière étude du Crédoc, 37 % des personnes interrogées, contre 25 % en 2008, considèrent que les personnes qui vivent dans la pauvreté n'ont pas fait d'effort pour en sortir.



Concernant les aides à apporter aux familles modestes, l'opinion s'est complètement retournée. La proportion de Français qui pensent que les aides aux familles est suffisante est passée, entre 2008 et 2014, de 31 % à 63 %.

PATATE CHAUDE ET FAUX-CULS

La politique de l'autruche et sa variante « la patate chaude » semblent faire office de stratégie chez bon nombre de décideurs en matière de lutte contre la pauvreté.

Ici, on évoque les nuisances engendrées par des cohortes de miséreux coupables de dévalorisation du standing de villes et de quartiers. Là, ce seraient les riverains qui spontanément s'opposeraient à des initiatives charitables. Ici encore, dans un registre plus technique mais tout aussi faux-cul, on analyse que l'absence de croissance économique ne permet pas de dégager de moyens pour venir en aide aux plus démunis. A noter ici que rien n'est dit sur le fait que cette moindre croissance est sans doute pour quelque chose dans l'accroissement de la pauvreté.

PAUVROPHOBIE

Face à ce rejet du pauvre, qui s'installe insidieusement dans la société française, ATD Quart Monde, qui s'est donné pour mission d'éradiquer la misère, a pris une initiative originale et intéressante. Elle

a lancé une vaste consultation en direction de ses membres, dont les personnes en situation de pauvreté, afin de proposer un mot pour nommer cette discrimination envers les pauvres. « **Pauvrophobie** » est le néologisme né de cette démarche. Si cette dernière n'a pas vocation à régler les problèmes des déshérités, ni à leur apporter une aide concrète, elle n'en n'est pas moins pertinente. En effet, nommer l'agissement représente un pas vers la reconnaissance de la discrimination et permet d'envisager une prise de conscience des actes dont pâtissent nombre de personnes. Quand on sait les prolongements, notamment sur le plan juridique, qu'on eut d'autres néologismes, tel xénophobie, homophobie... La démarche n'a rien d'anodin.

Est-ce que le terme fera florès dans les prochaines campagnes politiques ? Le mot, mine de rien, est engageant. Il peut-être une clef d'entrée pour ouvrir intelligemment d'intéressants débats. Accessoirement, ATD Quart Monde lance un défi en direction des journalistes, blogueurs, leaders d'opinions, pour qu'ils s'approprient le terme « **Pauvrophobie** » afin de le faire entrer dans le dictionnaire.

Le *Trait d'Union* s'inscrit volontiers dans cette démarche pour contribuer à la comptabilisation des 30 000 occurrences nécessaires.

Serge Huber

INTERPRO

NON MAIS... ALLO QUOI ?!

Chez nos cousins des Banques populaires également, les « agences du futur » font florès. Dans ce concept qui fonctionne par plots (espace accueil, espace de vie, espace conseil, espace collaborateurs), à défaut de fluidité, un minimum de cohérence s'impose.

Las, dans certaines Banques populaires on s'entête à systématiser ces lieux sans créer d'harmonie ni de circulation entre eux. Nous avons ainsi des espaces de vie qu'il conviendrait de qualifier plus justement d'espaces morts... Aucun client ne se les approprie parce que mal disposés, mal aménagés...

Certains ont même été logés derrière la ligne de libre-service bancaire, donc totalement dissimulés !

Le plus drôle, si l'on ose en rire, c'est que ces lieux censés accueillir du public ne disposent même pas d'un accès au wifi : il est donc conseillé aux clients de disposer de la 4G pour venir dans nos agences... digitales.

Quant à l'omni-canal, il est tellement poussé à l'extrême que les téléphones des collègues sonnent

même dans les espaces conseil pendant leur rendez-vous client ! Et le clou du spectacle, c'est le téléphone... filaire, dont le fil est trop court pour permettre au salarié de décrocher depuis son bureau, le contraignant à se lever pour se rendre à côté du téléphone...

SOUPLESSE REQUISE

Imaginons la scène : un rendez-vous avec un client, la vente est intense, le téléphone sonne et coupe ce moment d'échange, le conseiller se lève et décroche pour répondre à un client qui veut activer un virement ou prendre un rendez-vous ou encore signaler sa perte de CB, voire annoncer le décès d'un proche... Bref, tout ce qui nécessite de déranger son conseiller en urgence. Et là, grand moment de solitude de celui-ci : impossible de continuer la conversation

téléphonique sans faire une gymnastique ridicule afin de pouvoir utiliser son ordinateur tout en discutant au téléphone... Le client assis ne peut que regarder la scène avec consternation. Nul doute que la crédibilité et le sérieux de l'enseigne sont alors mis à mal.

Les élus UNSA s'étonnent que cette situation ubuesque ait pu perdurer alors que pour la corriger il suffisait d'agir sur la... longueur de fil ! Et vive le digital !

Laëtitia Bresson



VOUS EN AVEZ DE LA CHANCE !

" iPad Air 2 Retina 128 Go 4G pour tous ! " ... Vous en rêvez ? La CENFE l'a fait ! Un bien beau cadeau de Noël avant la lettre, sans aucune chausse-trappe, sans contrepartie malhonnête : c'est cadeau !

La mise à disposition de ce joujou high-tech n'a rien de mercantile, ni de vicieux, promis, craché, juré ! Il permettra à chacun de s'approprier les nouvelles technologies et la digitalisation galopante, afin d'éviter de passer pour des « baltringues » auprès des jeunes générations, friandes de nouveautés et des moins jeunes qui, bon an mal an, commencent à s'y mettre.

Au premier regard, tout ceci part d'un bon sentiment, non ?

ÉQUIPER POUR AVANCER

Quasiment un slogan... Sauf qu'il y a un lézard, ou plutôt un varan, un bon vieux dragon de Komodo ! En effet, impossible pour les élus de trouver un accord sur la fameuse « déconnexion », dont on nous rebat les oreilles ! Notre volonté est simplement de bloquer la « connexion professionnelle » après 18h05. Allez..., ne soyons pas totalement obtus : 18h30 !

Toutes les explications y sont passées, des plus plausibles aux plus foireuses, avec la même conclusion : "On peut pas !"

La NSA peut lire vos mails, la DGSE suivre vos déplacements et écouter vos conversations, mais bloquer l'accès aux fonctionnalités Caisse d'Épargne à partir d'une certaine heure, on ne sait pas faire... Pourtant, la Banque populaire Val de France a bien signé un accord local en juillet 2016 dont l'un des articles prévoit le blocage des mails en dehors de certaines plages horaires... Alors en Caisse d'épargne, on ne sait pas faire ou on ne veut pas faire ?

CHEVAL DE TROIE

Nous mettons au défi quiconque utilisera ce bel outil le soir dans son canapé pour jouer à Candy Crush ou regarder le dernier concert de Bruce Springsteen

sur Youtube, de ne pas en « profiter » pour ouvrir sa messagerie professionnelle, afin de savoir si Mr Dupont a bien eu son déblocage de prêt ou si Mme Martin a répondu au mail lui proposant le dernier FCP ! Pire encore, lire le mail de son hiérarchique s'étonnant du « peu d'activité » de ces derniers jours, invitant à une réaction rapide au retour de vacances... Et si Outlook est configuré pour accueillir à la fois la boîte mail privée et la boîte professionnelle, comment lire les messages de la première tout en ignorant ceux de la seconde, surtout lorsque l'arrivée d'un message s'accompagne du bruitage reconnaissable entre tous et de la fenêtre pop-up signalant l'intrus.

Ah, la belle vie de famille qui s'annonce !

Ah les belles vacances à déguster !

Ah, les belles nuits de sommeil réparateur !

Nos collègues Picards sont déjà équipés de ces tablettes. A ce jour, pour être totalement honnêtes, nous n'avons pas entendu parler de débordements insupportables, même si quelques messages de managers sont malencontreusement envoyés entre 19h et 21h, mais, au détour de conversations informelles, nous avons pu ressentir cette pression invisible qui les accompagne jusque dans l'intimité de leur foyer...

CHAT ÉCHAUDÉ...

Les Guignols de l'info avaient un slogan pour cette grande société informatique, fournisseur de ce joli cadeau : « Eux, c'est la pomme, vous c'est les poires ! »

Espérons que cela ne se vérifiera pas pour nous...

Thierry Copin

INTERPRO

RÉSULTATS ÉLECTIONS NATIXIS INTÉGRÉE

L'UNSA poursuit son développement au sein de Natixis Intégrée. Les derniers résultats électoraux obtenus en novembre confortent l'élargissement de son audience qui franchit le cap des 20 % au point d'occuper désormais la place de seconde organisation syndicale du périmètre concerné. Il y a quatre ans, l'UNSA n'était encore qu'au quatrième rang !

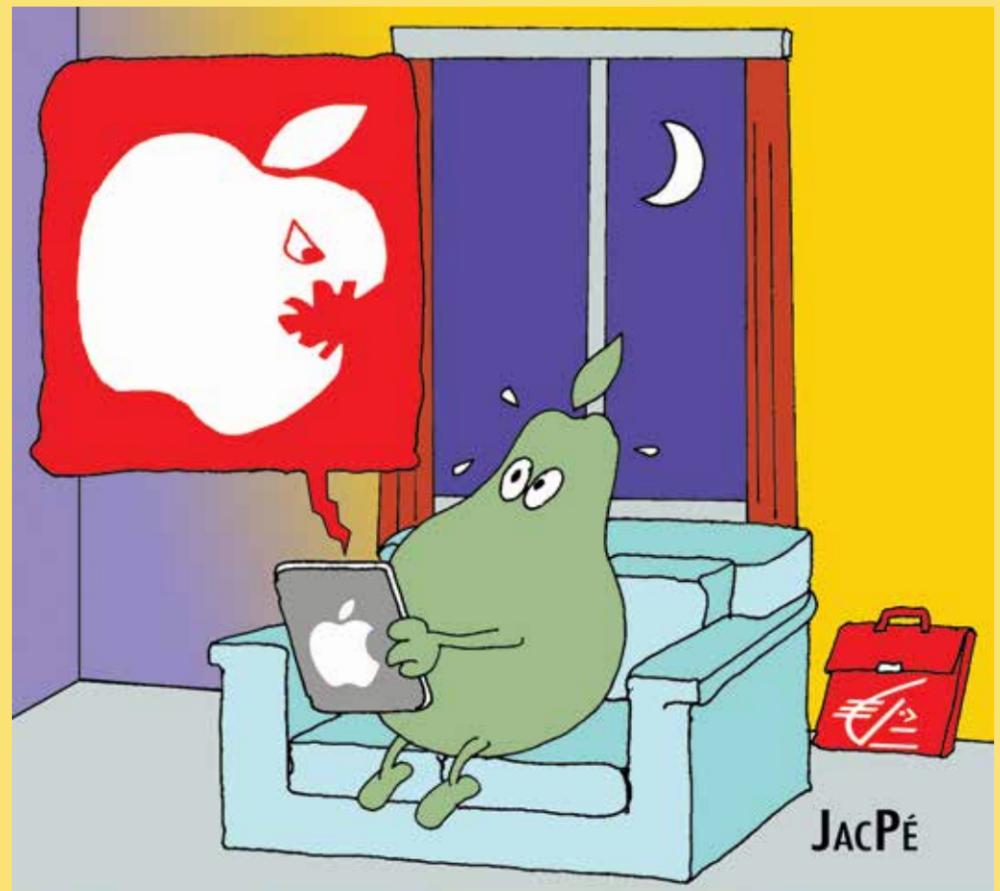
De toute évidence il y a un électorat UNSA à Natixis Intégrée. Situation confirmée par les derniers résultats obtenus à Natixis Lease comme à Natixis Factor (liste UNSA-CFTC) où pour la première fois l'UNSA

présentait des candidats. Satisfaction confortée par la reconquête de la représentativité chez UES NAM par une équipe de candidats UNSA renouvelée.

Avec ces résultats, l'UNSA voit son audience globale progresser de 1,36 point à Natixis Intégrée alors que le SNB, qui occupe la 1ère place, voit la sienne baisser de 1,92 et passe sous la barre des 30 %. Bravo aux équipes militantes UNSA !

Jean-David Camus

Représentativité Natixis Intégrée suite élections de novembre 2016	Avant	Après	Évolution
CFDT	19,36%	19,61%	+0,25
CFTC	13,60 %	13,55 %	-0,05
CGT	16,17 %	16,07 %	-0,09
FO	0,56 %	1,02 %	+0,46
SNB	31,40 %	29,48 %	-1,92
UNSA	18,91 %	20,27 %	+1,36



HISTOIRE D'EN RIRE

« UN ANIMAL ANODIN ET STUPIDE »

Notre nouvelle rubrique ne pouvait pas laisser passer l'occasion de rappeler un jugement souvent cité de la Cour d'appel de Riom, 1ère chambre civile, le 7 septembre 1995, qui statuait sur la demande du sieur Rougier, se plaignant du bruit et de l'odeur du proche poulailler de ses voisins, les époux Roche.

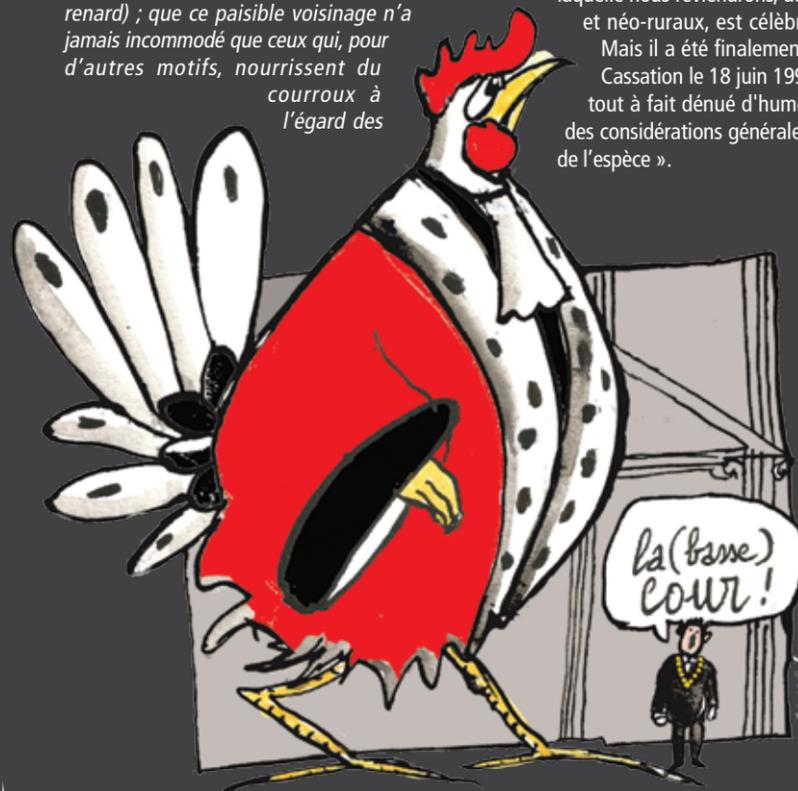
propriétaires de ces gallinacés ; que la cour ne jugera pas que le bateau importune le marin, la farine le boulanger, le violon le chef d'orchestre, et la poule un habitant du lieu-dit La Rochette, village de Sallèles (402 âmes) dans le département du Puy-de-Dôme.

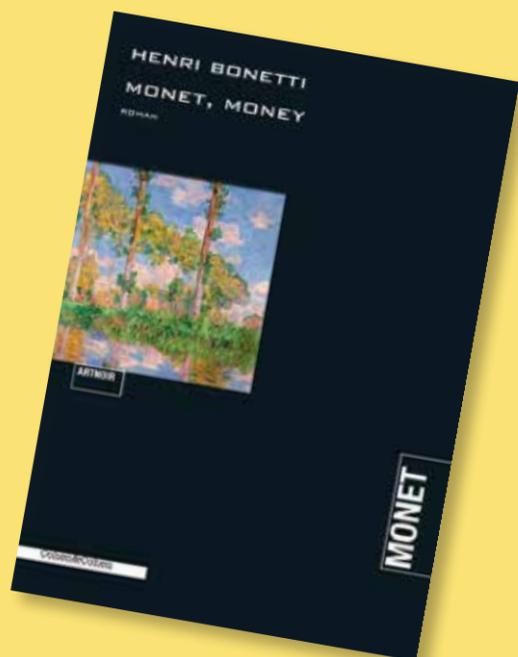
« Attendu que la poule est un animal anodin et stupide, au point que nul n'est encore parvenu à le dresser, pas même un cirque chinois ; que son voisinage comporte beaucoup de silence, quelques tendres gloussements et des caquètements qui vont du joyeux (ponte d'un œuf) au serein (dégustation d'un ver de terre) en passant par l'affolé (vue d'un renard) ; que ce paisible voisinage n'a jamais incommodé que ceux qui, pour d'autres motifs, nourrissent du courroux à l'égard des

Par ces motifs: statuant publiquement et contradictoirement, infirme le jugement, déboute le sieur Rougier de son action et le condamne aux dépens... ».

Ce jugement, qui se situe dans la grande lignée, sur laquelle nous reviendrons, des conflits entre ruraux et néo-ruraux, est célèbre pour sa cocasserie. Mais il a été finalement cassé par la Cour de Cassation le 18 juin 1997 au prétexte, celui-là tout à fait dénué d'humour, qu'il « se borne à des considérations générales, étrangères aux faits de l'espèce ».

Agathe Prévost





« MONET, MONEY... » - HENRI BONETTI

Henri Bonetti, ancien secrétaire général (et toujours militant) du Syndicat-Unifié, meuble sa retraite en écrivant des polars. Il publie son troisième roman. Ça s'appelle *Monet, Money*, c'est captivant et drôle, et ça met en scène un ancien patron de banque exilé fiscal (entre autres). Nous vous en recommandons la lecture : vous y retrouverez les qualités d'écriture dont l'auteur fait régulièrement preuve... dans les colonnes du Trait d'Union.

Vous pouvez vous procurer ou commander ce roman dans toutes les librairies de France et de Navarre.

Monet, Money - 303 p. - 20 euros
Henri Bonetti
éditions Cohen&Cohen,

Agathe Prévost

LU POUR VOUS

SANS DOMICILE FISC

Que l'évasion fiscale soit un fléau, nous le savons confusément : c'est illustré régulièrement par des « affaires » (Cahuzac, Panama papers, Luxleaks etc.) qui font la une des journaux. Le mérite des frères Bocquet est de décortiquer tout cela dans un livre décapant, qui met particulièrement bien à plat le système complexe des paradis fiscaux. Drôle de fratrie ces Bocquet : l'un est député l'autre sénateur (communistes). Cela leur a donné l'occasion de mener des enquêtes parlementaires et de faire parler des témoins sur le sujet. Et l'évasion fiscale, c'est du lourd ! Le manque à gagner en France est d'environ 60 à 80 milliards d'euros par an (alors que les recettes de l'état sont de 300 milliards d'euros par an et que le déficit budgétaire prévu pour 2016 est de 73 milliards d'euros). Au plan européen, le manque à gagner est de plus de 1000 milliards d'euros. A la base de ces mécanismes, les paradis fiscaux, contre

lesquels on a vaguement tenté quelque chose après la crise de 2008, mais pas suffisamment (« un pistolet à eau là où il faudrait des escadres lourdement équipées »). Malgré les affirmations des instances internationales, on en trouve partout : dans des lieux connus (Panama, Luxembourg, Suisse, Îles Caïman – un seul immeuble y abrite 280 000 sociétés – Chypre etc.) et dans d'autres plus hypocritement dissimulés (les USA, avec l'État du Delaware où le nouveau président Trump a logé toutes ses activités, se vantant de ne pas avoir payé d'impôts fédéraux depuis vingt ans, le Royaume-Uni, avec les Îles Vierges, Jersey etc. ou la France – qui fait bénéficier le Qatar d'un statut fiscal dérogatoire, tout comme l'UEFA exonérée de tout impôt sur les recettes de l'Euro 2016). Nous vous laissons découvrir les méandres de ces systèmes complexes, qui mêlent banques, multinationales et mafias, ainsi que les États, qui

pour l'instant, malheureusement, sont complices. Quand on voit qu'à Bercy le devenir naturel d'un haut fonctionnaire est trop souvent de finir à la direction ou à un poste important dans une banque ou un fonds d'investissement, on comprend le peu de zèle mis à ce combat. Les frères Bocquet proposent des solutions pour venir à bout de ces fléaux qui menacent les bases de nos démocraties (organiser une COP fiscale à l'image de la COP écologique, ou la mise sous embargo des paradis fiscaux). Elles supposent cependant une volonté politique dont on ne voit nulle part le commencement d'une manifestation

Henri Bonetti



Sans Domicile Fisc – 288 pages - 17,50 €
Alain et Éric Bocquet
Éditions Le Cherche Midi

LE TRAIT D'UNION

LE SYNDICAT UNIFIÉ AGIT POUR CONSTRUIRE !

organe d'expression syndicale emblématique du



Dans chaque numéro, vous trouverez :

- un dossier de fonds sur notre environnement professionnel,
- des articles de société,
- des échos du groupe qui parlent de vous, vos succès, vos indignations, vos révoltes,
- l'invite à un regard décalé sur notre quotidien,
- et bien sûr, des brèves pour la détente, une pincée d'histoire, un conseil de lecture, etc.

ADHÉREZ

Rejoignez une collectivité de 7000 adhérents en bénéficiant d'un crédit d'impôt de 66 % sur le montant de votre cotisation syndicale,

- Bénéficiez d'un soutien personnalisé en cas de difficultés dans vos relations avec votre employeur,
- Ajoutez une dimension supplémentaire à votre vie professionnelle,
- Disposez d'une information privilégiée et critique sur la vie des entreprises du groupe,
- Prenez part, donnez votre avis, débattrez sur la vie sociale dans l'entreprise et ses orientations.

LE SYNDICAT UNIFIÉ

- Défend tous les salariés, de l'employé au cadre
- Forme ses militants et ses élus
- Gère les Comités d'entreprise
- Pilote les CHSCT
- Anime les DP
- Fait entendre la voix des salariés dans les COS
- Est investi dans la gestion de BPCE Mutuelle & EPS

- Majoritaire
- Autonome
- À l'écoute
- Propose
- Agit
- Négocie
- S'engage



LE TRAIT D'UNION - Le Journal du Syndicat Unifié-Unsa - Numéro 120

Pour toute information et contact : tél. 01 43 27 88 09 ; e-mail: traitdunion@syndicat-unifie.net
Directeur de la publication : Bernard Charrier - Syndicat Unifié-Unsa 21-23, rue du Départ – 75014 PARIS

Illustrations : Peten ; Pouch - Maquette : NEFTIS - Impression : Bialec

Photo de Une : Fotolia

Dépôt légal : 4ème trimestre 2016 – 42000 exemplaires - Commission paritaire N°358 D 73 ISSN 21 14-9399

<http://syndicat-unifie.unsa.org>