

On vous en parle...

Information adhérents SU-UNSA CEGEE

Réunion CSE 2 septembre 2020

Le Directoire opte pour le déni alors que la situation de la CEGEE devient de plus en plus préoccupante

Ce 2 septembre se tenait le CSE de rentrée, très important puisqu'il devait permettre de faire le point sur cette période estivale inédite, suite à la décision de la Direction d'obliger les salariés à prendre 4 semaines de congés avant le 05/09. Cette décision a entraîné une présence du personnel limitée à 50% maximum de l'effectif et a engendré des fermetures massives d'agences pour certaines jusqu'à 10 semaines consécutives ou d'autres qui n'ont pu ouvrir qu'avec une seule personne. Quant aux services administratifs, ce sont des situations de travail très dégradées qu'ont dû subir le personnel... Le pire réside peut-être dans l'attitude de la direction qui, sans tenir compte d'une situation qu'elle a elle-même initiée, a mis en œuvre une pression de tous les instants pour que soient rattrapés les objectifs non-réalisés pendant le confinement ! Une position aussi irréaliste que dangereuse pour les salariés. Malgré un engagement sans faille de ces derniers, la méthode ne porte pas ses fruits. Il manque tellement de personnel que le service minimum auquel nos clients ont droit n'est pas respecté et ils nous quittent massivement... Nous verrons dans ce compte-rendu l'étendue des dégâts... Du jamais vu dans l'histoire des Caisses d'Épargne !

➔ COVID-19 : des nouvelles mesures en CEGEE

Répondant aux injonctions de l'État en matière de protection contre la COVID-19 sur les lieux de travail, la Direction a mis en œuvre de nouvelles règles de travail en CEGEE. En plus des règles précédemment applicables, le port du masque (uniquement ceux distribués par l'employeur) devient obligatoire hors des bureaux individuels, un minimum de 4m² par salarié dans les espaces partagés et une évolution forte des modalités de placement en activité partielle.

Parallèlement, la liste des pathologies autorisant le recours à ce dispositif se réduit fortement. Pour les collègues qui jusqu'alors en bénéficiaient, il convient de vérifier leur situation auprès de leur médecin, dans

les meilleurs délais si c'est encore le cas. Nous avons demandé de la souplesse en la matière, sachant qu'il peut être difficile d'obtenir un RDV, notamment chez un spécialiste dans des délais courts.

Ce que la loi ne prévoit pas, ce sont les modalités d'ouverture des agences. Et le moins que l'on puisse dire, c'est que nos dirigeants ne connaissent toujours pas les contraintes de l'activité. L'exemple le plus frappant réside dans l'obligation, pour toutes les agences, de ne travailler que sur RDV les après-midis (vous savez, pour rattraper les objectifs non-réalisés pendant le confinement), les opérations dites d'accueil ou de guichet étant alors proscrites. Pour autant, la direction exige que la grille de l'agence soit ouverte ! Ainsi, les clients déambulent librement dans l'agence à la recherche d'un salarié à qui parler, finissent par frapper à la porte des collègues en RDV qui ne peuvent rien pour eux... Résultat : des RDV entrecoupés sans arrêt, de la grogne et des incivilités ! Quant au respect des gestes barrières, on repassera...

Qui a donc bien pu penser que cette organisation était une bonne idée ? C'est comme entrer dans un hypermarché sans pouvoir acheter le moindre produit car les caisses ne fonctionnent pas ! Voici encore une raison de plus pour nos clients de nous quitter.

L'autre volet non traité : la possibilité pour certains salariés de travailler de nouveau à distance. Le recours au télétravail est fortement demandé par le gouvernement, mais la direction s'en tient à la négociation d'un accord qui aura lieu dans les prochaines semaines... Simple dommage : de nombreux salariés auraient été heureux de pouvoir travailler un peu sans devoir porter un masque sur le visage toute la journée.

➔ **Mise à jour du règlement intérieur de la CEGEE**

La direction, souhaitant intégrer dans le règlement intérieur les nouvelles règles liées à la Covid-19, présente au CSE une nouvelle rédaction... qui ne s'arrête pas à la seule Covid-19 ! En effet, on y trouve des modifications liées au :

- Respect de la politique de remboursement des frais professionnels afin de prévoir des sanctions (allant jusqu'au licenciement) en cas de fraude.
- Justification rapide de toute absence par la hiérarchie à la DRH. Cette obligation remet bien évidemment en cause les « arrangements » avec les managers qui permettaient de « compenser » des heures supplémentaires effectuées mais non-déclarées par des absences également non-déclarées... Pour autant, pas certain que la Direction permette la validation de toutes les heures supplémentaires réalisées au quotidien sur le front de vente !
- Respect des règles de contrôle des horaires au travers du pointage... Amusant, lorsque l'on sait que les 2/3 des salariés ne pointent pas (à notre grand regret) et qu'aucun contrôle des heures supplémentaires réalisées n'existe, situation permettant à la Direction de s'exonérer de leur paiement et de contourner le code du travail !
- Télétravail et usage des outils et données informatiques. Il est pour le moins « particulier » de voir la direction s'empresse de placer de nouvelles règles dans le règlement intérieur, alors même que la négociation sur le télétravail n'a pas débuté...
- Évolution des règles de déontologie et notamment sur les opérations bancaires passées pour « l'entourage ». Désormais, la notion de cercle familial est étendue aux « conjoints et enfants des frères et sœurs » ... Devant la recrudescence des sanctions (allant jusqu'au licenciement) liées à des opérations pour tiers interdites, nous vous conseillons de respecter scrupuleusement ce règlement intérieur !

➔ Covid19 et ajustement de la part variable

En mai 2020, la Direction a présenté en CSE les ajustements sur la part variable BDD, pour cause de Covid-19 et de période de confinement. Sur ce point, nous sommes intervenus pour déplorer l'absence totale de communication aux salariés sur la date à laquelle ces ajustements ont été réalisés informatiquement. Ainsi, il est individuellement impossible de vérifier si les ajustements annoncés sont bien ceux mis en œuvre. Ce manque de transparence nuit à un dispositif de part variable très largement critiqué pour son inadéquation avec la « vraie vie commerciale » de l'entreprise... Encore une occasion manquée de la part de la Direction. Voilà un épisode qui ne va pas réhabiliter ce « dispositif moderne de rémunération » comme se plaisent à l'appeler nos dirigeants...

Lors de ce CSE du 2/09, la Direction est venue présenter en complément les principes d'ajustement de la part variable pour la BDR et les fonctions supports.

Concernant la BDR, il est trop tôt pour vérifier que les aménagements proposés (notamment pour la BDR CAF sur les critères de variations et d'activation) seront justes et pertinents. Nous demanderons à faire le point en fin d'année, seule vérification possible dans un contexte aussi inédit et troublé.

Mais un élément est déjà fortement injuste : les GC PRO viennent d'apprendre que les Prêts Garantis par l'État aux entreprises (PGE), réalisés en nombre depuis le début de la pandémie, ne seraient pas intégrés dans leurs réalisations. Incroyable, lorsque l'on sait le dévouement des salariés pour instruire, évaluer et verser ces crédits dans les meilleurs délais. Inaudible lorsque l'on sait que Bruno Delétré lui-même s'est répandu dans la presse régionale pour affirmer combien nous étions efficaces en la matière... Pire, nous savons aujourd'hui par les fédérations professionnelles et leurs experts-comptables que certaines entreprises ont souscrit ces prêts spécifiques de façon préventive. Ils viennent donc naturellement « empiéter » sur de futures ventes de crédits professionnels plus classiques... C'est donc la double peine pour les salariés concernés : avoir trimé pour rendre le meilleur service possible et voir un critère de part variable détérioré. Bravo la CEGEE !

Pour les fonctions support, nous restons dans les mêmes dérives que celles constatées ces dernières années. Ce sont les managers qui devront préciser, ajuster les critères et les indicateurs pour 2020... Une façon efficace pour la Direction de se débarrasser de ce problème épineux. Rappelons que comme nous l'avions déjà dénoncé en septembre 2019, certains collaborateurs des fonctions support n'ont toujours pas connaissance précisément de leurs critères de part variable... L'an passé, la Direction évoquait des problèmes de mise à disposition de l'outil informatique... Qu'elle excuse cette année ? « Dispositif moderne de rémunération » affirme la direction ? Dispositif surtout très occulte nous permettons nous d'ajouter !

➔ *Innove 2020* : l'assurance « made in Natixis »

La Direction a présenté la nouvelle offre MRH qui sera désormais distribuée conjointement par les Caisses d'Épargne et les Banques Populaires. C'est Natixis Assurance qui assure l'ingénierie de l'offre... Si la présentation met l'accent sur une gamme plus adaptée aux besoins des clients et sur la formation du réseau commercial, il reste beaucoup de zones d'ombre dans le dispositif :

- Que deviennent les anciens contrats vendus en masse aux clients ? Devront-ils basculer vers la nouvelle offre, sous quelles conditions ?
- Quel est le positionnement tarifaire de cette offre et quelle rentabilité pour la CEGEE ?
- Quelle relation client dans la vie du contrat, pour le SAV ? Quel rôle et quel volume de travail cela peut-il engendrer pour les salariés du front de vente ?
- Le dispositif fait la promotion de « ventes liées » avec le crédit immobilier, ce qui est toujours strictement interdit par la loi. Quels objectifs de ventes et quelles pratiques imposées aux salariés

pour assurer le volume de vente souhaité par le groupe ? Quels risques juridiques encourus par le salarié ?

- Respecterons-nous la directive de l'ACPR relative à l'obligation d'obtention des différents niveaux de « Capacité Professionnelle » pour les salariés en situation de vente de produits d'assurance ?

Nous reviendrons sur le sujet en CSE pour exiger des réponses claires à ces questions, de manière à protéger les salariés qui commercialisent ces produits... A suivre !

➔ **Résultats commerciaux : le trompe l'œil et l'abîme (on touche le fond)...**

Il est intéressant d'entendre notre Direction assurer que, dans le contexte actuel, l'activité se porte plutôt bien avec des résultats très positifs sur la vente de crédits notamment. Outre le fait que personne ne maîtrise le niveau de risque en matière de crédits, ce qui a amené les autorités de tutelle à rappeler certaines règles prudentielles, la situation globale est loin d'être rose :

- Plus de 34 000 clients bancarisés prioritaires et équipés perdus depuis le 1er janvier 2020. Pour rappel, nous avons gagné 5 200 clients bancarisés prioritaires à fin 2017 (avant fusion donc).
- Un différentiel record entre ventes brutes et ventes nettes : alors que les équipes réalisent des ventes extrêmement fortes depuis le début de l'année (+273 000), les ventes nettes continuent leur dégringolade (-18 000). Comment accepter la perte sèche de 291 000 produits en 8 mois !
- Même le livret A, produit de l'année pour les français, est en chute libre : 48 000 livrets perdus sur cette même période...

Ce désamour pour notre établissement est d'ailleurs transcrit noir sur blanc dans l'enquête « Qualité Haute Définition » de la CEGEE : au général, seuls 39% des clients recommanderaient notre établissement et seulement 51% des clients sont globalement satisfait (1 sur 2 seulement) ...

Et pourtant, jamais la pression n'a été autant mise sur les salariés travaillant dans des conditions de sous-effectif constant, à qui l'on demande de « rattraper » le temps perdu du confinement, alors même que plus de 50 agences ont été fermées des semaines durant cet été (jusqu'à 10 semaines d'affilée) et une centaine d'agences ouvertes avec un seul salarié !

Un constat : nous n'avons plus les moyens de répondre aux besoins et services les plus élémentaires de nos clients... mais la Direction, sans le moindre scrupule, exige de leur vendre les produits que nous avons choisis pour eux... Et comme ça change toutes les semaines... l'inévitable se produit, nos clients excédés nous quittent en masse !

Devant ce constat grave et alarmant, la Direction reste droite dans ses bottes et ne se remet absolument pas en question : le PMT et ses 550 suppressions de postes ira à son terme et les challenges, campagnes et autres « semaines du blanc » continuent de s'enchaîner. Les salariés et les clients sont complètement déshumanisés et réduits à des chiffres et des objectifs... En CEGEE, le monde d'après attendra encore... jusqu'à destruction totale ?

➔ **Externalisation de l'activité courrier : une affaire de sous ?**

La Direction a souhaité ajouter une question à l'ordre du jour du CSE, relative à l'externalisation de l'activité courrier. Cette décision, que nous jugeons hâtive, s'inscrit en fin de compte dans la droite ligne de la baisse des charges, et notamment de personnel. E. Saltiel annonce d'ailleurs fièrement un gain de 240 000 € par an en sous-traitant cette activité.

Alors certes, ce sous-traitant est un GIE au sein duquel la CEGEE est majoritaire ; certes ce GIE se targue d'embaucher du personnel en situation de handicap ou d'insertion ; certes ce GIE va nous proposer des solutions numériques certainement intéressantes à moyen terme...

MAIS, les salariés de ce GIE ne bénéficient pas des accords et des dispositifs salariaux de la CEGEE et ledit GIE détient le triste record du plus mauvais résultat du Groupe en matière d'égalité H/F !

Et puis, il est bon de rappeler que ce service courrier en CEGEE a permis de reclasser au sein de l'entreprise des salariés dans des situations de santé parfois très difficiles... Mais cela fait désormais partie du passé. La baisse des charges de personnel à tout prix passe aussi par la suppression de services, le reste importe peu...

Rien n'est épargné aux salariés dans cette période déjà troublée par la crise sanitaire et ses conséquences. Le manque de moyens humains se fait sentir sur le front de vente comme dans les fonctions administratives et la situation va encore se dégrader puisque nous ne sommes pas encore arrivés aux 550 postes supprimés voulus par la direction. Malgré cette situation très dégradée, nos dirigeants agissent comme si tout allait pour le mieux dans le meilleur des mondes. Les campagnes commerciales et challenges se succèdent à un rythme effréné et les objectifs demandés sont doublés sur un nombre toujours plus important de produits ! Folie des grandeurs ou panique face à la perte massive de clients prioritaires (-34 000 depuis le 1^{er} janvier) et l'érosion incroyable de notre fonds de commerce (-291 000 produits perdus sur la même période).

Une chose est certaine, le Directoire refuse de voir la vérité crue de la situation et ne se remet nullement en cause quant à sa stratégie commerciale et managériale. La situation est critique. Nous fonçons dans le mur, mais nous y allons en accélérant et en klaxonnant... Les salariés, malgré eux, sont embarqués dans ce naufrage, en souffrant de plus en plus. Inacceptable.

Les élus Syndicat Unifié-Unsa au CSE

Le représentant syndical SU-UNSA au CSE