

On vous en parle...

Informations adhérents SU-UNSA CEGEE

Réunion CSE 28 & 29 septembre 2022

Une direction pas à une injonction contradictoire près...

Ordre du jour chargé pour ce CSE avec 14 points traités sur ces 2 jour. Les constats réalisés montrent toutes les injonctions contradictoires de l'entreprise : si les résultats sont une fois de plus (très) bons, la direction n'entend pas faire baisser la pression... mise sur les salariés. Voici une revue des points importants à retenir de ce CSE.

➔ Accord de Branche QVT : la CEGEE hors sol ?

La Direction a présenté l'accord national *Qualité de Vie au Travail*, signé par trois organisations syndicales (CFDT, SNE-CGC et SU-UNSA). Il réaffirme les grands principes à mettre en œuvre dans les entreprises de la Branche Caisse d'Épargne pour garantir (à minima) les conditions de travail et la santé des salariés. A la lecture du document, on voit immédiatement le fossé entre les éléments de l'accord et ce que vivent les salariés de la CEGEE :

- « **Réguler la charge de travail au plus près des situations de travail** ». Malgré nos demandes répétées, la direction a toujours refusé de quantifier la charge de travail. Pourtant, dans un contexte de suppression de 550 postes et la généralisation de la polyvalence, la régulation de la charge de travail est indispensable.
- « **Accroître l'autonomie et la responsabilisation** ». Dans notre caisse et notamment sur le front de vente, c'est bien la vente de produits prédéfinis (les challenges, temps forts et autres joyeusetés), le marquage à la culotte et le benchmark qui prévalent. L'autonomie n'existe absolument pas !
- « **Développer un mode de management participatif et collaboratif** ». La CEGEE est à des années lumières de ce concept participatif ! C'est bien un management en « tuyaux d'orgue » qui est la règle. Les décisions « descendent » et sont perçues sans autre sens que d'accroître les résultats de l'entreprise, en ne se souciant pas plus des salariés que des clients.

Devant nos rappels sur ces questions, la direction est mal à l'aise. Les mots ont un sens et il est temps pour la direction de respecter les accords signés !

➔ Point Financier 2022 et perspectives 2023 : toujours plus ?

Bénédicte Solanet, membre du directoire de la CEGEE, est venue présenter les résultats des premiers mois de 2022 et a esquissé les perspectives pour les mois à venir. Sans entrer trop dans le détail, retenons que les

résultats sont bons ! Sur bon nombre d'item (PNB, frais de gestion, coefficient d'exploitation, résultat net...), l'entreprise est en avance sur les résultats de l'an passé, mais également sur les objectifs 2022. La direction reconnaît même que ce sont principalement les résultats commerciaux (donc les efforts des salariés) qui dopent les résultats globaux. L'année 2022 sera donc du même niveau historique que 2021 (101 millions d'euros de bénéfices pour rappel). Dans un tel contexte, on peut s'attendre à des félicitations pour le personnel et un geste financier « local » pour partager la valeur ainsi créée... Et bien, ce n'est pas au programme : il faudra au contraire redoubler d'efforts car, pour la direction, les incertitudes liées à la situation internationale pourraient pénaliser les résultats de la CEGEE. Et comme le nombre d'ETP va encore baisser dans les prochains mois, c'est une nouvelle douche froide...

➔ **Projet AGORA : prendre réellement en compte les demandes des salariés et des élus !**

La CEGEE a lancé un projet d'évolution importante des locaux de travail sur les sites administratifs de Strasbourg Rivétoile, Metz la Halle, Reims Carnot et Nancy Poirel pour « accompagner » (sic) les changements d'organisation mis en œuvre par la direction, les modes de travail s'en trouvant révolutionnés... C'est dans ce cadre et pour en faire passer plus facilement l'acceptation, que la direction a choisi d'associer les salariés et les représentants du personnel au projet baptisé AGORA. Ainsi les commissions TRAM et CSSCT du CSE ont été invitées à participer à des réunions d'échanges sur le sujet. Si l'idée est séduisante et peut permettre un partage des enjeux et des déclinaisons des futurs postes de travail (voilà bien un sujet de QVT), il faut avant tout que les remarques, demandes des salariés et des représentants du personnel soient réellement prises en compte. Le Syndicat Unifié-Unsa s'est ainsi fait le porte-voix du personnel qui rappelle son inquiétude sur des points du quotidien tels que les changements de postes de travail au quotidien, la question du bruit ambiant (dans des espaces de travail prévus pour 12 personnes par exemple) ou encore la gestion des ordinateurs individuels et leur stockage... La direction a pris note, nous veillerons à ce que cela se traduise par des actes concrets.

➔ **Point sur le recrutement des alternants : fait-on encore rêver ?**

La direction fait du recrutement des alternants un axe majeur de sa politique RH. Cette dernière entend intégrer 125 alternants en CEGEE, principalement sur le front de vente, pour se créer un « vivier », les recrutements étant « compliqués » depuis quelques mois (allez savoir pourquoi !).

Mais même recruter des alternants semble difficile pour notre entreprise : même après signature de la promesse d'embauche, 26 étudiants se sont désistés. N'arrivant pas à atteindre son objectif, la direction a décidé de prolonger de plusieurs semaines sa période de recrutement. Il faut dire que dans un contexte de sous-effectif permanent en agence, faire venir des alternants est vital. Un nombre croissant de points de vente ferment inopinément ou doivent ouvrir à une seule personne (voir ci-dessous). Il est temps que la direction se rende compte que nous ne faisons plus rêver. Que ce soit les conditions de travail, le niveau des rémunérations ou encore le sens du travail proposé, nous sommes hors-sols... Le réveil risque d'être brutal !

➔ **Fonctionnement des agences en période estivale : des fermetures et des conditions dégradées**

Les élus du CSE ont demandé à avoir un point précis sur le fonctionnement des agences au cours de l'été 2022. Aucune surprise, entre fermetures programmées, fermetures inopinées et obligation d'ouvrir des

agences à une seule personne, une chose est certaine : les conditions de travail ont été très dégradées tout comme l'accueil des clients. Et cela ne s'arrête pas à la période estivale, depuis la rentrée la situation n'est absolument pas revenue à la normale. Ce qui est le plus choquant c'est que la direction conçoit ce fonctionnement comme logique « *puisque'il n'y a pas assez de salariés* ». La logique voudrait justement qu'un plan d'embauche soit mis en œuvre pour assurer l'ouverture des agences et l'accueil des clients. Mais c'est une autre option qui est privilégiée puisque le nombre d'ETP continue de baisser en CEGEE pour suivre le PMT : une nouvelle vague de fermetures d'agences, annoncée comme solution idéale... Nos clients vont-ils continuer à accepter cela longtemps ? Les salariés méritent-ils ces conditions de travail ? Assurément non !

➔ **Satisfaction Client : tout va bien... en affichage tout du moins**

De façon régulière, la direction vient présenter au CSE l'évolution de la satisfaction client en CEGEE. Il y a un peu plus d'un an, notre Caisse se trainait dans le bas du classement NPS national avec des « scores » peu glorieux et pour traduction directe des pertes massives de clients. Depuis, le NPS s'améliore et la direction « en fait des caisses » sur le sujet. Mais aujourd'hui, nous sommes incapables de savoir si ces résultats traduisent bien un niveau de satisfaction qui s'améliore réellement. En effet, la stratégie de relancer largement les clients pour qu'ils évaluent très positivement la CEGEE dans les enquêtes à chaud ou à froid et le changement de critères de classement des clients (bancaarisés principaux, équipés...) ne nous permet pas de vérifier cette amélioration. Seule certitude : le nombre de clients n'augmentent toujours pas, ce qui est un signe qui doit relativiser l'analyse. De plus, l'enquête « attrition » montre que 72% des clients qui nous quittent le font parce qu'ils ne sont pas satisfaits de la qualité de la relation, et non pas pour une banque à distance.

Les élus du Syndicat Unifié-Unsa ont proposé à la direction, pour en avoir le cœur net, d'entrer dans un dispositif de certification AFNOR « relation client ». Une manière incontestable de mettre en œuvre les bonnes pratiques pour conserver et peut-être gagner des clients... La direction n'ira pas dans cette voie. On se demande bien pourquoi...

➔ **Bilan « dialogue social » : tout ça pour ça ?**

Il y a maintenant plusieurs mois, les représentants du personnel ont fait savoir à la direction, par l'intermédiaire de l'avocat du CSE, leur volonté de saisir le juge pour dénoncer le non-respect du code du travail, notamment dans ses relations avec les élus. Vent de panique au sein du Directoire qui a reconnu que « *le dialogue social n'était pas au beau fixe* » (doux euphémisme). Pour tenter d'y remédier, il a proposé de faire appel à un expert en relations sociales pour faire un diagnostic de la situation et proposer des pistes d'amélioration. Les Organisations Syndicales ont certes validé le dispositif, mais en devant avaler une première couleuvre : c'est la direction qui a choisi seule l'expert... et le paie ! Les représentants du personnel ont pu s'exprimer à loisir sur la situation subie par les salariés dans l'entreprise, les frustrations à n'être jamais entendu et le rouleau compresseur mis en place par la direction pour passer chaque mois en CSE des réorganisations à marche forcée... Le compte-rendu dans la restitution écrite de l'expert est fidèle, mais... qu'en ressort-il ?

Pour la direction, c'est la forme des débats qui doit changer : plus d'écoute, des débats plus apaisés et plus longs si nécessaire tout en affirmant que la direction n'a pas vocation à modifier ses projets puisqu'ils sont travaillés et décidés en amont... En clair, on est prêt à vous écouter plus longtemps, plus souvent, si vous n'élevez pas le ton, mais cela ne changera rien aux projets présentés ! Éric Saltiel annonçant même que « *les désaccords subsisteront* ».

Nous sommes dans le cosmétique pur. La direction entend simplement montrer un visage plus « ouvert » sans aucune volonté d'écouter les salariés et leurs représentants.

Le Syndicat Unifié-Unsa n'entend pas se contenter d'un rôle de potiche accompagnant les projets néfastes de la direction. Nous continuerons de jouer notre rôle de contre-pouvoir et d'alerte. Nous entendons utiliser tous les moyens que le législateur a laissé aux représentants du personnel pour que la loi soit respectée, notamment en matière de santé au travail et reconnaissance des salariées...

Avec ce joli tour de passe-passe, la direction a gagné quelques semaines en faisant illusion. Dans un avenir proche, il faudra des actes prouvant l'amélioration du dialogue social ; la NAO locale en sera l'occasion avec un résultat attendu qui ne se résume pas à l'octroi de mesures salariales cosmétiques.

Les questions de pression au quotidien, de charge de travail, de reconnaissance salariale restent de mise. Elles devront, quoi qu'en pense la direction, être traitées. Les nombreux départs de salariés montrent à quel point notre entreprise ne fait plus rêver. Les temps ont définitivement changé. Aujourd'hui, les salariés ont besoin de sens dans leur travail au quotidien, d'une vraie qualité de vie au travail et de partage de la valeur économique en rapport avec les bénéfices toujours grandissant de notre entreprise ! Si la direction continue d'être dans le déni face à ces questions, alors nous irons collectivement dans le mur.

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