

LE TRAIT D'UNION

LE SYNDICAT UNIFIÉ AGIT POUR CONSTRUIRE !

N° 121

DOSSIER

- RÉVOLUTION DIGITALE :
ORDRE DE MOBILISATION GÉNÉRALE
- EDITO

.2.3

ÉCHOS DU GROUPE

- TÉMOIGNAGE : ATTENTION DANGER !
- LÀ OÙ IL NE FAIT PAS BON VIEILLIR...
- BONJOUR... ALLÔ... AU REVOIR... ESPRIT, ES-TU LÀ ?
- RH : DES RESSOURCES AUX RICHESSES
- DE VICTIME À... COUPABLE
- L'ART DE L'ÉQUILIBRISME
- GAGNER DES MILLIONS...
POUR QUOI FAIRE ?
- LA « NOVLANGUE » DIGITALE, S'IMPOSE À BPCE SA !
- JE VOUS DEMANDE DE VOUS TAIRE !

.4.8

SOCIÉTÉ

- OURAGAN ET TALONS-AIGUILLES !
- RAGOTS, MENSONGES ET CONTREFAÇONS

.8.9

HISTOIRE

- UNE RETRAITE DE RÊVE

.9

VIE DES SECTIONS

- BPCE MUTUELLE, UNE CHANCE POUR LES SALARIÉS
- NOUVEAU BAIL DE 4 ANS AVEC LE SYNDICAT UNIFIÉ-UNSA
- ÉLECTIONS DES DÉLÉGUÉS RÉGIONAUX BPCE MUTUELLE

.10.11

ILS ONT OSÉ !

.12

HISTOIRE D'EN RIRE

.12

DOSSIER

RÉVOLUTION DIGITALE :
ORDRE DE MOBILISATION
GÉNÉRALE

Révolution digitale

ORDRE DE MOBILISATION GÉNÉRALE

C'est sous un angle nouveau que nous abordons aujourd'hui les divers enjeux de la « révolution digitale » que nos dirigeants nous annoncent à grands renforts de trompettes. Cette mutation ne doit pas seulement se faire sous une contrainte financière mais elle doit tenir compte de toutes les parties prenantes. Elles sont diverses et, parmi elles, le personnel en particulier est évidemment au centre de nos préoccupations, avec le même leitmotiv : pas de bouleversement de notre statut social, les emplois de demain doivent être pourvus par les salariés d'aujourd'hui.

Comme on le constatera dans ce numéro à la lecture de l'article de Didier Giraud (*Novlangue digitale*), le jargon à base d'anglicismes envahit désormais notre quotidien. Nous en avons un nouveau à proposer à F. Pérol - qui ne doit sans doute pas faire partie de son vocabulaire - un anglicisme en vogue chez les (nombreux) économistes qui critiquent les dérives du système ultralibéral. Nous demandons au patron de l'organe central d'un peu moins privilégier l'approche *shareholder* et un peu plus l'approche *stakeholder*. Qu'est-ce à dire ?

Le *shareholder* c'est l'actionariat, la tendance dominante depuis de nombreuses années dans la gestion des entreprises à favoriser exclusivement les intérêts des actionnaires et les résultats financiers. On a vu en 2008 avec la crise majeure que nous avons subie, on voit aujourd'hui avec la montée en puissance des mouvements populistes à quel point cette vision étroite, court-termiste et égoïste de l'entreprise développe des effets pervers qui ne peuvent aller qu'en s'accroissant : destructions d'emplois, précarisation et « ubérisation » du travail, recul des services publics, aggravation insupportable des inégalités, dévitalisation des territoires. Certains économistes insistent donc pour que soient prises en compte les *stakeholders*, c'est à dire l'ensemble des parties prenantes (ce que signifie *stakeholder*) qui participent à la réalité de l'entreprise : les actionnaires bien sûr, il n'est pas question de les oublier, les équilibres financiers, mais aussi les personnels, les clients, les fournisseurs, les collectivités territoriales et plus généralement les enjeux sociétaux, équitables et environnementaux.

« Ceux qui rendent une révolution pacifique impossible, rendront une révolution violente inévitable. »

Charles Baudelaire

Nous ne rappelons qu'à grands traits ce qui a été annoncé par François Pérol le 21 février et qui a déjà fait l'objet d'une information syndicale : réaliser sur l'ensemble du groupe 1 milliard d'euros d'économie à horizon 2020.

Cette économie majeure se ferait, entre autres, par réduction des effectifs puisque 4 000 emplois seraient supprimés sur les 108 000 que compte le groupe BPCE. Outre le fait qu'on puisse ne pas partager cette option au seul principe de la défense de l'emploi, de véritables questions se font jour. On nous dit que cette réduction serait « indolore » puisque menée par non remplacement d'un départ « naturel » sur trois, au moins : mais quelle est la version haute ? Il y a bien des incertitudes sur la retraite : a-t-on bien apprécié les départs à venir ? Pense-t-on aux évolutions possibles évoquées dans les débats électoraux en cours ?

ÉDITO

BELLES ENDORMIES... OU SLEEPING PARTNERS ?



Il a suffi de quelques années aux termes techniques de langue anglaise pour envahir les sphères comptables et financières. Dans nos entreprises, les membres de directoires en charge du domaine se sont empressés d'en remplir leur bouche. Faute de se muer illico en aigles de la finance internationale, espèrent-ils en rajouter dans la compétence affichée au fur et à mesure que leur charabia devient inintelligible à un auditoire qu'ils sont pourtant supposés éclairer ? On se perd en conjectures...

C'est au tour de la digitalisation d'offrir une nouvelle opportunité d'intrusion pour les anglicismes triomphants. L'engouement est tel qu'écouter un « digital spécialiste » s'exprimer revient à changer de galaxie. L'allure est humaine, la bouche et la langue font bien leur office, les lèvres s'agitent dans le tempo mais les mots qui en sortent sont incompréhensibles au vulgum pecus... Rendre intelligible le discours : est-ce en cela que le digital est appelé à créer de l'emploi ?

Cependant, on ne peut affecter aux seuls discours abscons, émaillés de locutions techniques souvent d'extraction étrangère, les maux qui rongent nos entreprises.

Ainsi, pour les représentants du personnel qui siègent dans les Conseils d'orientation et de surveillance des Caisses d'épargne, il est souvent désespérant de constater combien les réunions de ces organes délibérants manquent d'échanges et d'interpellations, en dehors de leurs propres prises de paroles bien entendu... Pourtant d'autres parties prenantes que les salariés y sont régulièrement représentées : les clients personnes physiques et les collectivités territoriales.

Dès lors, comment expliquer la relative indifférence que semblent manifester leurs représentants, lorsqu'un directoire présente à son COS des orientations se traduisant, à terme, par une réduction sensible des effectifs et par la fermeture de dizaines d'agences, alors que nulle menace ne plane sur l'entreprise qui se porte bien.

Certes, comme tous les membres de COS, après qu'on ait vérifié leur honorabilité, ils ont bénéficié des formations destinées à en faire des administrateurs compétents et éclairés, mais cela doit-il les priver de parole, de libre arbitre, de sens critique, bref de leur citoyenneté ? Doivent-ils abandonner tout cela et s'en remettre à la tyrannie des ratios édictés par d'autres en d'autres lieux, au détriment des territoires et des citoyens qu'ils représentent ?

Dans ces assemblées, les représentants du personnel continueront d'honorer le mandat qui leur a été confié. N'étant pas anesthésiés par les jetons de présence dont ils abandonnent le versement à l'organisation syndicale de leur choix, ils continueront à batailler même si à leurs côtés d'autres représentations jouent les belles endormies... ou devrions-nous parler de « sleeping partners » pour être à la mode.

Bernard Charrier,
Secrétaire Général

sommes opposés aux agences unipersonnelles et, dans l'idéal, il faudrait même qu'on en finisse avec les agences à deux personnes car, faute de remplacer les nombreuses absences (réunions, formations, maladie, congés, etc.), nos collègues s'y trouvent en situation de travailleur isolé 40 % de leur temps. Pour assurer la vie des territoires, nous observerons toujours avec attention les solutions imaginatives : agents itinérants, rendez-vous, agences voisines ouvertes par alternance ; voire réinvention des « cars succursales » qui rappelleront sans doute de vieux souvenirs aux plus anciens d'entre nous ou à nos retraités, et que la BCEE (Banque et Caisse d'Épargne de l'État) du Luxembourg considère comme une « alternative innovante » lorsqu'elle choisit également de fermer des agences. Mais tout cela avec un seul souci en tête, permanent : la sécurité.

Enfin, et nous avouons que c'est ce qui nous intéresse le plus, l'autre partie prenante dont il faut tenir compte c'est évidemment les salariés. À chaque évolution de l'organisation des entreprises du groupe, nous portons inlassablement la même interrogation : l'employeur a-t-il mesuré l'impact sur l'Homme au travail des modifications projetées ? Dans l'affirmative, quelles sont les dispositions envisagées ? Dans la négative, il convient de le faire sans délai et nous sommes en la matière des interlocuteurs incontournables car disposant de la même légitimité que l'employeur pour agir en ce sens. Et nous agissons, si ce n'est pas avec lui ce sera sans lui, mais dans cette hypothèse avec le risque qu'en fin de course ce soit contre lui...

Nous ne pouvons que prendre acte de cette volonté, que nous ne partageons pas, de réduire les effectifs. Nous serons très attentifs bien sûr à ce que la promesse qu'il n'y ait pas de licenciements soit respectée. C'est que nous nous méfions ! Comme nous le soulignons dans un article de ce numéro à propos des règles de conformité, la tentation du licenciement sous divers prétextes fallacieux existe et nous appellerons en permanence le personnel à rester mobilisé. Face à l'effort exigé, face à nos revendications, l'enjeu de la formation est majeur. Dans son contact avec la presse, François Pérol a fait une annonce étonnante : il s'est engagé à y consacrer l'équivalent de 5 % de la masse salariale. Or, sauf à considérer que le budget formation est gaspillé par les services concernés et sera bien mieux utilisé à l'avenir, le compte est loin d'y être. En effet, en 2015 (dernier bilan social consolidé) le groupe BPCE a consacré en moyenne 5,3 % de sa masse salariale à la formation. Dans les réseaux, principal objectif de la réforme dont nous parlons, ce n'est pas moins de 5,5 % de la masse salariale que les Caisses d'épargne ont consacré en moyenne à la formation (de 4,3 à 8 %) et 6,3 % de leur masse salariale en moyenne pour les Banques populaires (de 4,4 à 8,8 %). S'en tenir à 5 %, c'est irresponsable, c'est tout simplement mettre en danger la réussite du projet alors que 7 000 conseillers d'accueil sont à reconverter en chargés de clientèle, 4 500 salariés à promouvoir en conseillers spécialisés et... tous les effectifs du groupe (108 000 salariés) à convertir à l'outil digital.

Plus que jamais nous avons donc notre mot à dire et nous devons être associés au travail sur la formation, dans un souci de dialogue social constructif et de réussite d'un projet qui devra « tirer vers le haut » tous les salariés. L'ampleur de l'effort à faire en la matière doit être mesuré en visant une formation audacieuse, de haut niveau, présente et n'interférant pas avec le maintien de l'activité. L'absence des salariés à ce titre ne doit entraîner aucune dégradation des conditions de travail, aucune augmentation de la charge de travail pour ceux qui font « tourner la boutique » pendant ce temps.

Louis Martin.

On nous annonce également de nouvelles fusions avec un objectif d'au plus 14 Caisses d'épargne restantes, mais où se situe le bas de la fourchette : 12 Caisses, 10 ? L'expérience a montré que les fusions, du simple fait de la réunion des services de sièges, sont destructrices d'emplois.

Supprimer dans la même période plus de 5 % des points de vente (soit environ 400 sur les 7 500 qui se répartissent en 3 300 agences Banque Populaire et 4 200 agences Caisse d'épargne). On nous dit que ces suppressions concerneraient moins les milieux ruraux que les milieux urbains et péri-urbains. Nous savons, nous en avons largement parlé dans les précédents numéros du *Trait d'Union*, les prétextes de ces évolutions : les changements de comportement des clients, l'appétence pour les opérations à distance, la montée en charge rapide des opérations sur Smartphone, etc.

Dans le même laps de temps, 750 millions d'euros sont promis aux investissements digitaux et 790 millions d'euros à un nouveau plan de transformation.

Mais pour tout cela, a-t-on réellement tenu compte de toutes les parties prenantes ?

Les clients par exemple. Nous ne nierons pas, bien entendu, les évolutions de leurs comportements, en particulier ceux des plus jeunes. Mais dans un moment de lucidité, François Pérol a avoué dans une interview aux Échos : « Les agences représentent encore aujourd'hui 98 % de nos ventes de produits ». On met en avant l'exemple des grandes banques privées : la Société Générale veut supprimer 20 % de son réseau à horizon 2020, BNP Paribas a indiqué qu'elle avait supprimé 191 points de vente entre 2012 et 2015, et que la diminution du réseau allait se poursuivre, LCL a annoncé la fermeture de 240 agences d'ici à 2020 etc. Serait-ce par simple panurgisme que l'on veut supprimer des agences ? Et qu'en est-il du Crédit Agricole et du Crédit Mutuel ? Divers témoignages, qui nous remontent et signalent le maintien de leurs points de vente là où nous prévoyons d'en supprimer, nous font supposer que si leur analyse ne diffère pas de celle de nos dirigeants, ils ont l'air plus prudents. Sans parler de la Banque postale qui modernise sans les réduire ses occasions de face à face avec les clients. Ceux-là ont peut-être plus prêté attention au fait que nombre de clients – et souvent les plus « intéressants » pour une banque – restent attachés au contact physique avec un conseiller. Ils ont peut-être également considéré qu'il fallait accompagner avec plus de finesse les évolutions des comportements. François Pérol, toujours dans la même interview, notait justement qu'il ne s'agissait pas non plus de laisser la place au Crédit Agricole ou au Crédit Mutuel : « Les agences aujourd'hui, c'est l'essentiel de notre chiffre d'affaires ». Et plus loin ce cri du cœur : « Nos clients sont révolutionnaires ! ». Gare à ce qu'ils ne soient pas plus conservateurs qu'on ne l'imagine...

L'anglais en une leçon Repeat after me : you're fired !

« En temps de révolution,
qui est neutre est
impuissant. »
J.F. Kennedy

Même si malheureusement les « politiques » qui siègent dans nos COS se montrent curieusement peu combattifs sur le sujet, il n'est pas contestable que la suppression d'agences constitue un enjeu important en matière d'aménagement du territoire. La désertification des bourgs et des petites villes participe largement aux dérives politiques auxquelles nous assistons. Nos entreprises, bien sûr, n'ont pas vocation à régler seules ce problème, mais elles ne peuvent l'ignorer et il nous semble que leur devoir serait d'en tenir compte dans leur stratégie de développement. Gare cependant ! Le Syndicat Unifié-Unsa, soucieux de maintenir un maillage étroit des agences, n'acceptera jamais qu'il se fasse au détriment de la sécurité des salariés. Nous

CAISSE D'ÉPARGNE DE NORMANDIE

TÉMOIGNAGE : ATTENTION DANGER !

Certains employeurs n'hésitent pas à solliciter leurs salariés pour témoigner à charge contre leurs collègues. Au-delà de toutes considérations morales, la sagesse conduit à traiter ces sollicitations avec beaucoup de distance.

Le défaut de conformité est un des moyens fréquemment utilisés pour écarter un salarié tombé en disgrâce. Il peut conduire le plus consciencieux d'entre tous devant le conseil de discipline national. Les employeurs recourent aussi à un autre biais pour nourrir leurs dossiers disciplinaires : les témoignages.

De là à imaginer que l'employeur, jouant du lien de subordination, tente d'influencer un salarié pour recueillir un témoignage conforme à son intention, il y a un pas que nous ne franchirons pas.

Si « le salarié témoin » agit sans aucune arrière-pensée et sans volonté de nuire à autrui, il ne doit pas ignorer les conséquences de son acte, notamment dans le contexte très particulier de relations de travail qui peuvent être conflictuelles. Il doit s'en tenir aux faits mais sans oublier de les resituer dans leur contexte. En outre, et afin d'éviter toute instrumentalisation de son témoignage, il fera preuve de la plus extrême méfiance face à un texte déjà rédigé qu'on lui soumettrait à signature.

UN ACTE ENGAGEANT

Le témoignage se concrétise en principe sous la forme d'une attestation individuelle et manuscrite : il est normé. L'auteur doit être conscient que son attestation a vocation à être produite, y compris devant un juge. En justice le témoignage est protégé au titre des droits de la défense et de la liberté d'expression. Pour autant, en cas de fausse déclaration et de mauvaise foi caractérisée, le rédacteur peut s'exposer à des sanctions sur le plan juridique.

RÉFLÉCHIR À DEUX FOIS

Aussi, hormis pour des fautes graves mettant en danger les salariés de l'entreprise ou l'entreprise elle-même, il est délicat de porter une appréciation sur un collègue, sur la qualité de son travail, sur son comportement au sein de l'entreprise, sur son savoir être... à partir du moment où aucun lien d'ordre hiérarchique n'existe entre lui et vous.

Si un conseil avisé est à donner : réfléchissez à deux fois avant d'engager votre signature à l'encontre d'un de vos collègues, sachant que vous n'avez probablement qu'une approche partielle des griefs qui lui sont faits. Témoignage, attention danger !

Pascal Binet-Wasilewski



CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE

INDIGESTE DIGITAL

Une vidéo postée sur la page d'accueil du portail internet Groupe en février dernier vient illustrer le constat de Didier Giraud sur l'invasion d'anglicismes dans le Groupe. En presque cinq minutes, nous assistons à une démonstration de force. In english, of course. À se demander comment nous avons survécu jusque-là en ignorant tout du workshop, et du scrum master.

On y voit 37 digital champions du groupe réunis le 26 Janvier à BPCE : un grand hall lumineux, sans table ni fauteuils confortables, un grand écran. Des poufs fuchsia et violet parsèment cet espace où est accueilli joyeusement ce groupe de spécialistes à qui l'on confie rien moins que l'avenir de notre métier.

La tendance est à la décontraction, à défaut de confort. Bassement assis, cela n'empêche pas certains d'utiliser habilement leur tablette quand d'autres ne lâchent pas leur support papier et leur crayon. Décidément, même les champions ne peuvent pas faire l'économie des outils dérisoires du passé (mais pas dépassés). Les interviews défilent avec une surenchère d'explications qui passent à la lessiveuse tout repère avec la réalité. La révolution du travail est en marche et elle n'est pas réjouissante. On cherche en vain l'enthousiasme sur les visages des champions. L'enjeu est ailleurs, on parle de méthode agile, d'approche thinking, de taskforce digital, pas de qualité de vie au travail, pas de formation, pas de ressources humaines, pas de conseils aux clients, pas de charge de travail, pas de suivi de clientèle, pas d'effectifs, pas de rémunération, pas de fermeture



d'agence, pas d'outils informatiques efficaces (avant d'être efficaces). Non, rien de tout cela, le discours vient simplement valoriser la fonction hiérarchique de celui qui le tient.

On touche à la fonction sociale du langage décrite par Pierre Bourdieu, une référence en matière de sciences humaines, dans son essai « Ce que parler veut dire » : l'économie des échanges linguistiques. On nous en parle pourtant des ressources humaines, on nous explique que l'UX designer incarne leur grand retour au cœur du business. Est-ce l'aveu que le groupe BPCE avait depuis bien longtemps délaissé cette notion ? Difficile de faire la démonstration du contraire désormais. Et malheureusement la preuve est faite depuis bien longtemps, eu égard à la volonté continue des élus d'améliorer les conditions de travail des salariés. Car ces derniers incarnent certainement les sciences humaines tout aussi bien qu'un UX designer. Alors, cher UX designer, n'hésitez pas à dialoguer avec nous, nous avons des idées à vous proposer.

Nadia Peschard

CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES

LÀ OÙ IL NE FAIT PAS BON VIEILLIR...

À la Caisse d'épargne Aquitaine Poitou-Charentes (CEAPC), les dirigeants sont confrontés aux mêmes injonctions qu'ailleurs : enrayer la baisse du PNB et la dégradation du coefficient d'exploitation !



Pour y répondre, les bonnes vieilles ficelles sont bien évidemment les plus usitées : augmentation des objectifs, multiplication des challenges commerciaux, pression de tous les instants, suivi quasi quotidien des ventes... pour ne citer que les plus courantes. Le tout dans une entreprise dont les effectifs suivent une lente mais inexorable diminution.

TOUJOURS PLUS... AVEC TOUJOURS MOINS !

Dans ces conditions, le travail et les performances de chacun sont étudiés à la loupe, mesurés et « appréciés » comme jamais ils ne l'ont été.

Une tranche très particulière de notre population semble aujourd'hui focaliser l'attention. Celles et ceux qui ont passé l'âge de cette « course à l'échalote », qui ne sont plus prêts à toutes les compromissions pour vendre un PEL et à qui on ne peut plus faire le chantage de la carrière en échange d'une absolue dévotion.

« SILVER ÉCONOMIE » À LA MODE CEAPC

À ces personnes que nous appellerons affectueusement « les vieux », on fait subir d'assez honteuses brimades qui, à défaut d'être originales, sont terriblement efficaces. Cela commence par des remarques acerbes sur un niveau de ventes jugé insuffisant et des rendez-vous qualifiés de peu pertinents. Ça se poursuit par des mails d'intimidation et des entretiens à trois. Supplice des supplices, l'isolement du reste de l'équipe précède de peu

la convocation à l'entretien de recadrage, voire carrément disciplinaire. Et là on touche le fond de la bassesse à laquelle collaborent malheureusement certains hiérarchiques qui, un jour ou l'autre, vieilliront eux aussi après avoir, peut-être, muri.

2016 a initié le mouvement et 2017 semble l'accélérer. Cet arsenal est manifestement trop souvent déployé sur notre territoire pour que quiconque puisse encore croire à des initiatives malheureuses et isolées.

Les « plus vieux parmi les vieux » peuvent encore s'éviter l'humiliation suprême en signant la rupture conventionnelle qui suit le cortège de griefs. Quant aux autres, ils sont priés d'accepter la mise au placard ou la rétrogradation, le temps que leur âge leur permette de bénéficier eux aussi d'une sortie par la petite porte.

DEUX POIDS DEUX MESURES

« Afin de favoriser le maintien en emploi des seniors, les entreprises veilleront particulièrement à la situation des salariés seniors et à la mise en place de mesures préventives pour cette population dans le cadre de leurs politiques de santé au travail. » Cette phrase, extraite de l'accord Groupe de 2015 sur la GPEC, interroge sur la compréhension que les employeurs locaux peuvent avoir des textes nationaux signés par leurs représentants à BPCE. Ils mettent visiblement moins d'empressement à se les approprier que le nouveau plan stratégique national à décliner en CEAPC...

Nathalie Hurtaud

CAISSE D'ÉPARGNE ÎLE DE FRANCE

BONJOUR... ALLÔ... AU REVOIR... ESPRIT, ES-TU LÀ ?

Le contexte concurrentiel où évoluent les Caisses d'épargne contribue à élever le niveau d'exigence des clients. Pour apprécier la qualité de la relation, le taux de satisfaction est un indicateur pertinent. L'enquête menée en 2015 auprès des clients de la CE Ile de France affiche 25 % de clients non satisfaits contre 20 % un an plus tôt, et un sur trois déclare avoir songé à changer d'établissement.

Les principaux griefs concernent le temps de réponse aux mails et appels, le traitement des réclamations restées trop souvent sans suite, la continuité de la relation en cas de changement de conseiller. Les dirigeants ont réagi en développant un projet d'envergure baptisé *Esprit de Service*, présenté comme « l'outil idéal au service de l'amélioration de la satisfaction client et pour le développement de la CE IDF » !

Il est censé améliorer la relation client, mais aussi créer des liens entre réseau et fonctions support. Autre démarche initiée, la simplification de procédures internes toujours dans le but d'améliorer la qualité de service. L'objectif d'*Esprit de Service* vise à développer une véritable culture de service.

Si le projet peut séduire, sa mise en œuvre soulève des interrogations. Chaque unité de travail doit établir son propre diagnostic avant de construire son projet de service, suivi d'un plan d'actions, puis de l'animer dans la durée.

PROMIS, CRACHÉ, JURÉ !

Ce qui étonne, c'est cette notion forte de « promesses » qui imprègne le descriptif : promesses des salariés aux clients, promesses des managers envers leurs salariés, promesses de coopération entre les salariés de l'entité. Les experts parlent ici d'une « Symétrie des attentions » !

Ce que le projet ne dit pas, c'est ce qu'il adviendra en cas de promesse non tenue... Où seront placées les responsabilités si le taux de satisfaction de l'entité n'évolue pas comme voulu ? Les salariés pourraient-ils être inquiétés ?

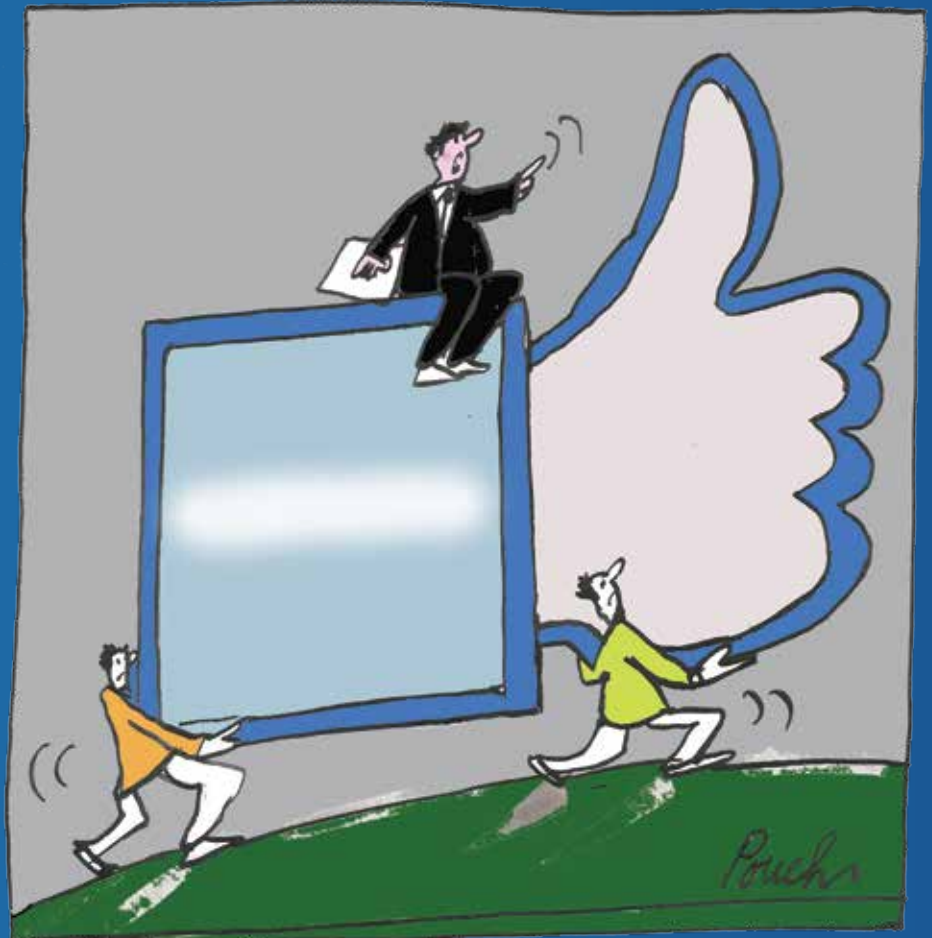
Bien sûr, les salariés bénéficient d'une formation *Esprit de Service*... où ils découvrent comment dire bonjour et au revoir, décrocher le téléphone, répondre aux mails, où ils apprennent à construire une relation client durable.

En revanche, aucune remise en cause des dirigeants concernant les sous effectifs chroniques, les objectifs toujours plus hauts, la politique commerciale ou le réglementaire qui influent sur la qualité de la relation client.

Autre source de désagrément ignorée : l'outil informatique qui ne permet pas de prolonger la période expérimentale du traitement automatisé des mails, pourtant positive. La faute incombe au nombre de mails reçus... trop élevé pour la capacité de traitement de l'informatique en place !

Esprit de Service ressemble à un leurre par lequel les dirigeants de la CE IDF imputent la baisse de satisfaction client aux seuls salariés, sans jamais prendre à leur compte le moindre déficit en ressources tant humaines que techniques.

Stéphanie Cauvin



RH

DES RESSOURCES AUX RICHESSES

Il existe des directions dans nos entreprises auxquelles nous n'aurons jamais directement affaire. En revanche, il en est une supposée s'intéresser à nous et avec laquelle les relations dépendent des aléas professionnels émaillant une carrière. L'entreprise elle-même peut tout à fait être qualifiée par la politique mise en œuvre par cette direction, dont le domaine se résume à deux lettres : RH..

Le propos du jour n'est pas de détailler le domaine hautement plus complexe que pourrait l'induire la simplicité de ces deux lettres, mais bien d'en interroger le signifiant.

Si les comportements sont le corollaire d'un état d'esprit, lui-même est largement conditionné par le vocabulaire utilisé. D'où l'importance de choisir avec soin dans le champ lexical le mot qui convient au message induit, influant sur la démarche de l'émetteur comme du récepteur.

CHANGER DE PARADIGME

Et c'est bien là que nous invitons les dirigeants à faire un pas de côté significatif pour reconsidérer le domaine RH où le constat est édifiant. Les stratégies fondées sur les économies d'échelle ont montré leurs limites car elles amputent largement désormais la capacité de production. Le Graal de la productivité paroxystique ne produit que des victimes. La recherche de talents pose l'échelle d'une promotion de l'individu nuisant à la cohésion de l'équipe... C'est donc bien la création d'une organisation collective harmonieuse qu'il faut prioriser. La performance, qui est toujours une conséquence et jamais un objectif, en découlera.

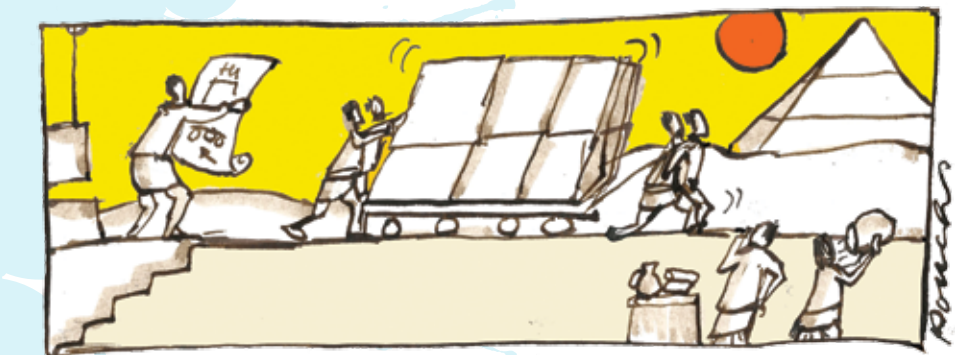
Nous devons donc considérer que si le « H » embarque naturellement une notion en phase avec le capital humain que constituent les effectifs d'une entreprise, la discussion est ouverte quant au « R » et nous y apportons notre écot.

À NOUVEAU « R », NOUVELLE ÈRE

Concernant donc ce « R » n'hésitons pas à substituer au mot « Ressources » qui lui est accolé dans nos entreprises, le mot « Richesses » qui induit une approche sensiblement différente du domaine.

Comment ne pas associer aux « Ressources » une connotation matérielle et assez basique, induisant leur exploitation voire leur pillage, allant jusqu'à l'épuisement sans préoccupation des dégâts causés pour l'après ? Ce qui n'est pas sans évoquer certaines situations dramatiques rencontrées ici ou là.

S'agissant de la notion de « Richesses », associée à quelque chose de plus rare et de plus précieux, l'invitation à les préserver ou à les économiser, à les faire fructifier ou à les développer, s'impose naturellement. Le mot ouvre un potentiel allant au-



delà des simples « Ressources », un périmètre plus large, d'autres perspectives comme une certaine capacité à innover.

Nous invitons donc les entreprises à faire preuve d'innovation managériale et sociale en sortant de leur registre habituel : faire un pas de côté permet souvent d'identifier des voies invisibles depuis le cadre préétabli. Un prisme différent pour voir les choses autrement et nourrir des relations empreintes d'une autre philosophie.

Les « Ressources Humaines » ont vécu, place aux « Richesses Humaines » ou à la « Richesse Humaine de l'entreprise » ! Parions qu'au-delà du symbole, les mots influenceront sur les états d'esprit et donc sur les comportements.

Et s'il fallait une citation pour clore le propos, en affirmant que « ce sont les hommes et non les pierres qui font la force des cités », ce brave Platon nous fournit celle qui conviendrait parfaitement aux entreprises comme les nôtres.

Bernard Charrier

CAISSE D'ÉPARGNE DE NORMANDIE

DE VICTIME À... COUPABLE

L'actualité nationale se fait de temps à autre l'écho de faits où des victimes évoluent, au fil d'enquêtes, du statut de victime à celui de présumé coupable. En Caisse d'épargne aussi, ce parcours peu enviable peut advenir.



Gustave, directeur d'agence motivé, fidèle à la culture et aux valeurs de la Caisse d'épargne depuis quarante ans, a payé lourdement l'incivilité d'un client.

Ce matin-là, Gustave est alerté par un échange verbal assez violent à l'accueil. Un client s'exprime haut et fort et conteste des frais prélevés sur son compte. Gustave l'invite à le suivre dans son bureau. Le client, titulaire de plusieurs prêts à la CEN, explique de manière virulente qu'il n'admet pas les frais de commissions suite à un prélèvement d'échéance.

Gustave demande à son client de rester courtois et lui explique le pourquoi de ces frais. Le client mécontent quitte l'agence en proférant des menaces.

Très ennuyé par cet incident, Gustave fait une déclaration d'incivilité car le client a été irrespectueux avec ses collègues et lui-même. Dans le cadre de la procédure des incivilités, il est interrogé sur le comportement de son client mais également, ce qui le surprend, sur ses propres actes : à savoir, sur les prêts qu'il a octroyés et validés.

MACHINE INFERNALE

Après contrôle, il s'avère qu'un des dossiers nécessitait une délégation supérieure à celle de Gustave.

Erreur, certes, mais qui n'en fait pas ? Erreur relative, dans la mesure où le client a une surface financière et un comportement bancaire excellents.

Qu'à cela ne tienne, l'enquête est ouverte et l'activité de Gustave scrutée à la loupe.

C'est ainsi que l'on découvre qu'un membre de la famille de Gustave a sollicité un prêt immobilier à l'agence auprès d'un conseiller qui, pour éviter un départ vers la concurrence, a proposé une remise de frais de dossier d'un montant de 150 €. Bien entendu, seul le directeur d'agence peut valider les demandes VALICEN, et... Gustave a validé.

Quelques temps après, Gustave, devenu grand-père et sans penser qu'il commet une nouvelle erreur, ouvre un livret A à son petit-fils. Un cadeau pour le fidéliser à la CEN.

Par ailleurs, Gustave toujours à l'agence dès huit heures du matin, a effectué un virement en dehors des horaires d'ouverture, le client non présent ayant signé le bordereau.

Gustave est devenu coupable par obligeance, par respect du client, du fait des procédures.

ÉCUREUIL ATTITUDE : VRAIMENT ?

Quelques gouttes d'une pluie fine, les larmes du ciel sortent Gustave de sa torpeur. Il va être temps de rentrer se dit Gustave qui, mis à pied pour trois jours, cherche le réconfort dans l'éveil de la nature.

Mais la colère intérieure qui l'habite en cet instant se tourne vers ce client irrespectueux à qui l'entreprise a rappelé les règles de bienséance alors que lui, Gustave, a eu un blâme et trois jours de mise à pied.

Comme pour les fables de La Fontaine, vous attendez la morale de l'histoire ? Nous préférons vous laisser le soin de tirer les enseignements et la morale de ce regrettable événement.

Patricia Cottard-Despieres

CONFORMITÉ

L'ART DE L'ÉQUILIBRISME

Respecter les règles de conformité et réaliser les objectifs commerciaux peut se révéler une équation périlleuse à résoudre.

On connaît la double injonction vicieuse à laquelle sont soumis la plupart des commerciaux. D'un côté, on exige d'eux des résultats, des objectifs à atteindre en y liant une part non négligeable de leur rémunération. D'un autre côté, on les soumet à d'innombrables règles de conformité – dont ils ont désormais seuls la responsabilité – qui constituent parfois des freins à l'efficacité commerciale. La tentation est grande dans ces conditions de « jouer » avec les règles de conformité. Qui n'a jamais un peu arrangé les revenus d'un client pour que son taux d'endettement soit acceptable ? Qui n'a jamais « flirté » avec le montant de sa délégation pour qu'un emprunteur intéressant ne lui échappe pas ? La plupart du temps ces « cas limites » de conformité passent sans problème. Toute la chaîne hiérarchique est en effet « accro » aux résultats et a un intérêt évident à fermer les yeux. Et puis tant qu'il n'y a pas d'« accident »...

PRUDENCE, PRUDENCE....

Seulement voilà. Il peut y avoir des « accidents ». Le client à qui on avait permis d'ajouter une prime à venir dans ses revenus pour qu'il respecte le taux d'endettement (exemple réel) peut ne plus rembourser ses échéances... et ne pas avoir reçu sa prime. Et même s'il n'y a pas d'accident, il peut y avoir des comptes à régler, des hostilités de diverses natures à la recherche d'un prétexte. Nous constatons actuellement, au Conseil de Discipline National, un nombre croissant de dossiers de licenciements basés sur des infractions diverses aux règles de conformité.

QUE FAUT-IL EN CONCLURE ?

D'abord, bien sûr qu'il est toujours préférable de privilégier la prudence à la recherche de la « prime ». C'est la base : des règles nous sont imposées, il vaut mieux les respecter le plus scrupuleusement possible.

Cependant, nous savons bien que la politique menée en matière de rémunération, la faiblesse des salaires – particulièrement en début de carrière – l'absence de résultats dans des situations difficiles. Nous sommes malheureusement trop dépendants à la part variable de la rémunération.

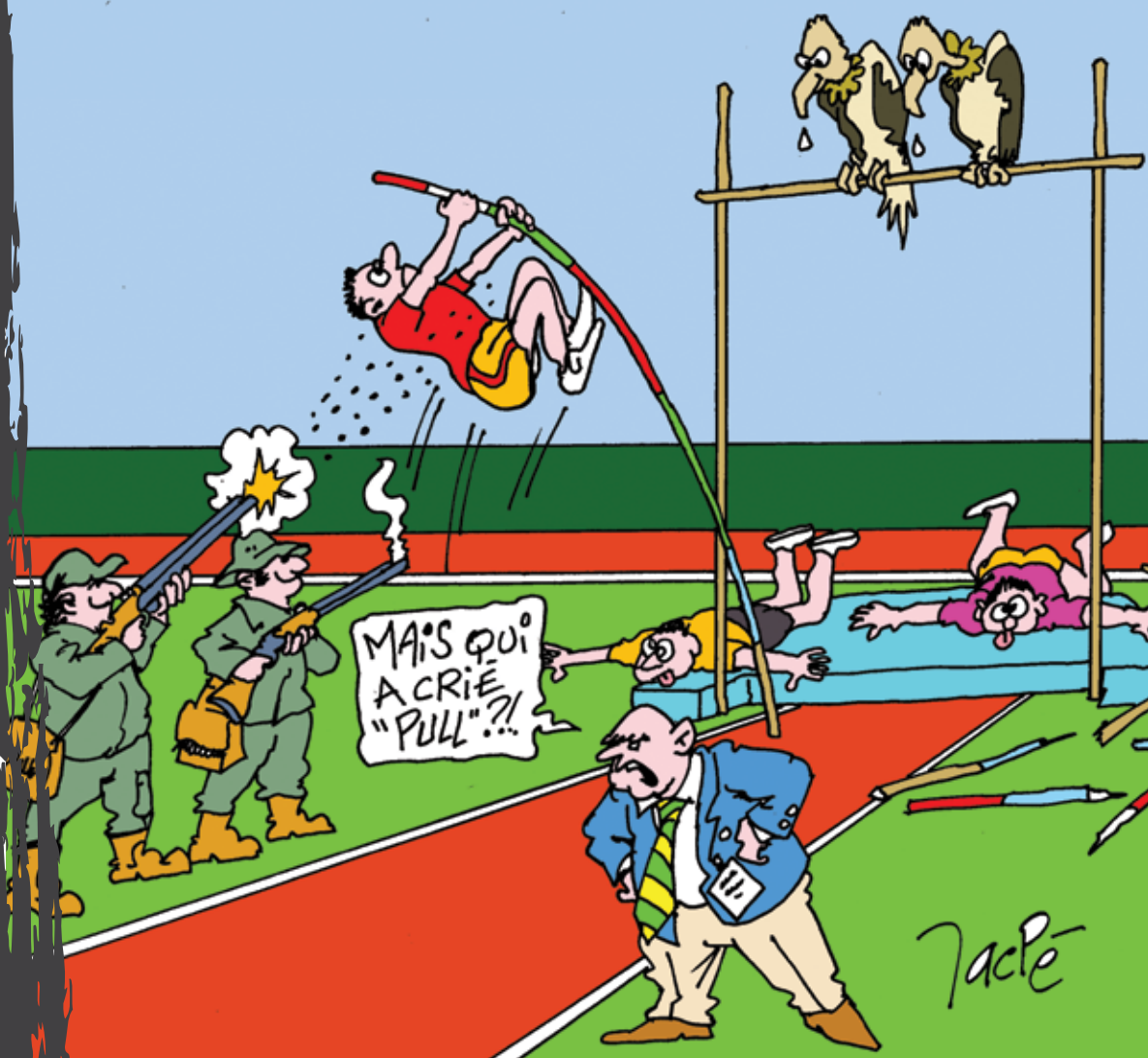
RESPECTER LA PROCÉDURE

Lorsque l'on est plongé dans une situation de ce genre, les employeurs n'attaquent généralement pas par une procédure d'entretien préalable. Trop lourd, trop formaliste. Cela exige la présence d'un représentant du personnel. La plupart du temps il y a ce qu'on appelle (selon les Caisses) un entretien de conformité, ou un entretien d'investigation mené par le seul N+1 ou par le N+1 accompagné d'un représentant de la RH. Sachez que vous n'êtes pas obligé d'accepter cet entretien. Cependant on est, dans ces cas, le plus souvent cueilli à froid et on n'a pas forcément le bon réflexe. Sachez donc en outre que s'il y a deux personnes, l'entretien doit être mené par une seule personne (le N+1 ou le RH) l'autre s'abstenant de dire quoi que ce soit. Si cette règle n'est pas respectée, vous avez une nouvelle possibilité de mettre fin à l'entretien.

SANCTION RADICALE

De notre côté nous militons pour qu'en matière disciplinaire soit appliquée toute la chaîne des sanctions. Les patrons vont trop vite et trop souvent au licenciement. Il est possible de donner un avertissement, voire de procéder à une rétrogradation. C'est dans beaucoup de cas mieux proportionné aux « fautes » et moins dramatique pour les collègues.

Karim Hacen



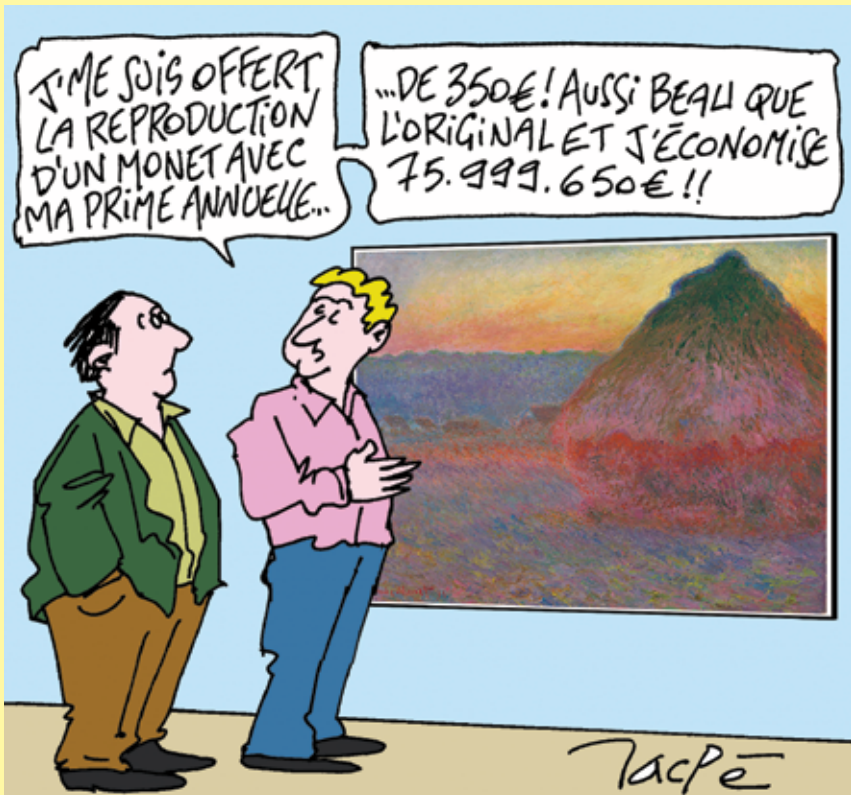
1. Prénom modifié pour préserver l'anonymat de notre collègue

CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE

GAGNER DES MILLIONS... POUR QUOI FAIRE ?

Dans ce monde du travail balloté entre révolution digitale et annonces d'économies, la ronde vertigineuse des chiffres vient bousculer nos repères et éloigne les protagonistes et les salariés concernés de la valeur des choses.

Il est bien difficile au milieu du tohu-bohu économique et stratégique de se sentir concerné par les millions et milliards (1 milliard d'économie ! 750 millions d'investissements !) dont on nous rebat les oreilles quand, chaque mois, inexorablement notre rémunération tombe en centaines d'euros, sans bouleversement, sans prime honorable, sans augmentation générale, autant dire sans révolution.



LE MILLION ILLUSTRÉ

Un exemple : les bénéfices de Loire-Centre en 2016. La direction, lors de la réunion des vœux, annonce 63 millions d'euros. Quelqu'un peut-il dire ce que représentent 63 millions d'euros ? « Bénéfices » est un peu vulgaire. La direction, de peur que les salariés comprennent que leur travail rapporte vraiment beaucoup d'argent, préfère la formule comptable « résultat net », pour nous embrumer et mieux organiser le casse annuel de la non redistribution des efforts et sacrifices des salariés, sauf pour quelques membres du directoire.

Qui sait exprimer, donc, ce que représentent 63 millions d'euros ? Faisons simple, commençons par plus petit. Si je dis 250 000 euros, on peut légitimement voir une maison, plus ou moins grande selon la localisation. Passons à 500 000 euros, c'est donc deux maisons, ou globalement la rémunération de notre présidente du directoire. On continue, on approche des 999 999 € plus un euro, et nous sommes à un million. Donc, les bénéfices de Loire-Centre c'est 63 fois ce chiffre. Oui, c'est énorme. Mais ne perdons pas notre sang froid. Il est possible de le comparer à d'autres chiffres pour mieux appréhender cette somme.

LE MILLION UTILE

Je pourrais citer la contribution financière d'Unicef France en 2015, pour l'ensemble de ses programmes sur le terrain : 51,8 millions d'euros. Je pourrais évoquer un tableau de Claude Monet intitulé « Meule » qui a été adjugé 76 millions d'euros en

novembre 2016. Je pourrais parler du salaire de Lionel Messi en 2016, 40 millions d'euros, ou encore la valeur des bijoux volés de Kim Kardashian : 9 millions d'euros. Chacun piochera dans le domaine qui lui convient. Dans tous les cas, vous comprendrez que plus notre entreprise gagne d'argent, plus elle veut en économiser pour espérer en gagner encore plus. N'est-ce pas une stratégie économique délirante et dont le sommet ne sera jamais atteint ?

La meilleure façon de reparler de ces millions est de rester au plus proche de la réalité et de les comparer simplement avec notre vie au quotidien dans l'entreprise, en se posant les bonnes questions : à quoi peuvent et devraient servir ces millions ? A rémunérer les heures supplémentaires non reconnues ? A recruter, pour répondre à la réelle surcharge de travail ? A former des salariés sur les fondamentaux du métier et sur l'utilisation des outils des demains ? A mettre en place des outils informatiques performants ?

LE MILLION CONCRET

Quels que soient les montants distillés au gré d'une annonce officielle ou d'une note interne qui parle d'une prime annuelle de 350 euros, j'invite chacun d'entre nous à ne pas se laisser impressionner par des montants qui semblent hors de portée. Chaque euro de notre entreprise, qu'il soit exprimé en centaines ou en millions ne doit pas nous laisser indifférents. Ne nous interdisons pas un regard vif et critique sur ces sommes, car non seulement nous sommes tous concernés, mais en plus c'est nous qui les avons créées.

Nadia Peschard

BPCE SA

LA « NOVLANGUE » DIGITALE, S'IMPOSE À BPCE SA !

La transformation digitale : nos dirigeants n'ont plus que ce mot à la bouche depuis maintenant quelques mois. À BPCE SA, évidemment, le phénomène est amplifié, en particulier dans les deux directions du développement bleu et rouge et bien entendu au sein de la nouvelle direction digitale.

Cela dépasse désormais le stade de la simple transformation, c'est devenu une mode. La carrière des salariés de BPCE SA sera digitale... ou ne sera pas, ni plus ni moins ! Désormais, tous se battent pour intégrer la nouvelle direction digitale, qu'on imagine déjà comme la voie royale de demain pour les postes aux plus hautes responsabilités ou, à défaut, intégrer un projet digital. Et tous apprennent à « parler digital » ! Plus une seule note, plus un seul powerpoint, plus un seul projet sans « méthode agile » bien entendu ! Même si on ne sait pas très bien à quoi cela peut faire référence dans une entreprise unanimement reconnue au sein du groupe pour être à peu près aussi réactive qu'un cargo chargé à ras-bord... Peu importe, chacun tente de s'approprier les codes de la nouvelle économie digitale et se rêve en start-uper ! On n'est pas encore au printemps que les termes anglais fleurissent un peu partout...

SNOBISME ET CHAMP LEXICAL

Voici donc, à titre d'exemple, quelques-uns des termes utilisés dans un seul document de travail, présentant le concept de « digital factory » : kick off, MVP (Minimum Viable Product), uppers, makers, big up, early adopters, explainer, feature, wireframe, wireflow, model owner, tech lead, growth hacker, backlog, scrum, framework, epics, user stories... Et comme si ce n'était pas suffisant, on utilise des abréviations venant de ces termes anglais : la « user expérience » devient UX et la « user interface » devient UI !

Bien entendu, on vous épargne les termes déjà connus de la plupart des salariés (trouvés également dans ce même document) tels que business plan, business model, feedback, coaching, web design ou Fin Tech.

En interne, cet anglais d'un genre nouveau a fait irruption dans la vie quotidienne des salariés de BPCE SA, désormais invités tous les 15 jours par François Pérol à un « B Friday Noon Meeting »... quand ils ne sont pas déjà pris par le « Start Up Camp » ou la « Digital Week ». Mais peu importe, puisque le discours de notre Président est également accessible en streaming et en replay sur les postes de travail...

FAN DE CHICHOUNE... ÇA M'ESCAGASSE !

Mais ce phénomène ne concerne pas que BPCE SA. A terme, il touchera, il touche déjà, les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne qui ont chacune désigné un « digital champion » chargé de répandre la bonne parole... mais in english, please, et peu importe que ce soit dans le Massif Central, la Bretagne ou les Alpes.

Au-delà du ridicule de ces pratiques et de ceux qui tentent désespérément de masquer leur incompétence en la matière en faisant de la surenchère dans l'utilisation de ces termes à la mode, nous y voyons deux dangers constituant une menace sérieuse pour les salariés.



Il ne faudrait pas, en effet, que ceux qui refusent de suivre cette mode se retrouvent pénalisés et laissés pour compte, au seul motif que personne ne les prend au sérieux lorsqu'ils parlent de parcours client ou de produit minimum viable.

Il ne faudrait pas non plus que ce vocabulaire ne soit que « poudre aux yeux » et que les belles intentions de la transformation digitale fassent « pschitt », laissant le groupe loin derrière ceux qui auront su mieux négocier ce virage, en s'y prenant bien avant 2017...

Il ne faudrait pas, enfin, que cette « novlangue », de même que celle imaginée par Orwell dans son roman « 1984 », ait pour résultat d'appauvrir la pensée de ceux qui sont censés donner au groupe l'impulsion nécessaire pour passer avec succès le cap du digital. On a en effet trop souvent tendance à ne pas voir, derrière l'anglais, le vide parfois abyssal de certains textes. Si vous ne nous croyez pas, allez donc voir la traduction de la fameuse chanson des Beatles « Hello Goodbye », et on en reparle ensuite...

Didier Giraud

JE VOUS DEMANDE DE VOUS TAIRE !

« Sans liberté de blâmer, il n'est pas d'éloge flatteur ! » Beaumarchais.
« Je ne suis pas d'accord avec ce que vous dites, mais je me battraï pour que vous ayez le droit de le dire. » Attribué à Voltaire

Pourquoi citer ces deux phares de la culture française en introduction d'un « billet d'humeur » ? Parce que, dans les négociations de fusion en cours entre les CE Nord France Europe et Picardie, nous commençons à aborder le thème de la communication syndicale au sein de la future entité CE Hauts de France (CEHDF). Et là, force est de constater que ce qui est prévu pour l'information du personnel a tendance à rétrécir comme un cachemire lavé à 90°...

BÂILLON, CISEAU, CENSURE

Nos futurs dirigeants souhaitent une communication concise, de « bonne tenue », débarrassée de toute scorie, de toute allusion malsaine et de toute vulgarité (la grossièreté sera tolérée, mais à dose homéopathique). Surtout, l'esprit critique, frondeur, investigateur ou révolté se devra d'être édulcoré. Bref : « Envoyez-nous vos tracts, nous les validerons (peut-être), après correction ! ». Anastasie, représentation littéraire de la censure, revient au grand galop...

Mais là ne s'arrête pas la volonté de nos dirigeants quant au devoir d'information du personnel !

Les canaux de distribution de l'info vont également être rabotés, avec l'excuse la plus minable et fallacieuse qui soit : le zéro papier. Le concept est pris en compte pour le calcul de l'intéressement, pourquoi ne pas le refourguer pour mieux nous bâillonner ? L'info autorisée devra obligatoirement circuler par les « nouveaux moyens de communication » et sera limitée en nombre chaque mois. Si un événement important survient alors que le droit mensuel est épuisé, ben ... faudra attendre !

L'utilisation des navettes courrier pour l'envoi de tracts dans les services et agences sera prohibée (elle était autorisée en CENFE). Les journaux des organisations syndicales (le Trait d'Union pour le Syndicat Unifié), qui informent sur la vie des autres Caisses et proposent des dossiers thématiques, ne pourront plus être distribués qu'à l'entrée des sièges, afin d'espérer toucher un maximum de collègues. Ils pourront aussi être expédiés par courrier (mais intenable financièrement et logistiquement) ou seront consultables via un « lien informatique



syndical ». Or, nous savons que rien ne remplace le contact « physique » avec un journal. Mais peut-être sommes-nous " has-been ".

COMMUNICATION : DANGER !

Notre direction voudrait nous réduire au silence qu'elle ne s'y prendrait pas autrement. Droite dans ses bottes, elle nous affirme que tout ira dans « le meilleur des mondes » (Aldous Huxley). On pense aussi à Georges Orwell, dont le chef d'œuvre « 1984 » dépeint une société totalitaire, sous surveillance, dans laquelle les libertés, celle d'expression libre

en particulier, sont foulées aux pieds par un pouvoir hégémonique qui a bien compris que parler, lire, réfléchir, se rassembler est extrêmement dangereux. Tellement dangereux qu'Orwell avait même inventé un langage : la novlangue, dont l'objet était « d'empêcher l'idée même de critique » !

Big brother is watching you ! Big brother vous regarde. Nous y sommes !

Seul point pas encore réellement négocié : les sanctions ! Elles ont été juste survolées, mais parti comme c'est parti, d'ici que le supplice du pal soit remis au goût du jour, il n'y a qu'un pieu à tailler...

Thierry Copin

SOCIÉTÉ

OURAGAN ET TALONS-AIGUILLES !

Expédier des stiletos, des scies et des équipements sportifs aux victimes d'un ouragan. L'idée semble saugrenue. Et pourtant...

En Australie, un rapport de la Croix-Rouge alarme sur les envois inadaptés aux lendemains des catastrophes naturelles. Les organisations humanitaires sont en effet régulièrement confrontées à la gestion de dons pour le moins saugrenus, qui génèrent nombre de problèmes et de coûts.

La Croix-Rouge prend l'exemple du Vanuatu, archipel à l'Est de l'Australie, balayé par un cyclone en mars 2015, qui a laissé 75 000 personnes sans abri. Le pays a reçu 70 conteneurs envoyés directement par des Australiens, sans passer par le filtre des ONG. Leur contenu avait de quoi laisser dubitatifs les travailleurs humanitaires qui ont découvert chaussures à talon, sacs à main, pulls et autres couvertures chaudes alors que la température était de 28° !

La Croix-Rouge évoque aussi les lendemains du cyclone Winston en 2016, aux Fidji. Là ce sont des équipements sportifs, scies et tapis qui ont été découverts dans des colis, contenant aussi de la nourriture.

SAUGRENU ! ...PAS QUE

Au-delà de l'aspect cocasse dénotant une prise en considération très particulière de la générosité, ces dons posent de graves difficultés aux ONG, voire viennent entraver l'aide portée aux personnes affectées par les catastrophes.

En premier lieu, l'acheminement et le stockage de ces produits inutiles représentent un coût qui serait plus judicieusement employé à l'aide humanitaire. Par ailleurs, le temps passé au tri du contenu l'est au détriment du véritable travail sur le terrain. Ce retard conduit en outre à un gaspillage de denrées alimentaires devenues périmées, qui doivent être détruites aux frais du gouvernement et parfois au détriment de l'environnement. Dans l'exemple australien, le stockage inutile a coûté l'équivalent de 1,4 million d'euros. L'addition des frais d'envoi, de stockage et de distribution, était largement supérieure à la valeur des objets envoyés.

L'ART DU VIDE-GRENIER

Pour être efficaces, les dons doivent passer par les ONG qui savent de quoi ont besoin les sinistrés. Les dons en argent restent le moyen le plus sûr d'aider les gens dans une catastrophe humanitaire.

Pour ce qui est des vieux talons-aiguilles et outils de bricolage, on peut suggérer le vide-grenier dont les produits pourraient être utilement reversés aux œuvres caritatives !

Serge Huber



COMMUNICATION POLITIQUE

RAGOTS, MENSONGES ET CONTREFAÇONS

Si la communication politique a toujours été construite sur des catéchismes discutables, nous assistons aujourd'hui à des dérives effarantes où la malhonnêteté et la violence l'emportent sur la vérité la plus élémentaire.

Le point de vue est généralement entendu comme l'expression d'une opinion sur un sujet donné. En matière de communication politique, le point de vue est ordinairement associé à d'autres considérations : exposition d'idées, argumentation, réponses aux questions... Or, depuis quelques années, la notion de point de vue politique tend à se raidir. Les idées sont de plus en plus affirmées sèchement et la discussion est esquivée.

Le point de vue se définit alors comme une approche touristique, à l'instar du guide emmenant ses excursionnistes admirer les paysages qu'il aura décidé de mettre au programme, occultant par là même les autres panoramas.

Ebauchées lors de la présidentielle de 2012, la dernière campagne pour les élections présidentielles françaises a vu se développer de nouvelles pratiques. Droite, gauche, extrêmes, tous ont privatisé la captation des images à l'occasion de leurs grands meetings, pour les proposer ensuite aux journalistes. Ces derniers n'ayant alors guère d'autre choix que de diffuser ces images calibrées et aseptisées. Le point de vue s'entend ici dans un sens primaire. La caméra est posée là où le politique l'a décidé. La caméra filmera ce que l'émetteur a décidé de diffuser et dissimulera par là même ce qu'il a décidé de ne pas montrer. Si les radios s'en tirent à peu près, les chaînes de télévision sont prises au piège. Elles n'ont plus que la latitude de commenter des images qu'elles n'ont pas produites. Et quand on sait le poids de l'image par rapport au verbe...

MAIS IL Y A PIRE !

L'inattendu nouveau président des Etats-Unis a, en terme de point de vue, mis en place des méthodes radicalement malhonnêtes. Il n'hésite pas à attaquer vertement les journalistes et les journaux daignant émettre la moindre critique à son égard. Il traite de « bidons » les plus grands médias américains (New

York Times, les chaînes CNN et NBC...). « *Ils ne sont pas mes ennemis, profère-t-il, ils sont les ennemis du peuple américain* ». Délégitimant toute voix critique, il s'attaque régulièrement à la presse qui ose le contredire « *la presse est devenue malhonnête... le niveau de malhonnêteté est hors de contrôle...* ». Dans le même temps, il distribue des bons points aux quelques médias qui lui sont favorables, notamment en privilégiant les questions de ces derniers lors des conférences de presse et en refusant de répondre aux questions de médias « malhonnêtes » !

MAIS CE N'EST PAS TOUT !

En faisant preuve d'une certaine mansuétude, l'esquive du débat pourrait s'apprécier comme un manque de courage. S'en prendre à la presse pourrait s'entendre comme de l'intolérance, mais un point de non-retour est franchi quand le faux délibéré s'installe dans la communication.

Ce pas a été franchi par le même Trump et ses sbires qui n'hésitent pas à instiller dans la vie publique de fausses informations (fake news). La situation tourne à la démente quand ceux qui accusent les médias de véhiculer de fausses informations en sont eux-mêmes les auteurs ! La machine à mentir s'emballer : tantôt les chaînes pro Trump (telle Fox news) répandent les mensonges du président sans se soucier de vérification, tantôt c'est D. Trump qui reprend des bobards diffusés sur ces mêmes chaînes pour les répéter comme vérité. Le mensonge est véhiculé en boucle. C'est ainsi que, pour justifier sa politique anti-immigration, Trump a évoqué un attentat en suède n'ayant jamais existé ou a indiqué, à tort, qu'un attentat survenu à Québec était l'œuvre d'un Marocain musulman ! Une de ses conseillères, K. Conway a inventé un massacre au Kentucky, avant de faire marche arrière en prétextant avoir été mal comprise...

Cette dernière, ne semblant reculer devant rien pour asseoir à tout prix le point de vue de son boss, a avancé le concept de « fait alternatif ». Un fait qui ne serait pas tout à fait vrai, sans être entièrement faux ! Un périlleux concept qui, tout en surfant entre mensonge et demi-vérité, n'en demeure pas moins très nauséabond.

COMMENT EN EST-ON ARRIVÉ LÀ ?

Désinformation, rumeur et autre mensonge ne sont pas des créations du 21^{ème} siècle. Depuis l'antiquité et tout au long de l'histoire l'on retrouve la propagation d'informations venimeuses.

Il faut cependant mettre en parallèle les modes de diffusion de l'information sur la même période. Longtemps diffusées oralement, les nouvelles ont été propagées par quelques érudits maîtrisant la lecture, puis plus généralement par le truchement du journalisme au fur et à mesure de son développement. La démocratie a durablement reposé sur la confiance du public envers les institutions, et ses vérités publiques, diffusées par la presse, étaient globalement admises par les politiques et l'opinion.

Cet équilibre a été peu à peu rompu par les responsables politiques, d'abord aux Etats-Unis et plus récemment en France. De grands leaders politiques n'hésitent plus à dénigrer les médias, les universités et les juges, à savoir toutes les institutions neutres chargées de la protection de la vérité.

Par ailleurs, la multiplication des médias, notamment par le truchement d'internet et des réseaux sociaux, a conduit à une perte considérable de qualité. Il n'y a

plus de vérité publique mais une multitude de points de vue, y compris les plus extrêmes.

CAUSE À MON CŒUR, MA TÊTE...

Cette forte sollicitation du citoyen a conduit à de nouveaux comportements. L'auditeur multitâche ne parvient plus à s'accorder le temps du raisonnement logique. Le rapport à la vérité n'est plus une préoccupation, d'autant que, pour continuer d'exister, les médias privilégient l'information courte, spectaculaire et émotionnelle. Les diffuseurs ont compris qu'il est plus efficace de parler au cœur des citoyens qu'à leur cerveau, les arguments rationnels ne fonctionnant qu'avec des personnes éduquées.

Tant que les populistes œuvreront à l'abêtissement du peuple pour mieux récolter leurs suffrages, les « diseurs de vérité » ne pourront reprendre leur place dans la société. Il est de la responsabilité commune des leaders politiques, des journalistes, des éducateurs mais en premier chef des citoyens d'œuvrer en commun pour sortir de ce scepticisme radical mortifère.

Serge Huber



HISTOIRE

UNE RETRAITE DE RÊVE

Nous reprenons après une interruption notre histoire du Syndicat Unifié, et plus généralement du syndicalisme dans les Caisses d'épargne. Aujourd'hui, un peu plus de détails sur le régime de retraite spécifique géré par la Caisse générale de retraite.

On l'a vu, la Caisse Générale de Retraite du Personnel des Caisses d'épargne (CGRPCE) a été créée en 1952. Le régime qu'elle gérait a cessé d'agir le 1er janvier 2000.

Quelles étaient ses ressources pendant cette période ?

Tous les salariés disposent depuis la fin de la guerre de droits à une retraite de base servie par la Sécurité Sociale. Cette retraite repose sur un salaire plafonné. Depuis 1947 pour les cadres et 1961 pour l'ensemble des salariés, des cotisations à une retraite

« à l'époque la retraite complémentaire s'élevait à 1/55^{ème} du dernier salaire par année de cotisation ! »

complémentaire sont obligatoires. Elles sont gérées respectivement par l'Agirc et par l'Arrco. Suite à un différend juridique dans le détail duquel nous n'entrerons pas, les Caisses d'épargne (et surtout le Syndicat Unifié) ont estimé qu'elles n'étaient pas concernées par cette adhésion à l'Arrco et à l'Agirc et

que leur Caisse de retraite avait vocation à encaisser la totalité des cotisations. Après 1974, une astuce permettait de régler en façade le problème de l'Arrco (la CGR reversait une partie des cotisations – sous le nom de réassurance – à une caisse Arrco), mais il demeurait pendant avec l'Agirc. En outre, le Syndicat Unifié avait obtenu que les cotisations à la CGR soient supérieures de 6 points à ce qu'elles auraient été à l'Arrco et à l'Agirc. La CGR encaissait ainsi des sommes considérables. A la veille de sa disparition, à la fin des

années 90, elle gérait l'équivalent de 1,6 milliards d'euros.

En face de cela, dans la période dite des « trente glorieuses », les effectifs des personnels des Caisses

d'épargne ont été en croissance continue, et cela avec des embauches systématiquement à moins de trente ans. Résultat : beaucoup d'argent encaissé car beaucoup de jeunes cotisants, peu d'argent décaissé car peu de retraités.

Les partenaires sociaux pouvaient pour le coup se montrer particulièrement généreux.

La retraite était égale à autant de 55^{èmes} qu'il y avait d'années cotisées (plafonnées à 40 ans) avec comme base le salaire de la dernière année. S'agissant d'une retraite complémentaire à celle versée par la sécurité sociale, il n'était donc pas rare que le montant encaissé par les retraités soit identique, voire supérieur au dernier salaire. Les départs se faisaient à 60 ans pour les hommes et à 55 ans pour les femmes, mais des départs anticipés étaient possibles à 55 ans pour les hommes et à 50 ans pour les femmes, et ce avec une décote très faible (6 %). Autant dire que les départs anticipés étaient fréquents. Bien entendu,

les dispositions annexes (pension de réversion, prise en compte des enfants élevés ou des enfants encore à charge) étaient également supérieures au droit commun.

Un tel régime, pour des raisons aussi bien démographiques que politiques, ne pouvait pas survivre sur le très long terme. Mais il s'agissait d'un régime à prestations définies. Les droits qu'y avaient acquis les salariés et les retraités ne pouvaient être mis en question. On verra plus tard comment, à la fin des années 90, le Syndicat Unifié en a négocié la sortie de manière à sécuriser ces droits, mais également à donner un nouvel avantage spécifique (notre actuelle retraite supplémentaire) à tous les salariés.

Henri Bonetti

BPCE MUTUELLE, UNE CHANCE POUR LES SALARIÉS

BPCE Mutuelle fait historiquement partie du paysage de nos entreprises puisqu'elle va bientôt fêter ses 100 ans ! Cette longévité remarquable dans l'accompagnement des adhérents nous fait parfois oublier combien ce bien collectif est une chance pour tous. A l'heure du renouvellement d'un tiers des délégués à l'Assemblée Générale, une « revue d'effectif » de cette vieille dame hyperactive s'impose !

Oui, c'est une chance de posséder un outil de couverture santé mis en œuvre par et pour les salariés et retraités. Vos délégués et administrateurs connaissent parfaitement les besoins des adhérents et travaillent sans relâche à l'amélioration d'une couverture complémentaire santé de grande qualité, capable de s'adapter rapidement aux évolutions réglementaires ou environnementales.

UNE VRAIE MUTUELLE, PAR ET POUR LES SALARIÉS !

BPCE Mutuelle est un organisme à but non-lucratif, sans actionnaire à rémunérer, en bonne santé financière (tous les ratios de solvabilité sont au vert) et qui a la solidarité comme culture. Cette solidarité s'exprime particulièrement envers les jeunes embauchés, les retraités aux plus faibles revenus, mais aussi en faveur des adhérents subissant des coups durs dans leur quotidien. Ce niveau d'entraide est complètement inédit dans le monde des « complémentaires santé ».

DES ÉVOLUTIONS PERMANENTES...

Les évolutions de garanties de 2016 (Hospitalisation, médecine courante, prothèses auditives, dentaire, optique, médecines douces...) et les nouveaux services intégrés aux contrats (réseau Santéclair, Assistance...) prouvent notre réactivité et cette volonté d'améliorer les garanties tout en gérant « au plus juste » les équilibres budgétaires. Nos contrats, salariés comme retraités, sont d'ailleurs régulièrement salués pour leur « rapport qualité-prix » remarquable.

Mais nous n'entendons pas nous arrêter en si bon chemin. Vos élus Syndicat Unifié-Unsa à BPCE Mutuelle ont quelques nouveaux projets « dans les tuyaux » :

- Mettre en place un dispositif de « garantie obsèques » mutualiste à adhésion volontaire ;

- Développer le Tiers-payant généralisé à l'ensemble des professionnels de santé ;
- Elargir le panier de soins « Médecine douce » ;
- Garantir le remboursement des frais de santé qui ont largement augmenté en 2 ans (hospitalisation, chambres individuelles, dépassements d'honoraires...)
- Proposer des dispositifs de prévention pour sortir de la logique des « labos pharmaceutiques » car, en France, 95 % des dépenses de santé concernent le curatif et seulement 5 % le préventif.

délégués et administrateurs soutenus par le Syndicat Unifié-Unsa assurent avec fierté, engagement et responsabilité leur rôle majoritaire dans la gouvernance de notre Mutuelle.

Une raison fondamentale de leur renouveler votre confiance pour que, par votre vote, la démocratie interne soit bien vivante et prouver qu'à bientôt 100 ans, BPCE Mutuelle n'a pas pris une ride !

VOTER POUR DU CONCRET !

Hervé Tillard

Notre Mutuelle est un lieu d'échanges et de débats privilégié entre partenaires sociaux. Un lieu où le consensus (au sens noble du terme) prend tout son sens car uniquement orienté vers la recherche d'une meilleure couverture santé. Dans ce contexte, les délégués et les membres du Conseil d'administration (vos représentants) sont donc au cœur des débats, des choix et de la stratégie de BPCE Mutuelle. Les

CAISSE D'ÉPARGNE LANGUEDOC – ROUSSILLON

NOUVEAU BAIL DE 4 ANS AVEC LE SYNDICAT UNIFIÉ-UNSA

Les élections professionnelles viennent de se dérouler à la CE Languedoc-Roussillon. Elles confirment la première place du Syndicat Unifié-Unsa.

Si ce résultat n'était pas réellement menacé, en revanche la position de majoritaire au Comité d'entreprise l'était. Notre équipe militante n'a en effet pas oublié la combine montée entre la CFDT & SUD, lors du renouvellement du COS il y a 2 ans, qui a abouti à l'exclusion de la 1ère OS de cette instance, le SU-UNSA alors arrivé largement en tête.

Cet arrangement au goût amer constitua, s'il en fallait, une source supplémentaire de motivation pour nos militants qui n'étaient pas prêts à subir une nouvelle fois un tel affront. La recette était simple : obtenir des élus dans les 3 collèges, dont 2 sur 3 dans le collège cadres, périmètre sur lequel la CGC entendait brouiller les cartes. Avec 5 élus (1 + 2 + 2), le contrat est rempli et ça n'est qu'un juste retour des choses. Bravo aux équipes militantes qui se sont largement investies dans cette élection.

Ce résultat traduit une large adhésion des salariés au militantisme développé par les élus du Syndicat Unifié-Unsa. Cela vaut pour le CE, les DP mais aussi le CHSCT, instances où le bilan est fourni en actions dont bon nombre aboutissent.

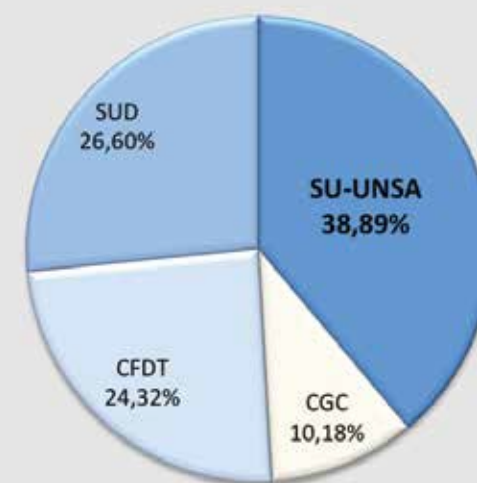
Cela vaut aussi pour l'activité syndicale. Notre organisation s'est toujours inscrite dans la volonté de construire un socle social solide, aujourd'hui enrichi d'accords qui « organisent » la vie des salariés au quotidien en CELR. Comme quoi le dialogue social n'est pas pure utopie, cela dépend de l'intelligence mise à son service par les partenaires sociaux...

Désormais, seules 4 organisations syndicales sont représentatives, CFTC, CGT et FO étant recalées. En tutoyant 39 %, le Syndicat Unifié-Unsa devance son suivant de plus de 12 points !

Enfin, cette élection marque un tournant pour la section Languedoc Roussillon. Deux de ses piliers, Jacqueline TROUSSELLIER et Pierre BOUNEAUD, ont vécu leur ultime campagne électorale avec le succès que l'on sait : l'heure de la retraite s'annonce. Voilà un beau passage de témoin à une équipe rajeunie et renouvelée, qui s'inscrit dans la poursuite du travail accompli depuis tant d'années.

Jean-David Camus

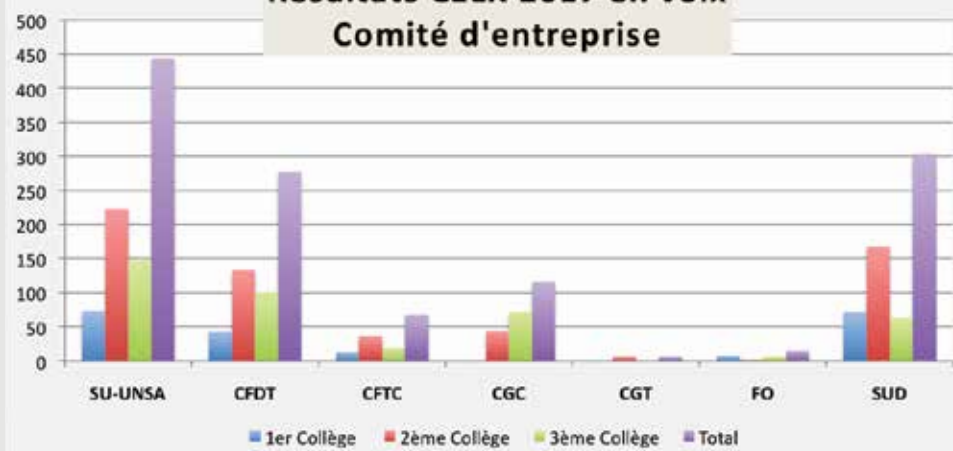
Représentativité syndicale CELR 2017 - 2021



Participation



Résultats CELR 2017 en voix Comité d'entreprise



TITULAIRE



BIROT Joëlle
CEAPC



GARDEN Cécile
CEAPC



CHANUT Marc
CEPAL



NOUVEL Michèle
CEBPL



STEPHAN Loïc
CEBPL



CALVO Marie-Angèle
CEIDF



GOMEZ Judith
CEIDF



MELLADO Catherine
CELC



MASSET Carole
CELCA

SUPLÉANT



MOLERES Nathalie
CEAPC



ARNOULD Gilles
CEAPC



LACAUD Séverine
CEPAL



FRABOULET Sabine
CEBPL



PAILLARD Nathalie
CEBPL



AUMON Jean-Denis
CEIDF



CAUVIN Stéphanie
CEIDF



LEVERT Sandrine
CELC



JOBERT Dominique
CELCA

TITULAIRE



CAPPICOT Hervé
CEAPC



PAJEAU Patrick
CEAPC



REGNAULT Joël
CEPAL



LETHEUREAU Fabienne
CEBPL



PASCAL Alain
CECAZ



RIOLS Isabelle
CEIDF



FERNANDEZ Marc
IT-CE



JANNETTA Françoise
CELDA



ZGAJNAR Georges
CELDA

SUPLÉANT



CANAUD Philippe
CEAPC



PARROT Frédéric
CEAPC



MAYERAS Cédric
CEPAL



GERARD Catherine
CEBPL



WAGNER-MICHEL Sandra
CECAZ



HAMON Thierry
CEIDF



CREMEL Hélène
IT-CE



DELARBRE Sébastien
CELDA



CHANNAC Michel
CELDA

TITULAIRE



TRAORE Marie-Estelle
CENFE



GIRARD Stéphanie
CEMP



MARTINEZ Philippe
CEMP



GANDINI Cédric
CEN



BLANCHE Catherine
CEN



LEMARCHAND Christine
CEN



COLLARD Carine
CERA

SUPLÉANT



DUPONT Hélène
CENFE



DESHONS Jean-Luc
CEMP



QUENIART Stéphanie
CEMP



LEBRASSEUR Rémi
CEN



PETIT Laurent
CEN



DELBOS Véronique
CEN



DUMOLLARD Thierry
CERA

Les candidats que nous
soutenons, des candidats
qui comptent sur vous

ILS ONT OSÉ !

LE MONDE D'ORWELL FRAPPE À NOTRE PORTE !

L'an passé, une société suédoise a fait implanter une puce sous-cutanée d'identification dans la main de 450 de ses salariés volontaires. Elle vient d'être imitée par une société Belge qui a équipé à l'identique une partie de son personnel. Mais que leur passe-t-il par la tête ?



Si le prétexte de simplification est régulièrement avancé, la disparition des codes et des badges vaut-elle le marquage des êtres humains dans leur propre chair ? Cet allègre franchissement d'une barrière, ô combien symbolique, ne vient-il heurter aucune valeur, aucun tabou ?

L'Humain au travail, désormais encodé comme un paquet de nouilles dans le supermarché du quartier, peut-il vraiment solliciter en pleine conscience qu'on le marque comme propriété de l'entreprise et donc de l'employeur ? Certes, il ne s'agit pas de fer rouge

brûlant le cisseau du bestiau dans les plaines de l'ouest américain. Ce n'est pas d'avantage le matricule de sinistre mémoire meurtrissant l'avant-bras du prisonnier dans l'univers concentrationnaire. Ce n'est pas non plus le code barre tatoué sur la nuque rasée d'un célèbre numéro XIII héros de BD. Mais il s'agit bien, en revanche, du même marqueur de la taille d'un grain de riz que le vétérinaire injecte sous la peau du chien en guise d'identification du propriétaire de la bestiole.

Ainsi l'employeur, après avoir « pucé » les véhicules de sa flotte pour connaître leur position à chaque instant, agit de même avec son cheptel salarial en lui faisant miroiter les avantages d'un accès facilité aux locaux, aux outils et aux services de l'entreprise.

Que cela permette aussi d'en mesurer la durée ou la fréquence d'utilisation n'est qu'un hasard. Que ce marqueur puisse être également activé hors de l'entreprise auprès de terminaux relevant d'autres sphères ou d'autres autorités n'est qu'une péripétie, voire une vue de l'esprit, et pourtant...

Dès 1949 Georges Orwell imaginait une telle société dont il prédisait l'avènement dans son ouvrage intitulé « 1984 ». En matière d'anticipation, l'imprécision de 33 ans sur la survenance d'une telle folie reste tolérable et un célèbre chroniqueur radio pourrait conclure avec ironie : « Nous vivons une époque moderne où le progrès fait rage... »

Bernard Charrier

NI SECRET, NI HISTOIRE !

Dans le dernier numéro du TU nous nous étions intéressés aux démêlés judiciaires d'un coq. C'est vers une autre sorte de basse-cour que nous portons aujourd'hui notre attention : la télé réalité. Le juge Joël Boyer, de la XVIIème chambre du TGI de Paris, a en effet, dans une affaire opposant en 2011 Émilie Nef-Naf (sic!) au magazine *Oops!*, délivré un jugement d'un humour ravageur, quoique juridiquement irréprochable. Émilie poursuivait le magazine pour « atteinte à la vie privée » (reproduction de photos extraites d'une sextape de son ex petit ami Léo) et réclamait 20 000 euros. Extraits :

"Émilie et Léo sont deux intrépides aventuriers de la médiatisation télévisée ayant illustré les meilleures heures du programme de télé-réalité intitulé par antiphrase *Secret Story* (saison 3) où il n'y a ni secret ni histoire, mais cependant une observation des faits et gestes des jeunes gens qui y participent sous l'œil

des caméras, où le téléspectateur finit par s'attacher aux créatures qu'il contemple, comme l'entomologiste à l'insecte, l'émission ne cessant que lorsque l'ennui l'emporte, ce qui advient inéluctablement, comme une audience qui baisse.

« Le feuilleton du rien, passion toujours inassouvie des sociétés contemporaines. »

entretenir aussi durablement que possible le feuilleton du rien, passion toujours inassouvie des sociétés contemporaines. Les cobayes, trop heureux de voir quelques flashes qui crépitent encore, et désormais adeptes de l'exposition de soi, courent de l'une à l'autre, comme un canard sans tête, accordant interviews ou posant pour des photos".

Mais « un seul être vous manque et tout est dépeuplé ». Alors, sevrés du programme télé qui s'achève, les aficionados se ruent sur les gazettes, sûrs qu'elles sauront

La tâche est difficile, poursuit le jugement, car il faut distinguer « le vrai du faux, la part du jeu et de l'argent, des indignations sincères, ce que montre le miroir et ce qui se joue non loin, la caverne et les ombres ». Il ne retient finalement pas les arguments de la défense et c'est donc « la main tremblante mais sans remords que les atteintes à la vie privée et au droit à l'image seront retenues »

Notant cependant qu'Émilie « a coutume de monnayer ses interviews illustrées sur les sujets les plus intimes » il conclut qu'« un euro de dommages et intérêts suffira à réparer ce qui est réparable » (ailleurs, il qualifiera cet euro de « prix de l'honneur, soit un sou de l'Europe que la rumeur tient pour le denier de Judas »)

On s'amuse bien au TGI de Paris !

Agathe Prévost



LE TRAIT D'UNION

LE SYNDICAT UNIFIÉ AGIT POUR CONSTRUIRE !

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, débattrez sur la vie sociale dans l'entreprise et ses orientations.

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.

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

- Majoritaire
- Autonome
- À l'écoute
- Propose
- Agit
- Négocie
- S'engage



LE TRAIT D'UNION - Le Journal du Syndicat Unifié-Unsa - Numéro 121

Pour toute information et contact : tél. 01 43 27 88 09 ; e-mail: traitdunion@syndicat-unifie.net

Directeur de la publication : Bernard Charrier - Syndicat Unifié-Unsa 21-23, rue du Départ - 75014 PARIS

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

Photo de Une : Fotolia

Dépôt légal : 1^{er} trimestre 2017 - 41000 exemplaires - Commission paritaire N°358 D 73 ISSN 21 14-9399

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