



9 mars 2021

PMT CEGEE : de l'erreur stratégique au déni !

C'était le 1^{er} avril 2019 : le COS validait le PMT, synonyme de perte de 550 emplois en 4 ans et annoncé comme devant sécuriser notre fonds de commerce en renforçant la satisfaction de nos clients ! Les représentants SU-UNSA au COS s'étaient bien évidemment opposés à ce plan dont nous dénoncions déjà à l'époque les effets néfastes pour notre entreprise et ses salariés. Derrière le satisfécit de la direction à mi-parcours du PMT se cache une réalité moins « brillante » et terrible pour les salariés de l'entreprise. Tour d'horizon d'une stratégie devenue funeste...

Le sacro-saint coefficient d'exploitation !

L'année 2018 n'a pas été qu'une année de fusion en CEGEE. Ce fut une année difficile commercialement avec, souvenez-vous, une politique d'augmentation forte des taux de crédit et des frais pour accroître la marge. Bien évidemment, les clients n'ont pas suivi... et les résultats en ont pâti. Changement de stratégie radical de la direction en fin d'année, « *hors de question de remettre en question l'objectif de coefficient d'exploitation, ce qui ne peut être fait par le développement le sera par la baisse des charges* »... Et quelle baisse des charges : le Plan Moyen Terme annonce 550 emplois en moins et des fermetures massives de point de vente. Seule chose qui augmente, les objectifs ! En clair, il faudra faire beaucoup plus avec moins de personnel... Voici la nouvelle philosophie de la CEGEE.

Le PMT, une réussite ?

Si l'on s'en tient à la communication du directoire, le PMT est la solution qu'il fallait et qu'il faut toujours appliquer aujourd'hui puisque le coefficient d'exploitation s'est amélioré tout comme le résultat net (bénéfices) de l'entreprise. Sur le plan commercial, les petites victoires de la CEGEE sont aussitôt annoncées comme des réussites importantes (IARD !). Les communications à l'extérieur de l'entreprise sont de beaux exercices d'autosatisfaction. Aucun doute, aucune hésitation dans la marche à suivre. L'année 2021 continue sur le même tempo : 115 postes supplémentaires seront supprimés et le nombre de fermetures d'agences devrait atteindre des sommets. Mais ce qui est annoncé comme une « stratégie gagnante » n'est qu'une vision financière à très court terme. La baisse des charges améliore certes nos ratios sur le moment, mais qu'en est-il à plus long terme ? Nos clients s'y retrouvent-ils ? Le développement et la pérennité de l'entreprise sont-ils garantis ?

Le client, angle mort de la stratégie du directoire

Ce qu'ont oublié ou occulté nos dirigeants, c'est que dans n'importe quelle entreprise commerciale, fût-elle une banque, la réussite passe par la satisfaction des clients. Et ici, la réalité est cruelle. Le manque de personnel et les agences fermées, le tout associé à des méthodes de vente très orientées « produits », ont eu raison de la patience et de l'indulgence des clients. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont au plus bas (NPS et QHD) : seuls 44% des clients nous recommanderaient et à peine un client sur deux est globalement satisfait. La direction vient également de découvrir que nos clients laissent des avis GOOGLE comme pour n'importe quel commerce : près de 1000 avis laissés en 2020 pour une note moyenne de 2,12/5... En clair, le divorce est consommé avec une partie de plus en plus importante de nos clients qui n'hésitent plus à nous quitter. Pour rappel, en 2020 nous avons perdu 25.700 clients bancarisés principaux et équipés ! En 2021, l'hécatombe semble se poursuivre puisque le tableau de bord hebdomadaire des résultats commerciaux BDD du 28 février affiche 10.932 clients déjà perdus ! La fermeture de 13 agences supplémentaires dans les toutes prochaines semaines ne devrait pas arranger les choses !

Des salariés qui subissent les errements de la Direction

Outre le fait de devoir subir le mécontentement croissant des clients, les salariés sont victimes d'un sous-effectif croissant qui engendre une surcharge de travail constante. Il suffit de constater le nombre d'agences fermées inopinément et celles désormais tenues par une seule personne pour comprendre l'ampleur des dégâts ! Quant aux objectifs, ils continuent d'augmenter... avec un management très « directif » et vexatoire qui n'accorde aucune autonomie. Les campagnes succèdent aux campagnes pour vendre le produit du jour ou de la semaine et tant pis si le client n'en a pas besoin ! Comble de l'infantilisation et du cynisme, les pseudo-formations pour apprendre les bonnes pratiques de la relation client : le personnel concourt tous les jours au « top chef » du plus beau sourire pour mieux faire passer la pilule...

Une entreprise en perte de sens

Quel remerciement pour ce dévouement hors pair des salariés ? Rien, Nada... pas de prime Covid au terme de l'année 2020 mais des obligations pour prendre ses congés ; pas de télétravail possible sur le front de vente (contrairement à nos concurrents) mais l'obligation de travailler jusqu'à 18h00 malgré le couvre-feu. Moins de salariés, mais une direction qui refuse d'évaluer la charge de travail de chacun et de valider les montagnes d'heures supplémentaires effectuées. Un groupe et une entreprise en perte de sens, contribuant au triste exploit réussi par les Caisses d'épargne de se retrouver 18^{ème} sur 18 au dernier classement Capital des meilleurs employeurs « Banque et services financiers »...

Le présent n'est pas rose pour les salariés et l'avenir s'assombrit pour l'entreprise. Le COS, dans ses fonctions de contrôle et de gouvernance peut changer la donne, pour peu que les informations qui lui sont données soient transparentes et exhaustives.

Le rôle des représentants des salariés au COS est principalement d'apporter des éléments du quotidien et le ressenti du personnel aux administrateurs de la CEGEE. Les candidats présentés à l'élection du COS par le Syndicat Unifié-Unsa s'engagent, comme ils l'ont toujours fait, à être la voix des salariés de l'entreprise et à apporter leur expertise dans l'analyse des dossiers présentés au COS. Porter votre voix, oser, dire et agir !

Le Secrétariat syndical SU-UNSA CEGEE

JeanDavid 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

