

On vous en parle...

Information adhérents SU-UNSA CEGEE

Réunion CSE 18 février 2021

La stratégie du directoire, c'est comme foncer dans un mur, en accélérant et en klaxonnant !

Les CSE se suivent et se ressemblent malheureusement. Le Directoire continue sa marche forcée de baisse drastique des charges en CEGEE. 2021 ressemblera donc à 2020 pour les salariés et les clients : 115 emplois supplémentaires seront supprimés et les fermetures d'agences s'accélèrent. Lors de cette séance du 18 février, ce sont 13 nouveaux points de vente qui sont appelés à disparaître et le déni du sous-effectif permanent, tout comme de la perte massive de clients, est plus que jamais la règle. L'histoire que le directoire raconte sur la CEGEE est emplie de mensonges et d'omissions. Jusqu'à quand va durer cette supercherie ?

➔ Situation Covid-19 en CEGEE : service minimum

Alors que la pandémie prend ces derniers temps un tournant inquiétant avec la multiplication des « variants », des agences et services se sont retrouvés en « panne » de masques pendant plusieurs jours... La raison est simple : l'externalisation du service courrier a entraîné des temps de réaction et d'acheminement plus longs. Heureusement que les salariés de la CEGEE ont le sens du service aux clients car cette situation aurait très bien pu faire l'objet d'un droit de retrait, l'entreprise se devant, de par la loi, de fournir les équipements de protection à l'ensemble du personnel. Précisons que notre règlement intérieur spécifie par ailleurs que seuls les masques fournis par la direction peuvent être portés !

Autre sujet d'inquiétude : il n'y a toujours pas de certitude quant au bon fonctionnement des VMC dans les locaux alors qu'une majorité d'entre eux n'ont pas de fenêtres pouvant s'ouvrir. Voilà qui pose une vraie question de santé au travail, l'aération des bureaux devant être renforcée en cette période de pandémie. Nous avons donc une nouvelle fois alerté la direction sur ce point.

➔ **Fermetures d'agences : 13 de plus au compteur !**

Ce que la direction appelle pudiquement « regroupement » se traduit en réalité par 13 agences supplémentaires qui vont fermer dans les prochaines semaines, avec au passage 14 postes qui disparaissent ! En clair, il faudra gérer le même nombre de clients avec toujours moins de personnel. Avec cette politique, la satisfaction client n'a aucune chance de s'améliorer... La direction justifie ces fermetures par le changement d'habitude des clients et... le nombre de salariés en baisse ! Nos dirigeants refusent de fournir au CSE des données aussi fondamentales que l'évolution de l'activité et du fonds de commerce, le positionnement de la concurrence, la localisation des clients, la rentabilité des agences fermées ou encore le devenir des salariés. Elle décide et se moque des incidences sur l'avenir. Certaines agences vont fermer alors que les amortissements des derniers investissements ne sont pas encore terminés. De même, la direction ne présente aucune étude sur la charge de travail des salariés devant demain gérer un nombre beaucoup plus important de clients. La baisse des charges pour améliorer le coefficient d'exploitation est la seule boussole du Président du directoire. Jusqu'à la mort de l'entreprise ?

➔ **Agences rattachées : désormais la règle**

Nouvelle organisation ayant vu le jour en pleine période de confinement, l'agence rattachée est désormais généralisée au terme d'une expérimentation qui a majoritairement eu lieu en période de « rideau baissé » dans les agences, suivie d'une période estivale où les agences du pilote ont surtout été... fermées.

Aujourd'hui, ce sont 9 nouvelles agences qui passent sous le statut de rattachement. Le but est toujours le même : faire l'économie de salariés et notamment de directeurs et directrices d'agence !

Nous dénonçons l'absence de définition de poste, l'absence de mesure de la charge de travail pour le DA qui devra désormais gérer deux agences, tout comme pour le « GC responsable » de l'agence rattachée.

Après une tentative de modification forcée des contrats de travail des DA perdant leur poste (passage en GC), contrée par l'intervention écrite du SU-UNSA, la direction a été contrainte de revoir sa copie et de les positionner désormais en « mission » sur les agences rattachées. Comble du mépris, la direction se targue aujourd'hui d'être bienveillante avec le personnel concerné ! Propos inacceptables car cette situation précaire place les salariés dans un environnement très inconfortable et entraîne de facto une baisse de leur rémunération, notamment via la perte du bonus managérial. Mais pour nos dirigeants, il n'y a pas de petites économies et tant pis si les conditions de travail se dégradent un peu plus chaque jour. Le directoire n'a plus aucune limite en la matière !

➔ **Congés d'été 2021 : vous en reprendrez bien un peu ?**

Vous avez apprécié l'obligation de prendre 20 jours de congés pendant l'été 2020 pour cause de Covid-19 ! Vous allez adorer l'été 2021. Dans sa grande générosité, la direction élargit la durée de prise de congés obligatoires de juin à septembre... mais maintient l'obligation de prendre 4 semaines de congés sur la période. Reste que cela devient la règle en CEGEE et que cela restreint la liberté de départ en vacances des salariés, tout en modifiant la règle historique établie au sein de l'entreprise. Le nécessaire équilibre entre vie professionnelle et vie privée n'est plus qu'un lointain concept... Et la situation connue l'an passée avec de très nombreuses agences fermées, jusqu'à sept semaines d'affilée, risque bien de se reproduire... Ici encore, il n'est pas certain que nos clients apprécient la plaisanterie.

A la suite d'un débat musclé sur le sujet en séance, la seule concession de la direction est d'accorder la possibilité de conserver 10 jours de congés pour les vacances de fins d'années... Pour information, la CEGEE

est la seule Caisse de France à imposer 20 jours de congés sur la période estivale. Il faut bien être les premiers quelque part !

➔ Amélioration de la Qualité de Vie au Travail : de la cosmétique !

Les élus sont revenus sur la Commission Santé Sécurité et Condition de Travail du 28 janvier au cours de laquelle la direction est venue présenter les chantiers qu'elle souhaite ouvrir pour « améliorer les conditions de travail » suite à l'enquête SECAFI. Ce fut une véritable douche froide pour les représentants des salariés :

- Rien sur le sous-effectif chronique !
- Rien sur le Management directif et la pression au quotidien !
- Rien sur la charge de travail !
- Rien sur les heures supplémentaires non reconnues !
- Rien sur la dégradation de la relation client !

A la place :

- Un chantier sur le recrutement « pro-actif »...
- Un chantier sur la formation et notamment le lissage des temps de formation...
- Un chantier sur la prévention des incivilités...

Si ces trois items peuvent trouver leur place dans des actions à moyen terme, ils ne sont pas l'urgence pour le quotidien des salariés...

La direction refuse de regarder la réalité en face, occupe le terrain et gagne du temps. Le résultat est connu d'avance : toujours moins de salariés (nous ne sommes pas encore arrivés aux 550 emplois supprimés prévus dans le PMT), toujours plus de travail pour ceux qui restent dans l'entreprise et des clients de plus en plus mécontents... La spirale infernale.

Le rapport SECAFI est pourtant clair et très alarmant quant à la situation du personnel. Faudra-t-il qu'un événement dramatique se produise pour que la direction change de stratégie ? Ou que les membres du directoire aient quitté le navire... ?

➔ Heures supplémentaires : un gadget qui ne résout rien

La direction n'arrive plus à cacher les milliers d'heures supplémentaires effectuées chaque année et qu'elle ne rémunère toujours pas. La jurisprudence européenne et française a évolué ses dernières années, retournant la charge de la preuve à l'employeur. Situation très gênante pour la direction de la CEGEE qui continue de refuser un outil de contrôle du temps de travail en agence, alors que le pointage est la règle dans les fonctions support. La direction se retranche derrière un argument simpliste mais qui ne tient plus la route juridiquement : « *Il n'y a pas besoin de pointage en agence puisqu'il y a un horaire collectif de travail et donc chaque salarié ne doit pas faire d'heures supplémentaires, sauf si la hiérarchie le lui demande* ». Pratique comme discours, car non-seulement la direction refuse de payer des heures supplémentaires, mais en plus, c'est le salarié qui se met à la faute en étant présent sur son lieu de travail en dehors des horaires collectifs... Le problème est pourtant simple : l'employeur impose une charge de travail que le salarié ne peut effectuer pendant son temps de travail, ce qui induit obligatoirement des heures supplémentaires. Ce cas de figure a été traité par la chambre sociale de la Cour de cassation en 2018 et l'employeur a été condamné à payer les heures réalisées... La situation n'est pas neutre financièrement pour les salariés de la CEGEE puisque les dépassements d'horaires réalisés le matin, sur le temps de la pause méridienne et le soir, représentent en moyenne un mois de salaire supplémentaire par an et par salarié (enquête intersyndicale en CEGEE de 2019)... Mais encore une fois, la direction fait tout pour ne pas avoir à verser les sommes dues aux salariés.

Sentant le vent tourner, la direction tente une diversion : elle va installer sur les postes de travail un dispositif qui se déclenchera une alarme uniquement le soir (et pourquoi pas le matin avant l'ouverture ou sur la pause de midi ?). Cette alarme n'engage à rien, le salarié pourra continuer à travailler jusqu'à 20h00 sans que cela ne déclenche la moindre heure supplémentaire ! En clair, c'est uniquement le salarié qui prend la responsabilité d'être hors cadre légal sur le temps de travail... Le dispositif est donc à la fois cosmétique et cynique...

Une seule réponse pour les salariés à cette mesquinerie : respecter le code du travail et la jurisprudence en ne travaillant plus en dehors des horaires collectifs d'agence, sauf avec un accord écrit de la hiérarchie qui déclenchera forcément la reconnaissance d'heures supplémentaires...

➔ **Égalité Femmes – Hommes : le minimum du minimum**

Lors de cette réunion de CSE, la direction est venue se « vanter » d'avoir un très bon index de l'égalité femmes hommes. Derrière ce dispositif purement réglementaire se cache une réalité moins brillante. Cet index est un minimum obligatoire à atteindre et comme l'a écrit l'*institut Terra Nova* dans son enquête sur le sujet rendue publique en janvier 2021 : « *Certaines entreprises peuvent obtenir de très bons scores, donnant une illusion d'égalité là où des fossés persistent sur le plan structurel* ». Rappelons qu'aucun accord sur l'égalité professionnelle n'a été conclu en CEGEE, cette année encore, la direction se contentant du minimum légal sans afficher la moindre ambition ! Encore une fois une belle opération de com', mais pas grand-chose de neuf et de mieux pour les salariés femmes et hommes concernés !

➔ **Évolution du fonds de commerce : casser le thermomètre ?**

Depuis plusieurs mois, les élus du Syndicat Unifié-Unsa interpellent la direction sur la perte massive de clients en CEGEE. Les documents officiels que l'ensemble des salariés peuvent visualiser au travers de « l'hebdo CEGEE » sont clairs : notre entreprise a perdu 25.855 clients bancarisés principaux et équipés en 2020 ! Ces documents ont d'ailleurs été régulièrement transmis au CSE depuis 3 ans. Cependant, la direction a montré son embarras face à ces données, et encore plus depuis que les élus ont découvert que ce ne sont pas ces chiffres qui sont remontés à BPCE. Nous avons donc demandé des éclaircissements et la direction a présenté lors de ce CSE un document de synthèse censé faire toute la lumière.

Oh surprise, ce document « retravaillé » ne laisse plus apparaître que 5572 clients perdus en 2020... Aucune explication sur le pourquoi ! Simplement une nouvelle « réalité » plus présentable. Cette situation pourrait faire sourire si elle n'était pas dramatique. La satisfaction clients est en berne et ces derniers continuent de nous quitter massivement, ce qui est largement compréhensible avec la vague de suppressions de postes (-550 emplois en moins inscrits au PMT) et les fermetures d'agences toujours plus nombreuses (voir plus haut).

➔ **Natixis : la crise de trop pour le groupe**

Tous les jours, il est demandé plus d'efforts aux salariés, tous les jours la pression managériale est plus forte, tous les jours il faut produire plus et plus vite. Pendant ce temps, les erreurs stratégiques se succèdent au plus haut de notre groupe. Dernier épisode en date, des pertes records chez Natixis suite à des décisions risquées, ce qui oblige les dirigeants de BPCE à racheter les actions Natixis des porteurs minoritaires (29,3%). Pour la petite histoire, les Caisse d'Épargne ont largement vendu les actions Natixis au moment de sa cotation en bourse au prix de 19,55€ en qualifiant à l'époque l'opération de *placement sûr et solide*. Aujourd'hui, BPCE leur propose de les racheter au prix de 4€ en expliquant que *c'est un « cadeau*.

Nous avons donc demandé des explications à la direction sur ce sujet pour savoir combien cela va coûter à la CEGEE ? Nous avons rappelé que le mécontentement des clients sera encore subi par les salariés... Seule réponse laconique : « *Nous n'en sommes qu'au début de la procédure et nous n'avons pas assez d'éléments pour communiquer en CSE sur le sujet* ». Étonnant quand on sait que BPCE est la filiale des Caisses d'Épargne et des Banques Populaires. Il n'y a bien que dans notre groupe où une filiale peut décider d'une telle stratégie sans en préciser les impacts sur les maisons-mères ! A moins que la direction de la CEGEE ne souhaite pas communiquer des données aussi embarrassantes que peu glorieuses... Il est vrai que nos dirigeants s'accordent un droit à l'erreur permanent qu'ils refusent aux salariés ! A suivre...

Nous aimerions sincèrement pouvoir vous annoncer de meilleures nouvelles, mais force est de constater que la considération accordée aux salariés par la direction n'a jamais été aussi faible. La pression et les objectifs ne faibliront pas et les 115 postes qui seront supprimés en 2021 engendreront toujours plus de charge de travail sur le front de vente comme sur les fonctions supports.

Rien ne semble pouvoir arrêter cette course effrénée et suicidaire. Les salariés vont de plus en plus mal, les clients sont de plus en plus mécontents et l'entreprise voit son fonds de commerce fondre de manière persistante. Pour autant le directoire est toujours dans le déni et tout est bon pour travestir la triste vérité du quotidien pour ne pas perdre la face. C'est comme foncer dans un mur, en accélérant et en klaxonnant !

*Les élus Syndicat Unifié-Unsa au CSE
Le représentant syndical SU-UNSA au CSE*