

# LE TRAIT D'UNION

LE SYNDICAT UNIFIÉ AGIT POUR CONSTRUIRE !

N° 124

## DOSSIER

• « RÉFORME DU CODE DU TRAVAIL :  
 MODERNITÉ EN TROMPE L'ŒIL » .2.3

ÉDITO .3

COUP DE GUEULE .3

LU POUR VOUS .4

## ÉCHOS DU GROUPE

• LE BLUES EN BP  
 • PARTAGER L'ACCUEIL, TOUTE UNE HISTOIRE  
 • DIAPASON : ILS VEULENT NOUS DONNER LE LA ?  
 METTONS-LEUR LE HOLÀ !  
 • BPCE : OUVERTURE DE LA CHASSE ?  
 • RESPONSABLE RECHERCHE COUPABLE DÉSESPÉRÉMENT  
 • AVIS DE GROS TEMPS  
 • LA PAUSE-CAFÉ : UN MAL POUR UN BIEN ?  
 • DE BENJAMIN DELESSERT AUX NÉO-BANQUES...  
 • FORMATION ET PERFORMANCE ?  
 • « QUAND ON PARTAIT SUR LES CHEMINS, QUAND ON  
 PARTAIT DE BON MATIN... » .4.8

## SOCIÉTÉ

• ÉTAT DE NÉCESSITÉ  
 • C'EST GRAVE, DOCTEUR ?  
 • ATTENTION À L'ATTENTION ! .9

## INTERPRO

• MOBILITÉ BANCAIRE  
 • LES RÉSEAUX SOCIAUX D'ENTREPRISE NE FONT PAS RECETTE  
 • UN REVENU INDÉCENT ? .10

## VIE DES SECTIONS

• IL Y A UNE VIE SYNDICALE, MÊME À LA RETRAITE  
 • LE SYNDICAT UNIFIÉ-UNSA ENCORE PLUS DEVANT  
 • CAISSE D'ÉPARGNE HAUTS DE FRANCE  
 • CAISSE D'ÉPARGNE PROVENCE ALPES CORSE  
 • CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE CENTRE .11

ILS ONT OSÉ ! .12

HISTOIRE D'EN RIRE .12



**DOSSIER**

RÉFORME DU CODE DU TRAVAIL  
 MODERNITÉ EN  
 TROMPE L'ŒIL

Réforme du code du travail

## MODERNITÉ EN TROMPE L'ŒIL

**Les ordonnances sur la loi travail ont fait couler beaucoup d'encre et fait battre le pavé dans différentes villes de France. Malgré une mobilisation forte, et bien que les sondages d'opinion aient montré la grande inquiétude qu'il suscite chez les salariés, ce bouleversement inédit du code du travail va se mettre en place.**

On peut regretter qu'une certaine division syndicale n'ait pas permis d'être plus efficace, car ces ordonnances constituent bel et bien un recul social majeur dont les conséquences vont progressivement se faire sentir dans la vie quotidienne de chacun.

### Rendre plus inégalitaire encore la relation entre un salarié et son employeur

Pour bien comprendre la logique de ce maquis complexe et technique de mesures qui touchent tous azimuts les relations de travail et le statut des salariés, il faut en déboucher l'axe majeur, la colonne vertébrale. Or c'est évident quand on creuse un peu les choses : l'objectif non avoué est de fragiliser les organisations syndicales, de déséquilibrer encore plus les relations entre salarié et employeur en faveur de ce dernier.

La relation entre un salarié et son employeur n'est pas, par construction, une relation égalitaire. Il existe un lien de subordination entre eux aux termes duquel l'employeur a tout pouvoir de décision du travail à effectuer, de contrôle de son exécution, de niveau de sa rémunération et de sanction éventuelle en cas de

mauvaise ou de non-exécution. La société française, depuis les années 1930, a procédé à la mise en place progressive de mesures, structures et moyens visant à partiellement rééquilibrer ce rapport. Cela s'est fait à travers des luttes sociales – parfois aussi par des décisions politiques à froid – dont les étapes sont connues : 1936, 1945, 1968, 1981, 1995. Mais cela, contrairement à ce que le discours patronal sous-

### Affaiblir les syndicats, c'est affaiblir tous les salariés

entend, n'a absolument pas conduit à une disparition de l'inégalité. Elle demeure. La subordination demeure. Ce que nous et nos prédécesseurs avons obtenu par nos luttes, c'est une régulation, un meilleur encadrement, la protection de conventions collectives, des instances de représentation (DP, CE, CHSCT) qui ont leur mot à dire et des moyens pour agir, le renforcement progressif de prérogatives syndicales qui permettent de mener une bataille collective et non pas une myriade de batailles individuelles, condamnées d'avance à être perdues. C'est avec cette histoire, l'histoire d'un progrès continu, que les ordonnances rompent.

Il y a une volonté forte de la part des organismes patronaux et de certains politiques de dénigrer les syndicats. On insinue qu'ils n'ont pas d'adhérents (ils en ont plus, en tous cas, que les partis), qu'ils ne représentent rien (les élections professionnelles mobilisent plus que la plupart des élections politiques), qu'ils sont systématiquement négatifs (les organisations syndicales, dont l'UNSA, signent plus de 80 % des accords négociés) etc. Ce dénigrement vise à installer un climat antisyndical dont les pouvoirs publics espèrent tirer parti. Mais affaiblir

les syndicats c'est affaiblir tous les salariés. Moins d'heures de délégation et moins de moyens pour les représentants du personnel, alors qu'en face les DRH et leurs équipes d'experts travaillent à temps plein, et avec des moyens importants, sur les sujets qui sont en discussion, c'est accentuer le déséquilibre en défaveur des salariés. De la même manière, essayer de dessaisir la négociation de branche au « bénéfice » de la décision en entreprise vise, derrière une façade « conviviale et moderne », à déplacer des discussions impactant considérablement la vie de tous, d'un niveau où des chantages sont moins faciles à mettre en place, où on discute techniquement, où l'on apprécie les choses dans leur globalité, vers des niveaux plus fragiles, où des pressions et des chantages pourront plus facilement s'exercer.

Ces ordonnances, malgré tout, laissent la place à un travail syndical. Il faudra à la fois sécuriser les quelques éléments qui sont au niveau de la branche et, dans les quelques domaines où un choix est laissé, se battre pour qu'ils relèvent de la branche. À nous de nous emparer de cet espace pour négocier au mieux notre futur et veiller à ce que des accords d'entreprise mal négociés ne viennent pas fausser la logique de la branche. C'est aussi ça l'intérêt d'avoir un syndicat national fort.

Louis Martin.

## BEAUCOUP DE FLEXIBILITÉ, PEU DE SÉCURITÉ

D'autres reculs sont à noter. La réduction des délais de recours pour contester un licenciement. Les mesures concernant les prud'hommes : le plancher des indemnités pour les licenciements économiques est désormais réduit à 3 mois de salaire, et avec 30 ans d'ancienneté on ne peut pas espérer plus de 20 mois. La validité des licenciements économiques – et donc les indemnités qui en découlent – s'appréciera désormais sur le seul territoire national et plus dans le monde, ce qui va favoriser bien sûr toutes les embrouilles comptables pour de grandes entreprises expertes en transfert de profits d'une place à l'autre. Une nouveauté : la rupture conventionnelle collective permettra de licencier plus facilement et de réembaucher dès le lendemain. Enfin, tout accord ratifié par plus de 50 % des syndicats représentatifs ou par la majorité du personnel primera désormais sur le contrat de travail lui-même. Ainsi, tout salarié réfractaire à des reculs majeurs, obtenus dans ces conditions, pourra être licencié sans bénéficier des protections prévues pour le licenciement économique.

L.M.

## ON L'A ÉCHAPPÉ BELLE !

La consultation des syndicats, même s'ils sont très loin d'avoir obtenu tout ce qu'ils souhaitent, a néanmoins permis d'expurger les projets initiaux de dispositions qui auraient été encore plus catastrophiques. Ainsi, à l'origine les garanties collectives complémentaires en matière de protection sociale, c'est-à-dire pour nous le contrat santé géré par BPCE Mutuelle et les services gérés par la CGP, ne relevaient plus de la négociation de branche. Il a fallu batailler ferme pour abandonner cette malheureuse innovation dont aurait certainement pris prétexte quelques patrons de Caisse afin d'en finir avec une protection sociale jugée trop onéreuse.

L.M.

## MOINS DE MOYENS POUR LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Les ordonnances mettent fin aux délégués du personnel (DP, qui existaient depuis 1936), au comité d'entreprise (CE, depuis 1945) et au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT, depuis 1982). Elles regroupent ces instances dans un nouveau Comité Social et Économique (CSE). On aurait pu accepter cette « simplification » si elle n'avait pas réduit les moyens des structures qu'elle remplace.

Le CSE pourra se doter d'une commission qui a l'air de reprendre les prérogatives du CHSCT. Sauf que la prévention, qui constituait un élément majeur de l'action des CHSCT, ne fait plus partie de son champ d'action. Sauf que le CSE devra prendre partiellement en charge le coût des expertises alors qu'avant les ordonnances celles-ci étaient entièrement prises en charge par l'employeur. Sauf que ces mêmes expertises pourront plus facilement être contestées par l'employeur. Étant donné l'importance qu'ont pris les CHSCT en matière de sécurité, d'alerte sur les risques psycho-sociaux liés en particulier à la dégradation de

conditions de travail, cet affaiblissement programmé est inquiétant.

Plus généralement, le CSE perd en moyens : il y a moins de représentants qu'il n'y en avait dans les trois anciennes structures et son budget de fonctionnement est amputé. Il perd en prérogatives : l'employeur peut – il est vrai par accord d'entreprise – réduire le nombre d'informations qu'il doit aux élus. Il perd en qualité de travail : les suppléants ne siègeront plus en réunion, et quand on connaît la complexité des problèmes, c'est un grand handicap pour la continuité du travail des représentants du personnel. Cet affaiblissement côté salariés est accentué par un renforcement côté patronal : l'employeur pourra se faire accompagner par trois personnes au lieu de deux dans les réunions.

Le bilan, même si les syndicats ont réussi à obtenir quelques modifications à la marge, est donc globalement négatif.

L.M.

## LA TENTATION DE CONTOURNER LES SYNDICATS

Il faut noter que c'est dans les TPE/PME que cette volonté d'affaiblir les syndicats est la plus marquée. Jusqu'à maintenant un accord ne pouvait y être signé que par un délégué syndical. Dans les entreprises de moins de 50 salariés, on peut désormais se passer de délégué syndical, et dans celles de moins de 20 salariés, on peut directement consulter le personnel. Très démocratique, direz-vous ! Pas du tout, car dans le contexte actuel, la mise à l'écart de l'expertise des militants syndicaux ne peut que faciliter les pressions sur les personnels. D'ailleurs, le décret est rédigé de telle manière qu'il n'interdit pas le vote à main levée. Qui osera lever la main pour dire non à une proposition patronale ? Nous ne sommes pas concernés, direz-vous, les entreprises de notre groupe comptent toutes plusieurs centaines de salariés. C'est vrai. Mais il est là aussi désormais possible d'organiser un référendum par accord avec des OS représentant 30% des salariés. C'est un peu mieux encadré, mais le risque potentiel est dans le fond le même.

L.M.

## UN RENVERSEMENT DE LA HIÉRARCHIE DES NORMES, CONTENU MAIS RÉEL.

Participe de cette volonté d'affaiblir les salariés, le transfert des compétences qui relevaient de la branche vers l'entreprise. La consultation préalable a permis d'enrichir un peu la liste de ce qui doit être obligatoirement négocié au niveau de la branche. Cette liste est cependant limitée à 11 domaines, ce qui signifie que tout ce qui n'y est pas inclus – beaucoup de choses et par exemple les primes, le 13ème mois etc. – est renvoyé à l'accord d'entreprise avec les risques de chantage que nous connaissons.

L.M.

## UN FAUX NEZ QUI EN DIT LONG

La réforme du code du travail voulue par le Medef et servilement conduite par le législateur est appréhendée, par les employeurs qui s'expriment, comme l'opportunité qu'ils appelaient de leurs vœux pour « sauver la France ». Mazette !

Si nous voulons bien admettre qu'en la matière certains employeurs fassent fausse route en toute bonne foi,

En quoi le recul des droits des salariés peut-il améliorer le sort de ceux qui sont privés d'emploi ?

nombre d'autres se parent d'un faux nez très grossier. En effet, cette réforme est assez unanimement analysée comme un recul global des droits sociaux et une amputation des structures de représentation des salariés, tant dans leur diversité que leurs moyens d'action et donc leur pouvoir.

Selon une note de l'Insee en date du 20 juin 2017 qui a sondé 10 000 entreprises du secteur marchand non agricole, la réglementation liée au marché du travail n'est citée qu'en quatrième position pour expliquer les barrières à l'embauche. Avec 18% seulement, ce prétendu frein arrive après l'incertitude sur la situation économique (obstacle cité par 28% des entreprises), la difficulté à trouver de la main d'œuvre compétente (27%) et un coût de l'emploi jugé trop élevé (23%).

Il s'agit donc bien, non pas de fluidifier le marché du travail comme le chantent certains, mais d'écarter ces empêcheurs de tourner en rond que sont les instances représentatives du personnel et de s'affranchir des obligations ou sanctions associées. Bref d'avoir les mains libres...

Mais à bien y regarder, les inspirateurs de cette évolution néfaste pourraient s'être tirés une balle dans le pied. À tout pouvoir, et quelle que soit sa nature (politique, économique, social, etc.), il faut un contre-pouvoir permettant l'expression d'un désaccord. À défaut, la contestation trouve toujours une voie d'expression qui, si elle n'est pas institutionnalisée, s'exprime alors sous des formes anarchiques avec d'autant plus de violence que rien ne vient la tempérer ou organiser le dialogue entre les positions antagonistes. L'histoire fourmille d'illustrations implacables.

Vouloir museler le dialogue social en réduisant l'expression des salariés, c'est créer les conditions d'un affrontement asymétrique avec tous

Les patrons se seraient-ils tirés une balle dans le pied ?

les excès qu'engendre ce type de situation. Enclencher ce processus délétère conduira inéluctablement à des résultats inattendus pour les employeurs car totalement contreproductifs, et à une dégradation durable des relations du travail mais également de notre capacité de production. Et tout cela pour quoi ?

Bernard Charrier



L'Assemblée nationale a approuvé le 28 novembre, à une très large majorité, la ratification des ordonnances réformant le code du travail. Nous vous livrons dans ce Trait d'Union n°124 la synthèse des inquiétudes et analyses que suscitent ces textes pour le Syndicat Unifié-Unsa. Le projet de loi de ratification doit permettre aux cinq ordonnances, en vigueur depuis septembre, d'avoir force de loi, sous réserve d'un passage au Sénat en janvier 2018. Mais autant être lucide, si une sixième ordonnance doit apporter quelques éclairages et corriger quelques scories, « la messe est dite » !



Est-ce à dire que le Syndicat Unifié-Unsa est résigné ? Non, certainement pas, car s'ouvre à présent un vaste chantier, dans chacune de nos entreprises, qui consistera à négocier les moyens dont disposeront les organisations syndicales et le Comité Social et Economique (CSE), nouvelle Instance unique de représentation du personnel, se substituant à la fois aux Délégués du personnel, Comité d'entreprise et CHSCT.

Ce même 28 novembre, François Pérol a dévoilé le TEC 2020 (nouveau Plan Stratégique Groupe 2018-2020). Si nous jugeons cette feuille de route cohérente et ambitieuse dans un contexte de révolution digitale, puisqu'elle vise à préserver notre différenciation par la proximité, nous prendrons le temps de mener les constats qui s'imposent et d'engager les actions nécessaires pour que sa mise en œuvre ne soit pas un nouveau fardeau pour les épaules de salariés déjà fortement sollicités. L'objectif élevé en matière de « Satisfaction clients » et le développement des métiers de spécialistes supposent qu'on mobilise les moyens en cohérence car la richesse humaine qui compose les entreprises du groupe, même mise fortement à contribution, ne pourra pas tout assumer. Canif et ficelle n'y suffiront pas.

Si la transformation en cours est indispensable à la survie de la banque de détail, les conditions de son exécution en seront d'autant plus déterminantes.

Les défis sont importants mais ils n'ont jamais rebuté les salariés de ce groupe, pour peu qu'ils soient accompagnés techniquement et socialement. C'est toute l'organisation du travail qui est à repenser. La transmutation des métiers est un challenge qui ne peut être assumé par les seuls concernés. C'est bien une collectivité professionnelle toute entière qui doit faire face, déployant en la matière une solidarité indéfectible, celle-là même que les employeurs cherchent à annihiler depuis des années... Constatant enfin que leur politique n'est pas adaptée au contexte, iront-ils jusqu'à la remettre en question ou faudra-t-il qu'on les y aide ?

« Pour cela, les salariés de notre profession peuvent s'organiser au sein de la représentation collective dont le Syndicat Unifié-Unsa est la composante la plus importante. Les velléitaires du faudrait qu'on et les éclairés du y'a qu'à passeront ils enfin aux actes ? Les enjeux le justifient amplement !

C'est en nourrissant ces vœux que nous vous souhaitons à toutes et à tous une excellente année 2018 ! »

Philippe Donvito  
Secrétaire Général

BANQUES POPULAIRES

## LE BLUES EN BP

**Nous avons tous des morceaux de musique associés aux moments forts de notre vie : première soirée d'adolescent, soirée entre amis, mariage, naissance... Si la musique classique apaise, que la Pop et le Rock donnent de l'énergie, c'est le Blues qui s'impose pour décrire l'état d'esprit des salariés des banques populaires.**

Nombre de collègues souffrent de l'insuffisance des effectifs, d'objectifs irréalisables et la grande majorité dit faire des heures supplémentaires non rémunérées car non déclarées. Certains employeurs activent des plans de départs volontaires, exploitant l'aubaine d'une pyramide des âges vieillissante pour ne pas remplacer tous les départs en retraite. Le bilan social de la branche révèle un taux de démissions en constante augmentation. Le CDD n'est plus une variable d'ajustement mais un vrai mode de gestion des ressources. Selon l'enquête « Diapason », moins de 50 % du personnel se sentent acteur/actrice des changements, 41 % estiment ne pas disposer des outils et équipements nécessaires pour travailler au quotidien, exigeant une évolution notamment dans ce domaine...

**« Cette pression commerciale permanente est assimilable à du harcèlement ! »**

Alors qu'on attend de lui entre 17 et 20 rendez-vous clients par semaine, le conseiller doit consacrer hebdomadairement une demi-journée à l'accueil. Les suivis de dossiers sont toujours aussi laborieux et la conformité reste chronophage. De plus, les appels téléphoniques arrivent sur la ligne directe du conseiller, lequel est constamment perturbé, même pendant ses rendez-vous. Il perd donc inévitablement un rythme qui se veut soutenu, quand simultanément le volume d'e-mails en attente de traitement ne cesse de croître. N'ayant ni maîtrise de son travail, ni les moyens de contrôler sa journée, chacun a le sentiment de subir sans pouvoir agir !

Sur ces conditions délétères plane la crainte d'une fermeture d'agence que certaines directions utilisent pour ajouter au stress, la menace d'une mobilité géographique imposée, voire d'une perte d'emploi.

### Les salariés de l'administratif ne sont pas mieux lotis.

Tout ceci est agrémenté du fameux pilotage de la performance. Alors que les objectifs sont annuels et « pour qu'on reste dans le rythme », chaque semaine, quand ce n'est pas chaque jour, il faut remonter le nombre de produits vendus et de capitaux atteints. Saupoudrez d'opérations spéciales, agrémentez de challenges, épicez de quelques temps forts et vous mitonnez ainsi un sentiment de « marquage à la culotte » s'amplifiant jusqu'à dégrader le moral des troupes.

Ces « relevés de compteurs », classements individuels et autres « reportings » ajoutent à la pression subie par les salariés qui déclarent « Cette pression commerciale permanente est assimilable à du harcèlement ». Le client quant à lui voit le service rendu céder la place au service vendu...

Dans l'administratif également, le digital prend de l'ampleur pour s'imposer en maître, les « workflow » se multiplient et si aujourd'hui disparaissent les seules tâches à « faible valeur ajoutée », qu'en sera-t-il demain ? L'assistance réseau est prioritaire, le nombre de mails qu'il faut traiter sans délai au détriment de la gestion et du suivi des dossiers s'envole. À chaque implantation de nouvelle technologie, les effectifs sont réduits en anticipant sur le gain de productivité espéré. Comme dans



l'industrie, les suivis de production et les tableaux de comparaison fleurissent. Le quantitatif prend la place du qualitatif. Le travail vite fait supplante le travail bien fait !

Dans ce contexte les rumeurs fusent : réorganisation, quand ce n'est pas disparition, de tel ou tel service. Quels postes seront conservés ? Lesquels seront supprimés ? Quels reclassements proposés ? Un angoissant reversement dans le commercial pour qui n'a jamais bénéficié d'aucune pratique ni formation commerciale ?

Dès lors, comment s'étonner que les arrêts de travail augmentent, venant encore compliquer une situation explosive. Les clients râlent, s'énervent et les incivilités

fusent, renforçant chez les salariés le sentiment d'insécurité et de manque de reconnaissance.

Notre modèle coopératif cherche encore son nouveau mode d'organisation. Les BP mettent en place à marche forcée de nouvelles organisations sans appréhender les conséquences opérationnelles pour le terrain et la charge de travail inhérente. Si les clients viennent moins en agence, leurs sollicitations sont bien toujours présentes, ayant seulement changé de support. Chaque salarié se bat pour conserver la qualité de service, en vain... Comment ne pas avoir le blues ?

Laetitia Bresson



CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE

## PARTAGER L'ACCUEIL, TOUTE UNE HISTOIRE.

**Il est essentiel, il est indispensable, parfois il est vacant, ou submergé. On y gère de fortes affluences, des incivilités, des politesses, des questions multiples, des clients intéressants, des clients irritants. On s'y sent bien, on y excelle, on le vit comme une corvée, il fait paniquer ou stresser, on ne le quitterait pour rien au monde. Vous avez deviné ? C'est l'accueil !**

Aujourd'hui à la Caisse d'épargne Loire-Centre, il est partagé. Mais l'accueil, c'est toute une histoire.

Il est le poste en agence qui suscite le plus de débats, de modifications, d'interrogations, de craintes, de bouleversements, de contradictions. A Loire-Centre, avec le projet appelé « dimension conseil » qui voit la majorité des conseillers commerciaux devenir chargés de clientèle (appelé aussi GC), la direction en a profité pour revoir la gestion de l'accueil. Désormais, chacun devra s'y coller ! Dans les coulisses, les esprits s'échauffent. On justifie le changement, on déplace les pions, on fait, on défait, on invente de nouveaux plannings, on teste. Pendant ce temps, les cobayes s'arrachent les cheveux, craignent le pire, ne voient pas forcément l'intérêt de tout bousculer, regardent

avec inquiétude les piles d'instances s'épaissir, les mails envahir la boîte, les lignes téléphoniques clignoter.

Quand le CHSCT, inquiet, explique qu'il est surprenant de laisser une journée entière un directeur d'agence ou un chargé de clientèle professionnels au poste d'accueil, la direction à l'unisson ne voit pas où est le problème. Pourtant problèmes et incompréhensions il y a. Restons factuels : faire traiter le courrier, scanner les chèques, enregistrer une opposition par un responsable ou un spécialiste, où est la plus-value ? Il ne s'agit pas de mépris pour ces tâches, mais quand un capitaine vérifie les voiles, qui gouverne le navire ? Et quand les passagers voient le capitaine vérifier les billets lors de la montée, ne se demandent-ils pas, à juste titre, si la navigation sera vraiment assurée ?

La direction ne cesse de ressasser « il faut faire évoluer les mentalités ». Pourquoi pas ? Mais disons que concernant l'accueil on reste sceptique. Ce ne serait pas la première fois que la montagne accoucherait d'une souris. Dans un dossier d'alternatives économiques du 9 octobre 2017<sup>1</sup> intitulé « les salariés des banques sous haute pression » il est fait référence à cet accueil partagé « vrai terrain d'expérimentation (la Société générale le déploie ; LCL et BNP Paribas en reviennent) ». Alors, projet à déployer ou à éviter de toute urgence ?

Nadia Peschard

1. [www.alternatives-economiques.fr/salaries-banques-haute-pression/00080733](http://www.alternatives-economiques.fr/salaries-banques-haute-pression/00080733)

BPCE SA

## DIAPASON : ILS VEULENT NOUS DONNER LE LA ? METTONS-LEUR LE HOLÀ !

S'il y a une chose qui est largement partagée par les élus Unsa de l'ensemble du groupe BPCE, c'est bien la défiance vis-à-vis du baromètre lancé depuis maintenant 6 ans par la direction : le tristement célèbre « Diapason ». Revenons dans ces quelques lignes sur ce qui, avec le recul, nous semble la meilleure approche de cet outil : son boycott !

En 2014, pour la 2<sup>ème</sup> édition de ce baromètre, l'Unsa de BPCE SA a lancé une action de boycott auprès des salariés. La raison ? L'absence de consultation en amont et surtout des retours très incomplets sur les résultats et sur les plans d'actions mis en œuvre par la suite.

### BPCE lanterne rouge du groupe

Le 20 novembre, l'action est donc lancée par un tract appelant au boycott de l'enquête débutant quatre jours plus tard. Quasiment chaque jour, jusqu'à la fin de l'enquête, cette action est relayée sur le blog de l'Unsa BPCE. Les panneaux d'affichage situés en face du restaurant d'entreprise sont également utilisés... de même que la porte du local syndical (qui par chance est juste à côté du local, très visité, du comité d'entreprise) !

Comme à son habitude, la direction tente de faire pression, via le management, sur les salariés afin qu'ils répondent à l'enquête : peine perdue. Ces derniers, toujours quelque peu réticents à participer à une enquête dont ils doutent de la confidentialité des réponses, ne se font pas prier pour suivre notre mot d'ordre. Résultat : BPCE lanterne rouge de toutes les

entités du groupe avec un taux de participation de seulement 43 % ! Et du fait du faible nombre de répondants, les résultats dans de nombreuses directions s'avèrent statistiquement inexploitable.

En 2017, le contexte à BPCE est un peu différent, avec un nouveau DRH et des élections professionnelles organisées simultanément. L'enquête se déroule donc normalement et le taux de participation s'établit à 70 %. Malheureusement, la leçon n'a pas été retenue par la direction.

Les résultats publiés ne servent qu'à l'autosatisfaction. Les résultats par direction, même réclamés par le

### N'ayant pas retenu la leçon, la direction de BPCE se prépare d'autres déconvenues...

CHSCT dans le cadre d'une réorganisation difficile, ne sont pas communiqués aux élus... ni même, parfois,



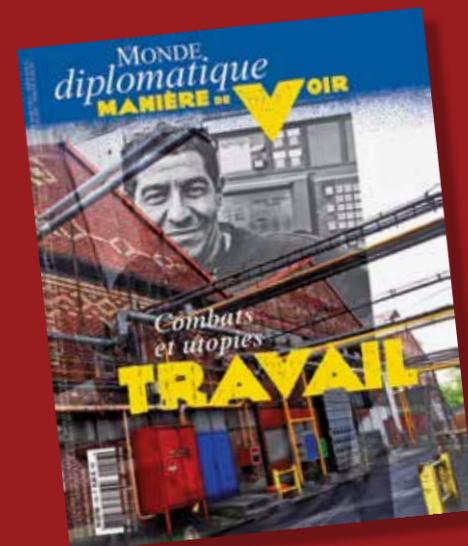
aux salariés des directions elles-mêmes ! Pire encore, alors que chacun sait qu'un directeur a obtenu des résultats désastreux, il bénéficie à l'occasion de cette réorganisation d'une promotion !

Langue de bois, opacité, mépris des réponses des salariés : il y a de fortes chances que la prochaine édition de « Diapason » bénéficie de notre part d'un traitement « aux petits oignons », avec comme objectif de battre le record de 2014.

Mais peut-être pourrait-on faire encore mieux, avec un boycott élargi à l'ensemble du groupe ?

Didier Giraud

## LU POUR VOUS COMBATS ET UTOPIES DU TRAVAIL



Nous ne recommandons pas aujourd'hui la lecture d'un livre, mais celle d'une revue. Il s'agit de « Manière de voir », qui présente tous les deux mois un autre point de vue sur des thèmes empruntés à l'actualité, à la géopolitique, à l'histoire etc. Elle le fait en rassemblant des articles anciens et récents du Monde diplomatique et en les complétant avec des articles inédits, une iconographie, une chronologie, des citations etc. rendant l'ensemble vivant et pédagogique. Sa publication de décembre 2017-janvier 2018 fait le point sur les combats et les utopies du Travail, mettant en particulier en perspective de manière très documentée les Ordonnances.

Difficile de résumer en quelques lignes une publication d'une si grande richesse. À travers des exemples pris en France, en Italie, aux Etats-Unis, au Qatar et en Amérique du Sud, et dans des domaines aussi variés que les gens de maison, le travail détaché, les aides à domicile, la net économie etc., on voit comment les ordonnances françaises s'inscrivent dans un mouvement mondial dont ses promoteurs eux-mêmes ne peuvent cacher les dérives. Ainsi, le FMI (pas franchement un repaire de gauchistes) note qu'« en réduisant l'influence des salariés sur les décisions des entreprises », l'affaiblissement des syndicats a permis d'« augmenter la part des revenus constitués par les rémunérations de la haute direction et des actionnaires ».

Des sujets aussi variés que la rupture conventionnelle, l'évolution de la CFDT, le rôle du MEDEF dans la remise en cause du code du travail, les contrats aidés, font l'objet d'articles d'une lecture très enrichissante.

Mais cette publication ne se repaît pas dans le pessimisme. Une dernière partie ouvre des perspectives positives, appelant à remettre en question le lien de subordination, montrant que la lutte continue à payer, y compris dans les pays difficiles comme la Chine. Alain Supiot enfin, dans un article vivifiant, montre que face aux nouveaux défis du travail, à la révolution numérique et digitale « Un autre code du travail est possible », un code du travail plus protecteur pour les salariés, confortant dans les entreprises un vrai contre-pouvoir, indispensable à une réelle efficacité.

Pour la route, une citation glanée dans ce numéro : « Nous employons tous des connards de fainéants qui ont besoin d'un coup de pied aux fesses. Mais personne n'ose l'admettre ». C'est du PDG de Ryan Air, Michael O'Leary, et c'est malheureusement ce qu'ont l'air de penser sans le dire ouvertement trop d'employeurs.

Henri Bonetti

Manière de voir, N° 156. décembre 2017-Janvier 2018 en kiosque, 8,50 euros  
La version numérique, remarquablement faite [boutique.monde-diplomatique.fr/la-boutique.html](http://boutique.monde-diplomatique.fr/la-boutique.html)

BPCE SA

## BPCE : OUVERTURE DE LA CHASSE ?

Dix-sept réorganisations en un an ! Voilà le bilan que l'on peut tirer de l'année écoulée à BPCE SA, depuis le lancement de la « transformation digitale ».

Les réorganisations engagées fin 2016 concernaient à elles seules environ 700 personnes. Et certaines d'entre elles ont même eu droit à une seconde réorganisation dans la foulée !

de maladie pour burn-out parfois prolongés jusqu'à la déclaration médicale d'incapacité, de départs négociés... Mais peut-être est-ce précisément l'effet recherché ?

multiplient. Et des comportements managériaux inadmissibles sont parfois utilisés pour pousser à la faute, ou vers la sortie, des collaborateurs désormais jugés « indésirables ».

### Il n'y a plus d'espèces protégées

Tout le monde est concerné, petit ou gros gibier, techniciens comme cadres, jeunes ou seniors. Des managers, des directeurs, des collaborateurs à fort potentiel ayant suivi le cycle de formation destiné aux futurs dirigeants du groupe, sont aujourd'hui brutalement mis à l'écart, voire licenciés, alors que leur statut laissait imaginer la chose impossible. Même des jeunes récemment embauchés sont aujourd'hui menacés et victimes collatérales des réorganisations. Et peu importe si vous avez donné au groupe des dizaines d'années de bons et loyaux services, si vous êtes apprécié(e) de vos collègues ou collaborateurs. Certains sont reçus par la DRH pour négocier (au rabais) un départ anticipé. Pour d'autres, on trouve des moyens détournés de les inciter au départ, notamment en faisant ce qu'il faut pour les dégoûter de rester plus longtemps.

### On chasse... mais avec des silencieux !

À BPCE, organe central parisien, tout se passe dans une ambiance feutrée. La direction parle de qualité de vie au travail, a signé la charte sur l'équilibre des temps de vie, déploie des « repères managériaux » censés améliorer la qualité du management... et dans le même temps fait feu de tout bois pour réduire des effectifs jugés non indispensables à la transformation digitale.

Plus que jamais, nous devons donc être vigilants en jouant notre rôle de « garde-chasse » !

Didier Giraud

### D'abord, on agite les branches pour faire partir les oiseaux...

Le résultat de ces réorganisations menées de manière expéditive n'est pas celui de l'efficacité escomptée mais celui du stress négatif, de la démotivation et de la démobilité des équipes. Cela va jusqu'à des démissions, des fuites de compétences, des arrêts

### Puis on lâche les chiens pour la chasse à courre

A voir aujourd'hui le comportement de certains directeurs, on peut se demander s'ils n'auraient pas reçu pour mission de « dégraisser » leurs effectifs, voire s'ils n'auraient pas été recrutés dans ce seul objectif. Les sanctions disciplinaires et les licenciements, pour des motifs très discutables, se



## RESPONSABLE RECHERCHE COUPABLE DÉSESPÉRÉMENT

Dans un contexte général de révolution numérique, l'entreprise mène sa transformation digitale. Bien que tous les repères soient bousculés, que l'espace et le temps prennent une autre dimension... elle doit assurer l'employabilité de tous ses salariés, du technicien au cadre.

Parmi eux, le manager, interface entre la direction qui élabore la stratégie et les opérationnels en charge du service quotidien à la clientèle, délivrant le meilleur conseil et traitant les opérations des plus courantes aux plus complexes.

L'entreprise se transforme par nécessité, intégrant les évolutions comportementales de ses clients qu'on nous dit adhérer en masse aux évolutions technologiques et autres fonctionnalités nouvelles

offertes par le numérique. S'ajoutent à cela des contraintes réglementaires toujours plus exigeantes et une concurrence exacerbée. Elle a donc fait le choix de « réduire la voilure » en revisitant son réseau de distribution, en particulier son maillage d'agences et leurs formats.

L'impact direct de ces choix est, à court terme, une diminution sensible des charges notamment de personnel par un remplacement partiel des départs en retraite et, à moyen terme, des charges de gestion du parc immobilier.

placés sous leur responsabilité, les amenant à se dépasser pour tendre vers un objectif toujours plus difficile à atteindre. L'aide prodiguée par l'entreprise se résumant au seul levier d'une part variable incertaine, parfois inaccessible, assise sur des critères dont certains échappent à leur maîtrise.

Dans ce contexte de dégradation de la qualité de service, logiquement le client affiche une satisfaction en berne, mais étonnamment la faute en incombe à celui dont on a vu qu'il en était pourtant la première victime. Puisqu'il faut bien un coupable, et que cela ne saurait être aucun de nos fins stratèges obsédés qu'ils sont par le Coefficient d'exploitation (Coex) et les autres ratios, autant que la victime expiatoire soit le manager...

### Moins de femmes et d'hommes à manager, suppose moins de managers

À quelle sauce seront mangés tous ceux à qui l'employeur a demandé toujours plus d'efforts et davantage de compétences ? Choisi il y a peu encore parmi les meilleurs vendeurs au nom de l'exemplarité, et parce que l'employeur était sur une stratégie exclusivement quantitative et de gain de part de marché, le DA a vu progressivement s'envoler le niveau d'exigence le concernant. Il lui est demandé de gérer et de développer un portefeuille de professionnels, de faire sanctionner ses acquis par un diplôme (ex. ITB), d'assurer l'animation de l'équipe et le monitoring individuel de chacun... en veillant bien sûr aux nécessaires contrôles des aspects risques et réglementaires. Élevé au statut (non valorisé et de moins en moins rémunéré) d'entrepreneur de

### Faire toujours plus avec toujours moins : telle est l'injonction paradoxale !

L'amélioration rapide du Coex ne peut être assise sur le seul développement d'un PNB qui stagne ou se recroqueville. La réduction des charges d'exploitation, dont les frais de personnel constituent une grande partie, est donc mise en œuvre. Cela explique la « dangereuse » chasse à l'ETP qui s'est engagée depuis quelques années dans nos entreprises.

Pour notre part, nous défendons une autre vision qui s'inscrit pleinement dans notre histoire où l'humain reste au cœur des préoccupations. Il s'agit de construire l'entreprise de demain avec les femmes et les hommes d'aujourd'hui... et il faudra bien que l'employeur adhère à cette logique puisqu'il ne saurait y avoir de révolution digitale sans l'adhésion de tous les salariés, c'est-à-dire sans cohésion sociale.

Franck Delagrande

### Taillables et corvéables à merci, puis jetables...

proximité, le DA comme d'autres managers n'a guère été épargné ces dernières années, devant faire preuve d'ingéniosité pour atteindre des objectifs toujours plus ambitieux avec des ressources comprimées.

## Les espèces en voie de disparition



Le Panda

L'Ours polaire

La Baleine

Le Manager

Moins de femmes et d'hommes à manager, moins d'agences de proximité, davantage de spécialistes autonomes dans une entreprise qui se veut « libérée », c'est tout naturellement moins de managers qu'aujourd'hui et ce à très court terme. Certains imaginent que la saignée pourrait être sévère, d'autant que les fusions d'entreprises accentuent ce risque notamment dans les fonctions supports. Dans un tel scénario les départs naturels ne suffisent pas, loin s'en faut, pour absorber les suppressions de postes de managers. Alors, quelle trajectoire métier pour tous ces managers qui, des années durant, ont porté chaque jour auprès de leurs équipes les messages parfois incohérents voire contradictoires de l'entreprise ? Ces femmes et ces hommes ont piloté, animé, motivé, accompagné, formé, coaché sans relâche les collègues

## AVIS DE GROS TEMPS

Résignés, découragés, abattus, la tête dans le sac !

On ne parle pas d'une équipe de foot échouant en finale de la Coupe du monde mais de salariés du groupe BPCE... Comment cela est-il possible dans un groupe qui se porte aussi bien financièrement, affichant un résultat 2016 de 4 000 000 000 d'euros (4 milliards pour ceux qui préfèrent les lettres aux chiffres) ?

Ce groupe ne met-il pas tout en œuvre pour le bien-être du salarié (MDR) ? Qualité de vie au travail, respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et « Diapason » cette prestigieuse séance d'onanisme collectif ? Mieux, les « objectifs » n'ont-ils pas disparu (LOL) au profit des « ambitions » ?

On nous assure que tout n'est pourtant pas perdu grâce à l'anticyclone part variable, porteur de chaleur et de réconfort (humour noir). Las, même après le passage cyclonique du travail déshumanisé et ses effets dévastateurs - inondations d'activités,

bourrasques d'incivilités, dépression physique et morale – nul classement en catastrophe naturelle générateur de primes compensatoires.

Pire, les prévisionnistes s'accordent sur un réchauffement climatique qui va s'accroître. Un autre ouragan appelé « TEC 2020 » encore plus dévastateur est annoncé. Parmi les conséquences prévues, disparition d'agences et tsunami sur les salariés... Et pour faire face à ces bouleversements climatiques, un seul petit moulin à prières à agiter frénétiquement sur l'autel du dieu digitalisation, symbole de cette déshumanisation où la souffrance des femmes et des hommes n'a quant à elle rien de virtuel !

Cédric Gandini

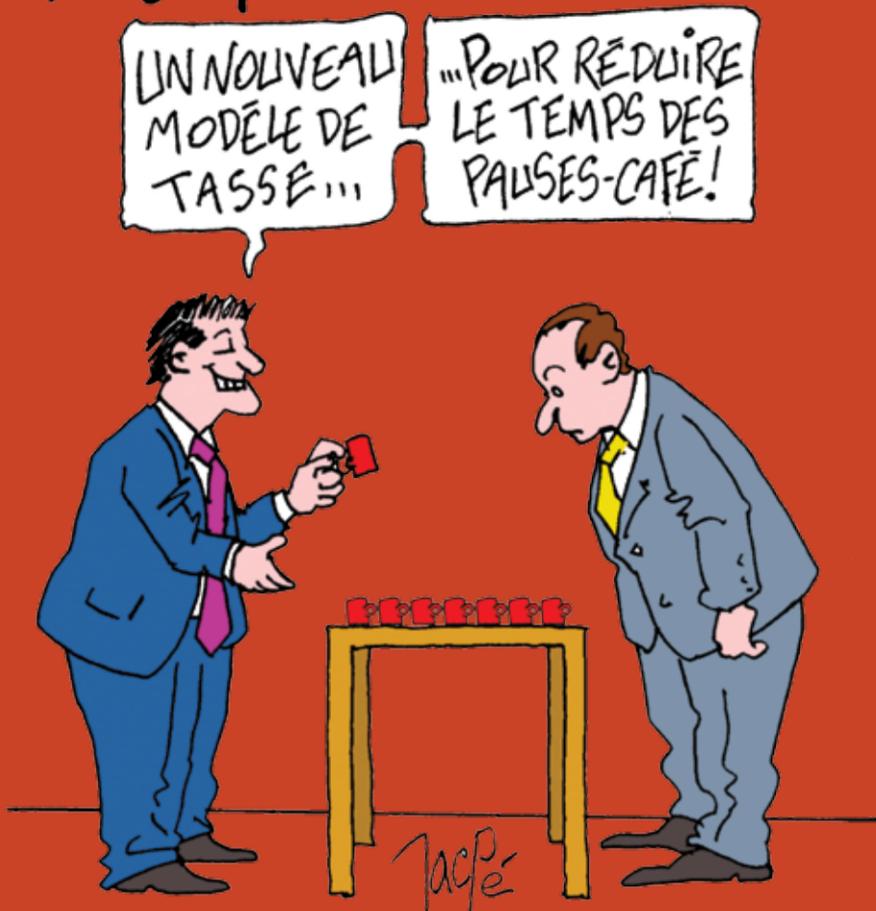


CAISSE D'ÉPARGNE NORMANDIE

## LA PAUSE-CAFÉ : UN MAL POUR UN BIEN ?

Pour la plupart des salariés, la pause-café est un moment particulier de la journée de travail. La convivialité préside aux échanges et aux partages qui s'y nouent sur des sujets autant professionnels que personnels. C'est aussi un temps de respiration nécessaire.

### TROP LONGUES LES PAUSES-CAFÉ ?



Si chacun semble convaincu du bienfait de cette coupure, la difficulté peut résider dans l'interprétation que l'on fait de la fréquence et la durée de telles respirations. Certains considèrent logiques et naturelles ces périodes de décompression au travail, mais il en est pour jeter un œil torve sur les « mauvais salariés » qui s'octroient ces pauses et en critiquent sévèrement le comportement.

Puisque le sujet peut générer débat, vérifions ce que dit cet outil « pesant et rétrograde ». Le code du travail, tout du moins ce qu'il en reste, encadre le principe de pause : « Dès que le temps de travail quotidien atteint six heures, le salarié bénéficie d'un temps de pause d'une durée minimale de vingt minutes. » indique-t-il dans son article L3121-33, complétant que « des dispositions conventionnelles plus favorables peuvent fixer un temps de pause supérieur ».

D'une durée de vingt minutes minimum, la pause peut être décomposée au cours de la journée de travail (deux fois 10 minutes ou quatre fois 5 minutes). Le cadre a ainsi été posé par un législateur qu'on ne peut soupçonner de laxisme.

Dans les Caisses d'épargne, le lieu de pause peut être près de la machine à café ou au sein des espaces repos des agences. Ce moment, très souvent spontané, s'intègre à la perfection dans la notion de qualité de vie au travail. Mais il est également souvent facilitateur d'échange et de transmission d'informations. S'il n'est pas considéré comme du temps de travail, dans les faits, ce temps de

pause y ressemble parfois à s'y méprendre, tant les moments d'échange n'ont pas voix au chapitre dans l'organisation du travail des entreprises du groupe.

Mais, comme en chaque domaine, peuvent apparaître des déviations. Ainsi, certains n'hésitent pas à instaurer la consommation de thé ou café durant le briefing du matin. Recherche de convivialité ou objectif non avoué de « récupérer » ainsi une partie du temps de pause ? Faites votre choix.

D'autres s'autorisent des réflexions peu amènes : « si le café était moins chaud, la pause serait moins longue... » et il en est même pour afficher dans ces lieux de détente un temps de pause dont ils déterminent eux-mêmes la durée convenant à leur management scolaire et directif ! Conséquence immédiate constatée, les collègues prennent leur tasse dans leur bureau, renonçant à ce moment d'échange, ils ne se parlent plus : dommage non ?

La lecture de ces lignes a distrait quelques minutes de votre énergie que certains voudraient toute entière vouée à l'outil de production. Nous en assumons la responsabilité en vous invitant à prendre un peu de recul dans le flux de la journée pour réfléchir posément, respirer (ou permettre à vos collègues de respirer). Gardez-vous cependant de laisser refroidir trop longtemps votre breuvage fumant, vous pourriez être qualifié(e) de « fumiste » par certains « pisse vinaigre ».

Pascal Binet-Wasilewski

FORUM ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

## DE BENJAMIN DELESSERT<sup>1</sup> AUX NÉO-BANQUES...

BPCE organisait le 7 novembre dernier la deuxième édition du forum économique et social prévu dans l'accord sur le « parcours professionnel des représentants du personnel du groupe BPCE ». Nous y étions.

Sylvain Petit (Groupe BPCE) et Thierry Happe (observatoire Netexplo) se sont employés à dresser un panorama des évolutions numériques impactant l'activité bancaire avec un focus sur les néo-banques et l'intelligence artificielle.

### UNE OFFRE PROTÉIFORME QUI SE MULTIPLIE

Les néo banques (ou *fintechs*), inventives et 100 % digitales, ont assis leur développement sur les nouvelles technologies, les nouveaux usages (équipement en smartphones, réseaux sociaux) et l'évolution de la réglementation (ouverture des données bancaires).

Les banques traditionnelles ont bien sûr leur propre offre mobile, nous connaissons aussi les *pure players*, comme Boursorama banque, ou bien plus récemment les opérateurs de télécommunication qui, comme Orange bank, cherchent à rentabiliser leur audience et leur capacité de distribution avec une extension de l'offre. Les *fintechs* se glissent entre les acteurs installés du paysage bancaire et cherchent, dans une approche start-up, à capturer une partie de la chaîne de valeur des banques traditionnelles grâce à des innovations disruptives. Elles ont pour nom, entre autres, Revolut (axé voyageurs et transfrontaliers), N26, Bankin, Qonto (accompagnement des entrepreneurs dans la création d'entreprises) ou compte Nickel (distribué par 27 000 buralistes avec pour cible la clientèle fragile). Leurs points forts revendiqués : la transparence, les prix bas, la simplicité, l'instantanéité, la fluidité des parcours.

BPCE a fait le choix, plutôt que de les ignorer ou de bâtir des équivalents en interne, d'en acquérir une. Il s'agit de Fidor Bank, nantie d'une licence bancaire outre-Rhin. C'est une banque mobile communautaire, qui fonctionne comme un réseau social financier (avec discussions sur l'argent, les expériences bancaires etc.). On la surnomme le « trip advisor » des services financiers.

### QUELLES MENACES POUR LES BANQUES TRADITIONNELLES ?

Il faut, à ce stade, relativiser le phénomène. Les banques traditionnelles résistent bien. On estime que l'ensemble de ces nouveaux venus attirent environ 4,5 millions de clients, et ce en comptant les 3,6 millions des banques en ligne, déjà relativement anciennes : 0,3 million pour les *Telco's* (genre Orange Bank), et 0,6 million pour les *fintechs* elles-mêmes. Comme on le jargonne, il n'y a pas d'attrition (de perte de clientèle) mais une attente avec, pour nous, trois tendances d'adaptation. D'abord viser l'excellence sur nos propres interfaces digitales, notre architecture technologique et cultiver nos différences avec le conseil, le relationnel et la proximité. Ensuite être attentif à l'émergence de distributeurs de niche et rechercher des partenariats, des complémentarités, par exemple pour des clientèles ou des situations difficiles à traiter pour le Groupe lui-même. Enfin, diffuser des innovations dans les usages clients avec pour enjeu de tester en avance les phases de nouveaux services ; ce sera le rôle, justement, de Fidor.

Progressivement, le modèle des néo-banques permet d'enrichir l'expérience client avec des fonctionnalités pilotables depuis un mobile et à effet immédiat. Ce modèle évolue mois après mois et amène les banques traditionnelles à se réinventer. Le grand gagnant pourrait être le client, bénéficiant de services plus en adéquation avec les nouveaux comportements et usages. Nous, salariés, que nous soyons dans le réseau ou dans les fonctions support, nous devons avoir les moyens d'accompagner ces évolutions. C'est tout l'enjeu de la formation, objet de l'intervention de Thierry Happe

### PAS DE RÉVOLUTION DIGITALE SANS COHÉSION SOCIALE !

Le digital, nous dit-il, bouleverse les frontières des secteurs d'activité et doit ouvrir à de nouvelles opportunités. Mais la valeur de l'entreprise reste principalement fondée sur la relation client et repose donc fondamentalement sur la qualité de la formation des collaborateurs. Une nouvelle forme de développement des compétences émerge que l'on pourrait appeler « compétences connectées ». La formation dite « d'avant » (sous-entendu *ringarde*) se dispense en un même lieu, au même moment, sans personnalisation du contenu de formation, sans interaction possible avec l'expert-pédagogue. La formation à l'heure du digital (plus *moderne*) se fait dans l'ubiquité, le *e-learning* connecté, avec un bénéfice immédiat de compétence : apprendre n'importe où, à n'importe quel moment, sans attendre, dès que l'on en a besoin<sup>2</sup>.

L'apprentissage tel qu'il nous est ainsi présenté se veut de plus en plus personnalisé et opportuniste, insistant en particulier sur le coaching numérique. Ainsi *Crowdpilot* est une application qui propose à ses utilisateurs d'être coachés en direct pendant une conversation, en faisant appel à un ami ou à un volontaire engagé en ligne (*crowjob*).

Patricia Cottard

1. Fondateur des Caisses d'épargne en 1818

2. Voir dans ce même N° du TU l'article les malheurs du e-learning qui démonte cette vision idyllique des choses.

CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE

## FORMATION ET PERFORMANCE ?

La direction de la Caisse d'épargne Loire-Centre a présenté le projet de formation pour l'année 2018 en se prévalant d'un budget en hausse. Mais, quand toute l'année la priorité affichée reste le PNB, quand il faut tout rentabiliser, cet indicateur est-il le témoin d'un engagement de compétences au service de la clientèle ou un simple outil de performance et d'obligations ?

Qu'est-ce que former ? Transmettre des savoirs, faire progresser ses salariés ? Ou évacuer les obligations réglementaires en forçant l'apprentissage jusqu'à l'ingurgitation ? L'objectif devrait être de trouver un bon équilibre entre méthodes traditionnelles et modèle plus ambitieux d'une formation, donc d'une éducation nouvelle devant la révolution digitale commencée.

### La vraie question : le temps pour la formation

Longtemps, la formation a débuté par l'expérience et le savoir-faire des plus expérimentés, en particulier sous la forme du tutorat. Aujourd'hui cette formation de proximité est officiellement à la charge du manager. Un commercial qui va monter en compétence doit se tourner vers lui pour progresser, pour apprendre, en plus des formations externes comme l'AMF (Autorités des Marchés Financiers) ou le PNE (Parcours Nouvel Entrant). Mais quand ? La vraie question est là. Le manager, à la limite de l'explosion, ne dispose plus du temps nécessaire à la formation et les collègues qui l'entourent sont soumis au même régime. Ainsi, les acteurs à qui l'on confiait précédemment cette transmission sont désormais absents de ce précieux relais. Le jeune embauché se trouve seul, il se confronte directement à l'urgence des objectifs, à la pression des chiffres, bien avant de s'assurer la connaissance minimale nécessaire à son métier. Dans ces conditions, comment un nouvel entrant peut-il délivrer un conseil et un service de qualité, face à une clientèle exigeante et parfois même procédurière ?

L'irruption du digital oblige à changer de logiciel, car les enjeux sont nouveaux et primordiaux. Il faut former aux nouveaux outils, corriger l'intérêt inégal

porté à l'utilisation d'une tablette, des applications, des réseaux sociaux, faire que le savoir des uns vienne enrichir la compétence des autres.

Alors que la direction réfléchit, patauge dans les bugs informatiques persistants, laisse faire, pire exclut ou parfois moque ceux qui ne savent pas utiliser ces nouveaux outils, les clients avancent et l'écart se creuse. Le *Reverse mentoring* (formation inversée : les plus jeunes apportant leur savoir aux plus expérimentés), la création de nouveaux postes (facilitateur, référent digital), sont des solutions urgentes qui peuvent être privilégiées et rapidement mises en œuvre.

Quand le manque de temps nécessaire à la formation devient anxiogène, quand l'accompagnement traditionnel n'est plus possible, quand l'usage des

### Privilégier des solutions en cohésion avec l'enjeu du digital

*e-learning* est abusif et parfois inadapté, nous invitons nos directions à privilégier des solutions en cohésion avec l'enjeu du digital, des solutions créatives avec de nouveaux métiers, le retour aux moments précieux des échanges entre collègues, finalement les plus productifs.

Comment parler de digitalisation alors que notre système de formation est souvent lourd, parfois obsolète ? Quel architecte décide de construire un immeuble en commençant par le dernier étage ? Comme dit Thierry Marx « *La performance c'est ralentir* ». À méditer.

Nadia Peschard



## LES MALHEURS DU E-LEARNING

Prenons un exemple parmi les innombrables formations réglementaires. Au hasard la formation DCI (Directive européenne sur le Crédit Immobilier) rendue obligatoire depuis le 1er janvier 2017. Elle dure 7 heures. Rarement les directions ont fait le choix de consacrer cette journée à une formation en salle, en présence des commerciaux concernés. C'est regrettable, car les élèves d'un jour peuvent alors s'extraire de leur bureau pour mieux se concentrer et échanger. Il a été proposé de préférence des formations en e-learning. Comment un commercial, dans le brouhaha, parmi ses collègues et les clients, dans une agence en effervescence, peut-il apprendre en e-learning ? En réalité les 7 heures se transforment en 10 heures ou bien plus. La formation est morcelée,

la concentration difficile. Pire : on découvre que certains collègues, dépassés, noyés par la charge de travail, transfèrent à leur domicile le lien qui permet d'accéder à cette formation pour la boucler dans les délais. Ainsi, une formation globalement appréciée et utile est vécue par sa mise en place comme un échec et un risque pour la santé des salariés impactés. En ne donnant pas de moyens suffisants, la direction est responsable des risques encourus et elle sait, malgré ses dénégations, que le sous-effectif chronique est la première raison de ce dérèglement.

N.P.

CAISSE D'ÉPARGNE MIDI-PYRÉNÉES

## « QUAND ON PARTAIT SUR LES CHEMINS, QUAND ON PARTAIT DE BON MATIN... »

Parions que ce petit refrain entraînant accompagnait les collègues de la Caisse d'épargne Midi-Pyrénées, en route pour le siège toulousain de leur entreprise, « en bus » et non pas à « bicyclette » comme dans la chanson.

### COMPÉTITION TÉLÉPHONIQUE



On les conviait ainsi à un exercice collectif dont nous ignorerons ici l'anglicisme en lui préférant l'expression plus adaptée, de « séquences d'appels téléphoniques » !

Ce n'est certainement pas le fait de pratiquer des séances de « phoning », oh pardon ! « d'appels téléphoniques » qui est choquant en soi. Gardons-nous de porter la critique sur des actions qui se sont imposées comme une réalité du quotidien commercial et le souhait d'une majorité de notre clientèle de plus en plus connectée ! Mais c'est plutôt la manière dont on veut aujourd'hui mobiliser la force de vente qui nous fait réagir.

Il s'agit pour l'encadrement supérieur d'organiser des « Battle », oups ! Pardon, « des confrontations » entre collègues, créant une soi-disant « émulation » qui fait qu'un rendez-vous commercial (car c'est de cela dont il s'agit) se transforme en une compétition. Cet objectif qui consiste à savoir au final qui remportera la partie, relève davantage d'une grotesque infantilisation que de l'acte de « management », oh là, encore pardon, de « l'organisation et la coordination d'une équipe de commerciaux » !

Et si l'on porte le regard sur la rentabilité de telles initiatives, n'aurait-il pas été plus judicieux d'éviter ces transports et déplacements ! La finalité d'une action commerciale n'est-elle pas d'en espérer un retour sur investissement générateur de PNB ?

Il semble même que des situations ubuesques aient été signalées. Des clients se trouvant justement dans leur agence habituelle ont eu la surprise et le plaisir de se voir contactés par leur directeur en personne les appelant de 150 km de distance !

Il est temps de revenir à la raison et que de telles initiatives ne soient plus encouragées par nos dirigeants, quand bien même seraient-elles génératrices de résultats mirifiques. Nos collègues n'ont pas vocation à jouer les « joyeux lurons » et l'on doit pouvoir leur éviter de constater, avec les années et non sans amertume, le peu de considération avec laquelle on dispose de leur professionnalisme !

« On revenait fourbu, content, le cœur un peu vague pourtant... ! »

Jean-Louis Spataro

## ÉTAT DE NÉCESSITÉ

Le 4 mars 1898, le juge Paul Magnaud, solide quinquagénaire, ne se doutait pas qu'il allait inventer un concept juridique dont on parlerait encore plus d'un siècle après. Il officiait à Château-Thierry où son allure de bourgeois traditionnel, barbe bien taillée et moustache en crocs, était bien connue.

Ce jour-là il avait eu son lot habituel de braconniers et d'ivrognes à qui il avait distribué les mois de prison, assortis ou non de sursis. Puis vint à la barre de son tribunal Louise Ménard. C'était une « fille-mère » de 22 ans, qui élevait un petit garçon de deux ans et survivait avec sa mère de la charité du bureau de bienfaisance de sa bourgade. Le 22 février, les deux femmes et l'enfant n'avaient pas mangé depuis trente-six heures. Louise est entrée dans une boulangerie (appartenant à un de ses cousins !) et y a volé un pain. Le procureur demandait une condamnation exemplaire pour cette voleuse. Après deux heures de délibération, le tribunal rendait son jugement :

« Attendu qu'il est regrettable que, dans une société bien organisée, un des membres de cette société, surtout une mère de famille, puisse manquer de pain autrement que par sa faute. Que, lorsqu'une pareille situation se présente, le juge peut et doit interpréter humainement les inflexibles prescriptions de la loi. Attendu que la faim est susceptible d'enlever à tout être humain une partie de son libre arbitre et d'amoindrir en lui la notion du bien et du mal. Qu'un acte, ordinairement répréhensible, perd beaucoup de son caractère frauduleux lorsque celui qui le commet n'agit que poussé par l'impérieux besoin de se procurer un aliment de première nécessité. (...) Que l'irresponsabilité doit être admise en faveur de ceux qui n'ont agi que sous l'irrésistible impulsion de la faim. Qu'il y a lieu, en conséquence, de renvoyer la prévenue des fins de la poursuite, sans dépens. »

En relaxant Louise Ménard, le juge Magnaud vient d'inventer la notion d'« état de nécessité » qui sera magnifiée par Clémenceau dans un article de l'Aurore (« un bon juge »), nourrira une vaste polémique dans cette troisième république flamboyante et sera utilisée par de nombreux juges jusqu'à être intégrée dans le code pénal en 1994.

Nous reviendrons sur ce sieur Magnaud qui poursuivra sa carrière de « bon juge » avec d'autres arrêts retentissants dont certains font sourire, par le pied de nez qu'il opposait souvent aux nantis poursuivant des miséreux.

Henri Bonetti



## ATTENTION À L'ATTENTION !

Le poisson rouge a une capacité d'attention supérieure à celle de l'homme...

Un mal se développe sournoisement dans nos sociétés. Il atteint des milliers d'individus, notamment les plus jeunes (ados et jeunes adultes), victimes de « pirates de cerveaux ».

Cette flibusterie s'opère via les smartphones auxquels ont été rendus dépendants des millions d'individus, par l'entremise de nombreuses applications. Elles ont pris le pas sur leur vie sociale et les assujettissent à des échanges dont la richesse de la fréquence est inversement proportionnelle à celle de leurs contenus.

### TEMPS DE CERVEAU DISPONIBLE

Ce phénomène peut être observé comme une banale évolution sociétale concernant les Millennials' et leurs cadets, nés et ayant grandi avec les technologies de l'information et de la communication. Leur aisance avec ces outils en fait des proies pour les prédateurs marchands qui s'emploient à capter très tôt leur « temps de cerveau disponible »<sup>2</sup>.

Cependant ce phénomène n'a rien de banal. Ces pratiques induisent des effets nocifs sur le développement intellectuel et le comportement social de ces populations. Drogés aux écrans et à la vérification spasmodique de notifications incessantes, les utilisateurs se dispersent et sont incapables de concentrer leur attention sur une conversation, un cours ou un livre.

### ATTENTION EN BAISSÉ

Les statistiques de l'attention rapportent qu'en 2000 l'attention continue sur une tâche était en moyenne



de 12 secondes. Elle est aujourd'hui de 8 secondes ! Ce constat a été réalisé par Microsoft qui a mené une enquête pour comprendre l'influence des écrans sur notre capacité d'attention<sup>3</sup>. Ce score de 8 secondes situe l'Homme en-dessous du poisson rouge dont la capacité d'attention s'élève à 9 secondes !

Les entreprises Apple, Facebook, Google... investissent des moyens colossaux en technologies, ingénieurs et autres « philosophes-produit » pour cerner la psychologie des adolescents afin de les rendre accros à leurs applications. L'attention est devenue une ressource naturelle précieuse, une ressource polluée qui se raréfie et par conséquent gagne de la valeur.

Au même titre que la défense de l'environnement ou le réchauffement climatique, il serait salutaire que les États développent un cadre légal pour protéger les populations contre ces pirates d'un nouveau genre.

Serge Huber

1. Ou « génération X », termes marketing désignant les personnes nées entre 1980 et 2000 environ.  
2. « Nos émissions ont pour vocation de rendre le cerveau du téléspectateur disponible : c'est-à-dire de le divertir, de le détendre pour le préparer entre deux messages. Ce que nous vendons à Coca-Cola, c'est du temps de cerveau humain disponible ». Patrick Le Lay ancien patron de TF1 - juillet 2004  
3. L'objectif initial de cette étude était d'analyser le niveau de concentration des Internauts pour concevoir des publicités plus efficaces.

## C'EST GRAVE, DOCTEUR ?

Un mouvement prend corps lentement en matière de santé. Il se caractérise par une perte de confiance grandissante dans le corps médical et des patients de plus en plus désorientés.

« Jamais la médecine n'a été aussi performante dans sa capacité à traiter les maladies et à les prévenir, et en même temps, jamais elle n'a été aussi contestée »<sup>1</sup>.

Le débat sur la vaccination, ressurgi à l'occasion de la décision de la ministre de la Santé, A. Buzyn, de rendre obligatoire 11 vaccins infantiles, illustre particulièrement cette défiance. Aujourd'hui, seul un Français sur deux considère que la vaccination présente plus de bénéfices que de risques.

### REJET DES AUTORITÉS

Cette défiance ne se limite pas à la vaccination. C'est globalement les professions de santé qui sont remises en cause. La confiance envers ces professionnels (médecins, infirmiers, pharmaciens) s'érode. Selon Jocelyn Raude, enseignant-chercheur à l'École des hautes études en santé publique (EHESP), « il s'agit de la poursuite d'un mouvement qui aboutit à la chute des principales figures paternalistes. Après l'éducateur et le politique, le médecin est le dernier touché ».

Un vent d'autonomie et de responsabilité engage de plus en plus de personnes à conduire, en responsabilité, leur santé en refusant d'être administrées.

### DÉFAILLANCES AVÉRÉES

Quelques hypothèses sont avancées pour expliquer ce phénomène. En tout premier lieu, la relation médecin-patient s'est rééquilibrée. Le patient admet moins aujourd'hui l'injonction du médecin-sachant. En la matière, le patient a enrichi ses connaissances, notamment via la surabondance d'informations disponibles sur internet. Par ailleurs, les défaillances du système de santé ont largement contribué à cette érosion de la confiance. Les scandales : sang contaminé, Médiateur, Dépakine, implants mammaires... ont, à juste titre, conduit de nombreuses personnes à s'interroger sur la fiabilité de cette médecine capable de faire ingérer n'importe quoi à ses patients.

### PATIENTS DÉBOUSSOLÉS

Face à ces évolutions du comportement des citoyens, les réponses institutionnelles, souvent maladroites,

peinent à s'imposer. « La vaccination, cela ne se discute pas », tranchait l'ex-ministre de la Santé, M. Touraine, plutôt que de faire œuvre de pédagogie. À cela s'ajoute le manque de transparence de l'industrie pharmaceutique sur les effets secondaires de produits mis sur le marché. Ce qui prête le flanc à la dénonciation de pseudo « scandales sanitaires » qui ne sont en fait que le résultat d'effets secondaires négligés ou minorés mais néanmoins plausibles.

À cela s'ajoutent des prises de position radicales parfois très médiatisées, telle celle sur les statines, qui contribuent à désorienter les patients. Ces derniers, témoins de débats entre spécialistes, abreuvés de « conseils » sur Internet, se retrouvent finalement totalement désorientés.

Serge Huber



1. H. Bergeron, chargé de recherche au CNRS

## MOBILITÉ BANCAIRE

Un des pans de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite loi Macron, entrée en vigueur début 2017, est de faciliter la mobilité bancaire. Désormais il suffit au client de signer un mandat de mobilité auprès de sa nouvelle banque et c'est celle-ci qui s'occupe de prévenir les émetteurs de prélèvements et de virements du changement de domiciliation bancaire après avoir collecté les informations utiles auprès de la banque quittée !

Cette loi de mobilité bancaire a un double objectif : faciliter le changement de banque et dynamiser la concurrence entre les établissements. Elle mettrait fin, selon les pouvoirs publics, à une démarche engagée depuis 2004...

Six mois après l'activation de cette disposition, voyons en quelques traits comment les clients se sont comportés. Nous nous appuyons sur les résultats d'une enquête menée par l'Institut Arcane Research<sup>1</sup> auprès d'un panel représentatif de 8120 clients.

Le moins que l'on puisse dire est qu'il n'y a pas eu de rush : seuls 5 % des sondés environ ont eu recours à la mobilité bancaire. Les « switchers » comme on les dénomme sont plutôt jeunes, vivent en couple avec enfants, exercent une CSP supérieure, jouissent de revenus au-dessus de la moyenne et possèdent une épargne significative. Voilà pour le profil.

Attachons-nous maintenant à analyser le sens de ces mobilités, quelle banque accueille des nouveaux clients, quelle banque perd des clients...

Si le Crédit Agricole est l'établissement qui voit le plus grand nombre de clients du panel le quitter, c'est aussi la banque que les clients du panel rejoint le plus. L'observation ne vaut pas pour les Caisses d'épargne qui se situent en haut de classement pour les départs et en bas pour les arrivées. Quant au Crédit Mutuel, il connaît un taux d'arrivées supérieur de près de la moitié au taux de départs.

Ces mouvements sont complétés par une forte attirance pour les banques en ligne, Boursorama Banque connaissant la plus forte progression à près de 7%, tous établissements confondus.

Même s'il s'agit de rester prudent sur la lecture d'une enquête de ce type, notons que les Caisses d'épargne figurent parmi les grands perdants de ces mobilités... avec la Banque Postale. Il sera intéressant de suivre de près l'évolution de ces données sur une période plus étendue. Nous ne doutons pas que les services de BPCE ont déjà identifié les causes de cette mauvaise image que semble traduire cette enquête.

Jean-David Camus

Panel 8 120 clients	Banques quittées	Banques rejointes
Crédit Agricole	12 %	14 %
Caisse d'épargne	11 %	7 %
Banque Postale	9 %	-
BNP Paribas	9 %	7 %
Banque populaire	9 %	8 %
LCL	8 %	6 %
Crédit Mutuel	7 %	10 %
Société Générale	7 %	-
CIC	-	6 %

1. Institut d'études quantitatives spécialisé notamment en Banques-Assurances

## LES RÉSEAUX SOCIAUX D'ENTREPRISE NE FONT PAS RECETTE

Pour réussir leur transformation numérique, les entreprises tablent sur des « Facebook » internes qui ne suscitent pas l'engouement des salariés, loin s'en faut...

Près de deux entreprises sur trois seront dotées, d'ici à fin 2018, de réseaux sociaux internes. La création de ces Facebook corporate engage d'importants investissements (le coût s'élève à 5 € par salarié et par mois).

Le but de cette démarche est de décloisonner les organisations du travail pour faire circuler l'information par-delà les hiérarchies de pouvoir.

### LA SAUCE NE PREND PAS

Deux types de groupes sont présents dans ces réseaux sociaux. Les groupes Corporate dédiés à la communication et les groupes Métiers créés pour développer le partage collaboratif d'informations opérationnelles. Ces derniers sont censés faire partager les informations techniques, incité par un manager qui cesse d'être le référent technique. Cette interactivité élevée pouvait laisser supposer une appropriation rapide et massive par les salariés. Or, il n'en est rien. Les salariés les utilisent peu. Seul un manager sur quatre y a recours et les autres collaborateurs encore moins.

L'étude de l'IGS-RH avance quelques raisons à ce défaut d'adhésion. Le premier écueil réside dans le doute quant à la fiabilité de l'information. Les utilisateurs exposent aussi la crainte de se mettre en position de déloyauté à l'égard de leur hiérarchie directe. Ce fonctionnement dérange dans la marche habituelle de l'entreprise qui consiste à interroger en priorité les personnes susceptibles d'avoir l'information.

### UN DISCOURS CREUX

Le point crucial est que ce fonctionnement en réseau s'inscrit dans une organisation préexistante inchangée. Ce n'est pas à proprement parler l'outil digital qui est en cause mais son usage. Les déclarations lénifiantes des promoteurs de la culture numérique n'y suffiront pas. « L'atténuation de la hiérarchie, la recherche de sens, d'utilité, d'épanouissement personnel » resteront de jolis discours et les réseaux d'entreprise déserts tant qu'une autre révolution n'aura pas opéré, celle du pouvoir dans l'entreprise.

Serge Huber



## UN REVENU INDÉCENT ?

Une récente enquête de la revue « 60 Millions de consommateurs » dénonçait l'abus des banques sur la tarification appliquée aux clientèles les plus fragiles, tarification qu'elle juge même exorbitante.

L'étude effectuée, de concert avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf), pointe 300 € de frais en moyenne annuelle pour cette clientèle fragilisée, contre 34 € pour le client lambda. Tarification qui peut même atteindre 500 € pour une famille sur cinq parmi les plus en difficultés.

Est mise en cause notamment la commission d'interventions de 8 € par opération, maximum légal pratiqué par toutes les banques à l'exception de la Banque postale qui se limite à 6,90 €. Cette commission est censée rémunérer l'intervention du conseiller alors que, dans la moitié des cas au moins, l'intervention est automatisée. Les frais de rejet de chèque ou prélèvement sont eux aussi alignés sur le maximum légal autorisé.

Cette source de revenus, estimée par la revue, est qualifiée d'indécrite. Elle pèserait pour 30 à 35 % dans le chiffre d'affaires global des banques de détail

françaises. Cela représenterait 6,5 milliards chaque année, alimentant leur résultat net à hauteur de 4,9 milliards !

Mais, ce que souligne également l'article, c'est que « ces frais provoquent de fortes tensions en agence. Près de 9 conseillers sur 10 estiment que le montant de ces frais occasionne des violences verbales et parfois physiques. Il est donc urgent de protéger de cette incroyable voracité non seulement les clients en difficulté, mais également les conseillers en agence ».

### Ces frais provoquent de fortes tensions en agence

La concurrence devrait être exacerbée sur cet élément important du marché de la banque de détail, d'autant qu'une offre alternative de paiement par des « FinTechs » se développe. Malgré cela, il semble qu'une entente de place, à la limite de la

fraude, se soit développée entre les banques pour tutoyer les plafonds autorisés de tarification. Dans ce contexte, les banques ne pourront durablement appliquer une tarification qui semble heurter la morale des consommateurs. La première banque qui sortira de cette logique gagnera en notoriété et améliorera son image. Puisque l'enjeu de demain, comme l'objective le nouveau plan stratégique de notre groupe, est de développer la satisfaction et la recommandation de nos clients, la notion de service au juste prix y a sans doute toute sa place.

Il est grand temps d'investir pour l'avenir en fixant des limites à une tarification de plus en plus décriée...

Philippe Donvito



DÉSIGNATION DU REPRÉSENTANT DES RETRAITÉS SU-UNSA

# IL Y A UNE VIE SYNDICALE, MÊME À LA RETRAITE



Le départ à la retraite, s'il est souvent synonyme de rupture avec l'environnement professionnel, ne signifie pas pour autant la fin de l'engagement syndical.

Ainsi, le Syndicat Unifié-Unsa compte plus de 15% de retraités parmi ses milliers d'adhérents. Et si adhérents retraités il y a, cela signifie qu'il faut prendre en charge la défense de leurs intérêts. C'est à cet effet que les statuts du Syndicat Unifié-Unsa prévoient un siège de représentant des adhérents retraités au sein de la Comex, son exécutif national.

La désignation pour les 3 années à venir vient d'avoir lieu. Deux candidats s'étaient déclarés : Henri Bonetti et Marcel Durieux.

Un adhérent sur trois a participé au vote, ce qui dépasse nettement les chiffres habituellement constatés sur cette élection. Le vote en ligne, choisi par 2 tiers des électeurs, y a certainement contribué.

Henri Bonetti a recueilli les faveurs des retraités. Originaire de la Caisse d'épargne de Haute Normandie, il fut Secrétaire général du Syndicat Unifié, Directeur général de la CGR, et plus récemment représentant retraité à la Comex sortant... et à ses heures perdues auteur de romans.

Jean-David Camus

CAISSE D'ÉPARGNE HAUTS DE FRANCE

## PREMIÈRE ÉLECTION HDF FAVORABLE AU SU-UNSA

Premières élections professionnelles après fusion... Voilà l'occasion pour chaque organisation syndicale de se compter et de savoir sur quel soutien assieoir ses actions. L'enjeu est bel et bien là !

L'équation de départ est simple, en ex-NFE le SU-UNSA était assez largement devant, en Picardie la CFDT flirtait avec les 50% ! Et les chiffres cumulés des dernières élections laissaient penser que le scrutin serait très serré.

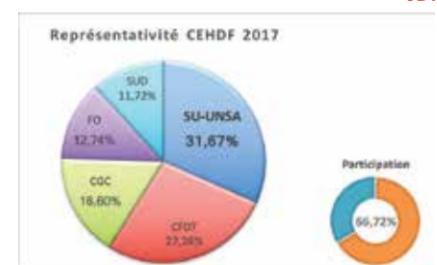
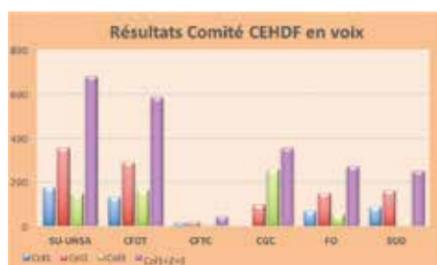
Qui allait donc gérer le Comité d'entreprise de la toute jeune HDF ? Le résultat est sans appel, ce sera le SU-UNSA ! Arrivé en tête avec 31,67% des suffrages, il devance son rival le plus proche de 95 voix. Un beau et franc succès pour les équipes militantes du Syndicat Unifié-Unsa des ex caisses qui ont su se mobiliser très tôt autour d'un projet commun, celui du SU-UNSA de la CE HDF. Par leur vote, les salariés ont adhéré au projet, tant au niveau des œuvres

sociales que sur les compétences des élus SU-UNSA mises de longue date au service du rôle économique du CE, de la défense des intérêts des salariés en DP, de l'engagement au sein du CHSCT pour combattre la dégradation des conditions de vie au travail.

À noter enfin que le poste de Secrétaire du Comité d'entreprise a été confié à un nouveau venu au SU-UNSA, un certain Valéry Servais, jusqu'alors fer de lance de la CFTC locale. Plutôt que de rester dans un syndicat qui n'est plus représentatif au niveau des Caisses d'épargne comme du Groupe BPCE, il a choisi de militer au SU-UNSA. Dès son arrivée, notre organisation fait preuve d'une belle confiance en lui attribuant le Secrétariat du CE, lui permettant ainsi de poursuivre son engagement au service des autres, dans une structure majoritaire.

Bravo et bon vent aux nouveaux élus CE, DP et CHSCT Syndicat Unifié-Unsa à la CE Hauts de France.

J.D.C.



REPRÉSENTATIVITÉ BRANCHE CAISSE D'ÉPARGNE

## LE SYNDICAT UNIFIÉ-UNSA ENCORE PLUS DEVANT

Tous les 4 ans, le ministère du Travail publie les chiffres de la représentativité syndicale aux niveaux national, Groupes et Branches. L'exercice est attendu avec une certaine fébrilité par les états-majors syndicaux car, qui dit représentativité dit aussi perte de représentativité ! Et les conséquences dans ce cas peuvent être fâcheuses...

Pour la période 2013-2016, les chiffres ont été divulgués courant octobre. Dans la Branche Caisse d'épargne, c'était attendu et c'est confirmé : le Syndicat Unifié-Unsa non seulement maintient son audience, mais la voit même grandir encore pour dépasser les 35% et conforter sa place de première organisation syndicale.

D'autres en revanche font grise mine en disparaissant de l'échiquier syndical des Caisses d'épargne, tels CGT

et CFTC, avec comme sanction immédiate la perte de leur droit à négocier au niveau de la Branche. C'est d'autant plus dur qu'un an plus tôt ces mêmes syndicats non représentatifs connaissaient déjà pareille mésaventure au niveau du Groupe BPCE, alors accompagnés par FO et SUD !

Représentatif dans toutes les Caisses d'épargne, représentatif dans la Branche, représentatif dans le Groupe, qui mieux que le Syndicat Unifié-Unsa jouit aujourd'hui d'une telle reconnaissance et peut se prévaloir d'une crédibilité sans faille ? C'est le témoignage de votre confiance. De par votre soutien, nous saurons répondre aux troubles sociaux générés par la modernisation galopante du monde bancaire et les menaces qui pèsent sur l'emploi : chaque salarié d'aujourd'hui doit être formé pour pouvoir occuper les emplois de demain !

J.D.C.

Représentativité Branche Caisse d'épargne



CFTC & CGT ne sont plus représentatifs  
Données publiées le 05/10/2017 par le ministère du Travail

CAISSE D'ÉPARGNE PROVENCE ALPES CORSE

## LE SU-UNSA TOUT EN HAUT À PRESQUE 60%

Si Marseille vibre au rythme des résultats de l'OM, le Syndicat Unifié-Unsa ne cache pas sa joie procurée par les succès électoraux de ses sections régionales. Le dernier en date concerne la CE PAC, historiquement habillée aux couleurs SU-UNSA. En frisant un score de 60% aux élections de novembre dernier, notre organisation syndicale progresse encore et de manière non négligeable. Rien n'y fait, l'élargissement du territoire à coup de fusions absorption de la BDAF<sup>1</sup>, de la BDR<sup>2</sup> et de la BDSPM<sup>3</sup> avec l'arrivée de 850 nouveaux salariés n'ont pas eu la moindre emprise sur sa représentativité !

Et si certains s'inquiètent du départ en retraite de Christian Camizuli, véritable patron du SU-UNSA en CEPAC, l'excellence des résultats obtenus confirme que le passage de témoin avec son successeur Marc Serkissian inspire la confiance aux salariés. Preuve qu'il n'y a pas de « Camizuli dépendance » au SU-UNSA sur PAC... et que sa force première est

de pouvoir compter sur une large équipe militante, présente sur l'ensemble du territoire de la caisse... y compris dans les îles.

Avec un tel résultat, il va sans dire que le Comité d'entreprise et le CHSCT seront pilotés par des élus du Syndicat Unifié-Unsa, responsabilités qu'ils sont habitués à exercer de longue date en y associant rigueur de gestion et qualité des prestations servies aux salariés.

Un petit nuage toutefois, dû à l'attitude du Syndicat Unitaire des Antilles qui, bien qu'adhérent à l'UNSA, a préféré faire liste commune avec la CFTC plutôt que de rejoindre le Syndicat Unifié-Unsa, suivant ainsi de malheureux conseils donnés par des « amis » ! Mal leur en a pris, ce syndicat n'est plus représentatif et ne dispose d'aucun élu au Comité d'entreprise.

J.D.C.



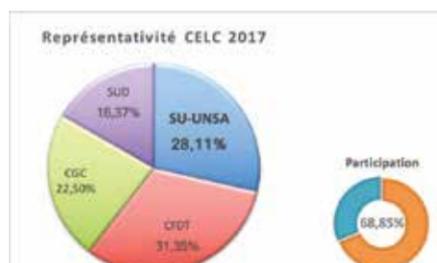
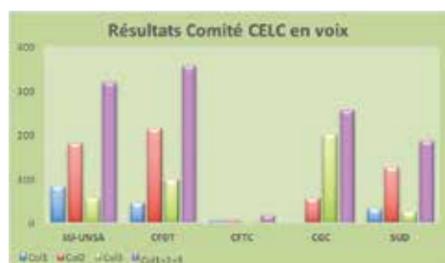
1. Banque des Antilles françaises
2. Banque de la Réunion
3. Banque de Saint Pierre et Miquelon

CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE

## LA PRIME AU SORTANT

Historiquement, Syndicat Unifié-Unsa et CFDT se « tirent la bourre » à chaque élection professionnelle. 2017 n'aura pas failli à la tradition, ces 2 organisations occupant les 2 premières places de l'échiquier syndical à l'issue du scrutin. Si les électeurs ont choisi de donner la prime au sortant en lui renouvelant leur confiance, l'écart entre les deux prétendants n'est pas flagrant ; un retour à meilleure fortune pour le Syndicat Unifié-Unsa d'ici quelques années constitue une perspective porteuse de beaucoup d'espoirs et d'une grande motivation pour ses militants. Gageons que le renouvellement des militants, dû aux départs en retraite, s'accompagnera d'une dynamique nouvelle qui saura séduire les salariés, tout particulièrement les jeunes.

J.D.C.



Chaque créateur veut laisser sa trace dans l'histoire : les modes se succèdent donc sans répit. Mais, à ce rythme effréné, l'inspiration s'essouffle. Le « vintage », qui remet au goût du jour ce qui a été balayé 20 ans plus tôt sur l'autel de la modernité, vient à point nommé à la rescousse. Ainsi, on fait du neuf avec de l'ancien...



Tel le poisson rouge, certains de nos décideurs semblent renouveler leurs références à chaque tour de bocal puisque d'habiles conseillers leur vendent, à peine toilettés par une anglicisation dans le vent, des concepts qui ont fait leurs preuves.

## QUAND L'INDIVIDUALISME ATTEINT SES LIMITES

Depuis une quinzaine d'années en Caisse d'épargne les dirigeants s'emploient, avec un certain succès, à briser l'un des piliers majeurs de nos entreprises : la solidarité entre collègues. La notion de complémentarité entre les membres d'une équipe étant remise sur l'étagère des méthodes surannées, place au culte de la performance individuelle et à l'éloge des *superperformeurs* ! Mais, depuis peu, les entreprises hésitent, tentant diverses expérimentations ayant toutes pour but de... recréer ce qu'elles combattaient jusque-là avec acharnement !

## JOUER À RECRUTER

Nous connaissons le *team building*, destiné à construire un esprit d'équipe entre des individualités jugées aujourd'hui trop égocentrées, alors que c'est précisément ce qui avait conduit à leur recrutement. Voici son dernier avatar : *l'escape game recrut.* *L'escape game* est un jeu consistant à enfermer 5 ou 6 personnes dans une pièce dont elles devront s'échapper en moins d'une heure. Cela nécessitera qu'elles résolvent des énigmes et réalisent des actions leur imposant une totale et mutuelle collaboration. De là à imaginer des applications plus juteuses que simplement ludiques, il n'y avait qu'un pas que les opérateurs ont franchi. Ils ont transformé ce jeu en outil de sélection de candidats au recrutement, permettant d'évaluer, à leur insu, leur niveau d'adhésion au groupe ou leur leadership. D'autres déclinaisons visent à en extraire de nouvelles méthodes d'enseignement proposées aux universitaires.

## DRH RECHERCHE BOUSSOLE

Les entreprises en mal de repères ont été séduites. S'appropriant ce qui n'était initialement qu'un aimable divertissement auquel on s'adonnait entre potes ou en famille, elles y recherchent la clé pour mobiliser les membres d'une équipe dans l'effort partagé, vers un objectif commun plutôt que vers une myriade d'objectifs individuels souvent contradictoires.

On peut en sourire. Mais dans cette galère, Natixis, BPCE et des Caisses d'épargne côtoient Lidl, entreprise dont le management a récemment fait scandale. Entendez-vous mieux le discours que nous tenons de longue date sur les dérives du système ?

Bernard Charrier

## LE NOMADISME AMPHIBIEN

Il y aurait un livre à écrire (d'ailleurs il l'a été) sur les jugements du juge Magnaud, qui a inventé le fameux « état de nécessité », introduit bien après sa mort dans le code civil.

Celui qu'on appelait « le bon juge » fut saisi dans sa bonne ville de Château-Thierry, un an après son plus fameux jugement, d'une affaire de vol de grenouilles. Les prévenus étaient trois braves citoyens qui arrondissaient leurs fins de mois difficiles en vendant leur pêche à des amateurs de cuisses de grenouilles. Problème : ils agissaient dans un étang privé, dont le propriétaire porta plainte. Enclin à l'indulgence, le juge Magnaud avait un problème. En cette fin du XIX<sup>ème</sup> siècle, la propriété était un droit absolu dont le moindre viol entraînait automatiquement condamnation. Le bon juge contourna l'obstacle en faisant appel aux lois supérieures de la biologie.

« Attendu, dit son jugement, que la grenouille est un animal amphibie, séjournant beaucoup plus sur terre qu'au fond des eaux et se déplaçant facilement. Qu'elle est d'humeur vagabonde, surtout à certaines époques de l'année. Qu'on la rencontre souvent dans certains endroits simplement humides, loin des rivières et des étangs. Qu'elle circule de marécage en marécage et de fossé en fossé, passant ainsi de la propriété de l'un dans la propriété de l'autre. Qu'à la différence du poisson qui n'est susceptible de vivre que dans l'eau et ne peut sortir de l'étang où il a été apporté et en quelque sorte emprisonné par le propriétaire, la grenouille naît dans ce même étang et s'y développe sans que le propriétaire n'ait rien fait pour l'y attirer et ne puisse rien faire pour l'y retenir. »

Il conclut « qu'aucun droit de propriété ne saurait être assis sur un animal aussi nomade, lequel doit être considéré comme *res nullius* ». Et cette « chose sans maître » ne saurait donc faire l'objet d'un vol.

Magnaud ne retint contre les accusés qu'un simple délit de pêche et les condamna à un franc d'amende. Une histoire qui aurait enchanté un autre natif de Château-Thierry : Jean de la Fontaine !



Agathe Prévost

# 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, débattiez 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
- Libre et autonome
- Fraternel et solidaire
- Engagé et responsable
- Professionnel et innovant



Avec votre Smartphone flashez ce QR Code !



LE TRAIT D'UNION - Le Journal du Syndicat Unifié-Unsa - Numéro 124

Pour toute information et contact : tél. 01 43 27 88 09 ; e-mail: [traitunion@syndicat-unifie.net](mailto:traitunion@syndicat-unifie.net)  
 Directeur de la publication : Philippe Donvito - Syndicat Unifié-Unsa 21-23, rue du Départ - 75014 PARIS

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

Photos de Une et page 2 : Fotolia

Dépôt légal : 4<sup>ème</sup> trimestre 2017 - 41000 exemplaires - Commission paritaire N°358 D 73 ISSN 2555-1671

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