

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE

Séance du 26 février 2021

Si l'ordre du jour de cette réunion était à ce point copieux qu'elle s'est achevée à 18h30, la faute en incombe essentiellement à 2 des 11 points inscrits à l'ordre du jour ; ces sujets ayant monopolisé la quasi-totalité des débats de l'après-midi. Nous ne nous étendrons donc pas sur les affaires courantes et nous concentrerons sur cette actualité brûlante.

Information sur l'OPA lancé par BPCE sur Natixis

Sur un sujet aussi important que celui-ci, nous aurions pu espérer la présence de notre Président. A défaut, celle du membre en charge du Pôle Financier ou celle des 2 membres en charge de la BDD ou de la BDR auraient pu nous suffire. Après tout, ce sont bien là les directions qui vont être les + sollicitées par leurs clients. Et bien non... c'est Roland BEGUET, en charge du Pôle Ressources qui a tiré la courte paille. Ce dernier s'est donc démené (avec l'énergie du désespoir ?) pour nous présenter cette opération sous l'œil volontairement optimiste que BPCE lui porte et non sans un certain talent pour donner l'impression d'y croire.

Le principal point de crispation porte bien évidemment sur l'effondrement de la valeur entre 2006, date de l'introduction en Bourse à 19,55 €, et aujourd'hui ou l'on cherche à tout prix à l'en sortir à 4 €. Entre ces 2 dates, près de **49 milliards d'€** de valeurs se sont évaporés et ne seront visiblement jamais retrouvés.

De cette déroute, découlent un certain nombre de questions et d'inquiétudes.

A la question des conséquences financières que cette opération pourrait provoquer dans les comptes de la CEAPC, il ne semble pas y avoir pour l'heure d'alerte majeure. L'action Natixis est évaluée dans les comptes de BPCE aux environs de 3,70 €. Sa sortie, si sortie il y a, ne devrait donc entraîner ni dépréciation, ni provision. Se pose tout de même la question de la sortie effective ou pas... Avec une action cotée au-delà des 4 € depuis plusieurs jours, rien ne garantit que les candidats à l'OPA soient très nombreux.

Le 2nd problème de taille porte bien évidemment sur les conséquences de cette opération sur le réseau commercial... **22 600 clients de la CEAPC sont porteurs d'actions Natixis** et il suffit de lire ce qui s'écrit sur certains réseaux sociaux pour avoir une idée assez précise de leur niveau de satisfaction. Pour autant, la CEAPC ne peut communiquer officiellement sur le sujet au risque de se mettre en défaut de conseil.

Les commerciaux les moins aguerris pourront, à leurs risques et périls, se référer à l'argumentaire déployé par BPCE... Un peu à court d'arguments, notre maison mère y fait la projection surréaliste de l'investisseur qui a acheté ses actions en 2006, puis peu échaudé a réinvesti en 2008 au plus bas, et accepte, dividendes et sourire inclus, une perte de près de 20% de son investissement. Youpi !

Bref, chacun aura compris que pas un salarié du réseau commercial n'a intérêt à sortir du bois ou à bouger une oreille sur cette affaire au risque d'essuyer les foudres de ses clients. Ironie du calendrier, cette OPA est rendue publique au moment même où notre Président adresse de nouveau, ses félicitations sur nos bons résultats en satisfaction clientèle. A t'il prévu d'en écarter ces quelques 22 000 clients pour préserver ce bel indice ? L'histoire ne le dit pas...

Dispositions applicables en matière d'accessibilité agence

Pour celles et ceux qui ne sont pas directement concernés par la problématique, le sujet mérite d'être expliqué. Tout part d'une découverte assez incroyable faite par BPCE et les caisses sur les

retours clients : « ces derniers apprécieraient que l'on décroche le téléphone lorsqu'ils appellent ! » Dingue non ?

Sauf qu'à observer le taux de « décroché » des appels téléphoniques, on s'est vite rendu compte que près d'1 appel sur 2 ne l'était pas.

Faut-il y voir une conséquence des 200 emplois supprimés sur le réseau commercial ? Le non remplacement des absences, les portefeuilles et les agendas chargés à bloc peuvent-ils expliquer en partie ce médiocre constat ? Bien évidemment pas pour nos dirigeants qui préfèrent y voir, une défaillance du réseau qu'il convenait de corriger au plus vite sans y apporter bien évidemment le moindre moyen.

Comment dès lors contraindre les commerciaux à décrocher plus souvent le téléphone ? **En faisant de cette action un critère de Part Variable pardi...**

Le dispositif a donc été instauré début 2021 et les conséquences prévisibles ne se sont pas vraiment fait attendre...

- Stress et tension pour tous les métiers du réseau, managers et autres. A tel point que celles et ceux qui prennent encore le risque d'aller aux toilettes en sont parfois contraints à transférer leur ligne sur celle d'un collègue pour ne pas rater un appel.
- Comportements parfois déviants et apparition de pratiques douteuses, histoire de « s'acheter une paix » qu'il devient difficile à conserver.
- Des résultats parasités par des appels ingérables... Exemples : les appels clients faits le dimanche ou le lundi y apparaissent. Pour éviter d'avoir des appels non répondus, les collègues en sont parfois réduits à s'écrire en amont pour s'assurer de leur disponibilité respective.
- Des entretiens en face à face rendus délicats par l'interruption incessante du téléphone. Sur le sujet, l'histoire ne dit d'ailleurs pas ce qu'en pensent les clients concernés.

Le débat du jour n'avait bien évidemment pas vocation à remettre en question la qualité de service que nous devons à nos clients. Sur ce sujet, le consensus est bien évidemment de mise. Pour autant, conditionner la rémunération des salariés à une performance est déjà source de tension. La corréler à une activité qui impacte les conditions d'exercice, **chaque jour travaillé** et quasiment **heure par heure**, accentue le trait et les conséquences qui en découlent.

La chose est d'autant plus sensible que l'efficacité de ce dispositif sur la satisfaction clientèle est loin d'être avérée, sauf pour les initiateurs du projet bien évidemment...

Bien des commerciaux n'ont pas oublié que la priorité au rendez-vous était la règle il y a peu d'années encore. D'autres vivent mal l'interruption constante par le téléphone et y voient même une forme d'impolitesse à l'égard de celui qui a pris la peine de se déplacer.

Sur ce sujet comme sur d'autres, nous avons donc demandé à sursoir provisoirement à son application afin d'engager des discussions. L'occasion rêvée pour nos dirigeants qui ne cessent de vanter leur « politique participative », d'entendre ce que les principaux concernés ont à dire afin que satisfaction clientèle et charge de travail cohabitent.

Devinez quoi ? Ils préfèrent sur le coup faire comme d'hab' et... ne rien changer.

Vos élus Syndicat Unifié-Unsa au Comité Social et Economique,

Brahim BENNIS, Joelle BIROT, Fabienne CAUQUIL, Philippe CAZEAU, Patrick COLIN, Sébastien COMMINS, Henri DECKE, Stéphane DE-ROSSI, Stéphane DUMAS, Sylvie FOIX, Cécile GARDEN, Nathalie HURTAUD, Christine JOLIEY, Sylvie LAFITTE, Patrick PAJEAU, Frédéric PARROT, Valérie PHAP, Geneviève ROY, Christelle SOULIER, Nadège TURRO, Christophe VIAUD
