

4 mai 2021

Une « Solution » au rabais, projet de tous les dangers !

Début 2020, la direction de la CEGEE mettait en place un test, pardon un « pilote », baptisé *Solution 57*. Ce dispositif novateur ressemblait fort à la mise en place d'un middle-Office sur le département de la Moselle, afin d'aider le front de vente au quotidien, tant sur des missions d'assistance et d'expertise, que sur de la prise en charge d'opérations du quotidien, chronophages pour le personnel des agences, mais importantes pour nos clients.

Solution 57 regroupait alors au sein d'une même « équipe », à parts égales, des salariés de fonctions back-office et des salariés issus du front de vente. Si ce projet n'était pas exempt de questionnements (notamment en termes de charge de travail et de répartition des tâches), il avait au moins le mérite de comprendre la nécessité d'épauler les salariés des agences dont les effectifs ne cessent de baisser alors que les objectifs sont en hausse...

Un test qui fait pschitt...

A plusieurs reprises, les élus du CSE ont demandé qu'un point d'étape soit fait en réunion plénière, *Solution 57* ayant pour vocation, selon la direction à son lancement, à se généraliser sur l'ensemble des Régions commerciales au plus tard en 2021. Les mois ont passé et nous sentions bien que les certitudes de 2020 faisaient place à une forme de mutisme de nos dirigeants sur le sujet, le retour sur *Solution 57* en CSE ne cessant d'être repoussé... tout comme sa généralisation...

En fait, de retour sur cette expérimentation, il n'y en aura pas ! La direction présentant en ce mois d'avril, en mode rouleau compresseur, un projet « canada dry » : l'apparence de *Solution 57*, mais sans les moyens...

Un passage en force pour un projet aux multiples impacts

Exit donc *Solution 57*, sans aucune justification. Fini les équipes mixtes « back office/front de vente » et bienvenue à la « multi-compétence »... Derrière ce thème, rien de plus que la polyvalence à tous les niveaux et à outrance. Seules les équipes administratives de back office vont devoir assurer toutes les missions « *Solution* »... Quand la direction ne veut pas mettre les moyens humains, elle sort sa formule magique : la polyvalence !

Et pour être certaine de faire passer ce projet aux forts impacts pour la globalité de l'entreprise, la direction ne s'embarrasse pas avec la loi. Craignant certainement des questions ou des arguments difficiles à contrer, elle présente l'intégralité du projet aux salariés concernés... deux semaines avant le CSE à l'ordre du jour duquel est inscrit la présentation dudit projet ! Pour Éric Saltiel, il n'y a rien à discuter, le projet est une merveille d'innovation, circulez y'a rien à voir ! Pourtant, si aucun établissement bancaire n'a osé utiliser ce modèle d'organisation, il y a forcément des raisons...

« C'est pour le bien des salariés ! »

Transformer l'ensemble des salariés concernés en multi-spécialistes, c'est bon pour eux... C'est vrai, pourquoi se contenter d'être expert dans un domaine quand on pourrait le devenir dans 4, 5 ou même 8 ? Le salarié améliore ainsi son « employabilité » selon les dires de la direction... C'est un peu comme si l'on demandait à un médecin généraliste de devenir multi-spécialiste...

Sur le papier, c'est le rêve absolu de toutes les entreprises ! Mais la réalité ressemble plutôt à un cauchemar...

Le PMT et ses suppressions de postes en toile de fond

Bruno Delétré l'a annoncé en début d'année : « *le PMT continue et il faut encore supprimer 115 postes en 2021* ». Dès lors, comment prendre des salariés dans les agences déjà exsangues et comment ajouter des postes en back office ? La Direction décide donc de faire sa « *Direction Solutions Clients* » avec le peu d'effectif encore en poste pour une DSC qui devra se réorganiser à iso effectif, mais avec plus d'activités... Pourtant, à aucun moment dans la présentation du projet il n'est fait allusion à la charge de travail ou à des définitions de postes précises... Même en sous-effectif, il faudra bien que l'intendance suive, quoi qu'il en coûte aux salariés !

Un projet qui fait l'unanimité contre lui en interne

Jamais un projet de réorganisation n'aura suscité autant de réactions en interne. Ce sont des dizaines d'appels ou de mails porteurs d'inquiétude, voire d'angoisse qui nous sont parvenus. Avec un fil rouge : « *ce projet n'est absolument pas réaliste* ». Le manque de moyens humains est flagrant et la multi-compétence (épargne, assurance-vie, succession, bancarisation, monétique, assistance, finalisation VAD etc...) est impossible à mettre en œuvre. Même les experts regroupés au sein d'une cellule centralisée devront apprendre la multi-expertise. Ici encore, personne n'y croit...

Peu importe la charge de travail !

Nos dirigeants ont refusé de « détendre le calendrier » de décision et de mise en œuvre pour prendre le temps de l'analyse, du débat pour des décisions argumentées prenant en compte toute la réalité de la situation. Aucune précision sur la charge de travail, sur les impacts directs et indirects des salariés, y compris du front de vente dans un contexte où l'on sait que les effectifs vont encore baisser selon la volonté du directoire... Il s'agit d'un véritable passage en force, au mépris des salariés et de leur santé, au mépris de la loi et des prérogatives des représentants du personnel, au mépris même de la pérennité de l'entreprise tant cette réorganisation peut avoir de conséquences sur nos clients et le service rendu.

Faire entendre raison à la direction

Alors, les 4 organisations syndicales de la CEGEE ont décidé de dire STOP à la « folie » du directoire. Les salariés ne sont pas des chiffres juste bons à alimenter un coefficient d'exploitation ou un niveau de productivité. Si ce projet est aussi important que le prétend la direction, alors nous allons prendre le temps qu'il faudra pour disposer de tous les éléments indispensables à son analyse, afin de le faire évoluer pour préserver tant les salariés que les clients.

En cela, les élus ont exigé la convocation d'un CSE extraordinaire à tenir dans les délais les plus brefs pour saisir la justice sur le non-respect des règles en vigueur en matière de consultation du CSE et mettre en œuvre une expertise menée par un Cabinet spécialisé afin d'obtenir une vision globale des impacts du projet de la direction.

C'est seulement au vu des conclusions de ladite expertise que les 30 élus du CSE seront en mesure de rendre un avis sur le projet « *Solution* » !

La méthode de la direction cache un loup

Par expérience, dès lors qu'un pilote n'a fait l'objet d'aucune restitution et que sa généralisation, à l'identique ou pas, affiche une volonté de mise en œuvre à la hussarde sans respect des obligations qui s'imposent à l'employeur par rapport aux instances représentatives du personnel, c'est qu'il y a un loup, voire même un gros loup ! Il aurait été si simple de conduire ce projet dans l'ordre des choses. Le directoire ne l'a pas voulu, d'où la saisine prochaine d'un juge pour faire respecter la loi et ainsi pouvoir défendre les intérêts des salariés et la qualité du service à la clientèle.

Le Secrétariat syndical SU-UNSA CEGEE

Jean-David Camus - Cyrille Danton - Pascal Fritsch - Philippe Huguenel - Cathy Marchal

François Martinez - Sabine Particelli - Samira Tahiri - Hervé Tillard - Thierry Zinck

06 28 63 18 73 su-unsu.GEE@syndicat-unifie.net