

On vous en parle...

Information adhérents SU-UNSA CEGEE

Réunion CSE 11 & 12 novembre 2019

Ce mercredi 11 décembre se tenait un CSE à Metz où, malgré le boycott des instances, initié par les 4 organisations syndicales de CEGEE, les élus ont répondu présent. La raison ? L'inscription à l'ordre du jour de ce CSE de deux points souhaités et jugés essentiels par les représentants du personnel : point sur le temps de travail en agence et point sur les modalités d'animation commerciale dans le réseau BDD. Et c'est Thierry Lagnon qui est venu en personne présenter sa vision des choses... Le directoire aurait-il enfin compris que le mal-être et la non considération des salariés étaient une gangrène à laquelle il faut répondre dans les plus brefs délais ?

Nos espoirs ont vite été douchés... Thierry Lagnon est simplement venu faire son show, sans apporter les vraies réponses aux problèmes de temps de travail et de charge de travail... Petit résumé de cette journée pour rien et des nécessaires actions à venir...

➔ Les mots ont un sens... pas pour tout le monde !

Thierry Lagnon n'a pas souvent dénié venir débattre au sein du CSE, même si sa venue était annoncée depuis maintenant... 6 mois et constamment reportée ! S'il s'est fait attendre, le membre du directoire en charge de la BDD n'a pas failli à sa réputation : un show permanent dès le début de son intervention, avec l'emploi de mots doux à l'oreille, mais qui sonnent terriblement faux dans sa bouche. Ainsi, dès le début de son intervention, il parle de bienveillance et d'empathie à l'égard des salariés ! Nous n'avons pas laissé passer, lui précisant que les mots ont un sens et qu'on ne peut les utiliser dans le discours et faire le contraire dans les actes !

Sur la situation en CEGEE, Thierry Lagnon trouve « normal » qu'au 24 novembre les salariés soient obligés de faire 401.000 ventes brutes pour se retrouver à -66.000 ventes nettes (467.000 produits détruits en 11 mois) ; selon lui, il en est ainsi dans la Caisse d'Épargne depuis plus de 10 ans... En clair, cela fait dix ans qu'on applique des méthodes qui ne marchent pas, mais ce n'est pas grave, on continue. Quant à la perte de près de 11.000 clients bancarisés et équipés depuis le 1^{er} janvier, il convient que « *c'est embêtant et il va falloir redoubler d'efforts pour enrayer cela* ». Pas le début d'une stratégie, ni de remise en cause, un seul mot d'ordre : « *pédaler encore plus vite !* ».

➔ Objectifs, campagnes commerciales, benchmark : le flou artistique...

Sur la question des campagnes commerciales perpétuelles et autres challenges à gogo, Thierry Lagnon ne peut faire autrement que de reconnaître (devant les montagnes d'exemples présentées depuis des mois par les élus) que « *ce n'est pas efficace* »... tout en rappelant que « *quand on a du retard sur un produit, il faut bien le rattraper d'une manière ou d'une autre et le challenge se justifie* ». Tout juste consent-il à dire qu'il

faudrait les lisser sur l'année et qu'il en parlera aux managers en début d'année. Bref, pas de changement de pratiques à attendre de ce côté-là...

Idem pour les objectifs qui ne tiennent pas compte des réalités du terrain (absences, concurrence...), Thierry Lagnon dit juste « *qu'ils sont revus en fin d'année pour le calcul de la part variable* », ce qui ne change rien à la pression au quotidien tout au long de l'année. Et sur la question des remontées incessantes des ventes ou du benchmark à tout crin... aucune réponse de sa part ! A l'évidence, le directoire n'est absolument pas décidé à changer quoi que ce soit, « *c'est aux salariés de faire plus d'efforts* » (expression répétée 9 fois en une matinée !). Nous avons alors demandé à notre interlocuteur comment les salariés peuvent encore trouver du sens à leur travail ? Ici encore, pas de réponse !

➔ Temps de travail, charge de travail : c'est toujours NON !

Le deuxième point crucial de la discussion repose sur la comptabilisation et reconnaissance du temps de travail en agence, ainsi que la quantification et la détermination de la charge de travail.

Nouvelle désillusion : la direction refuse de mettre un œuvre un dispositif indiscutable de contrôle du temps de travail comme c'est le cas sur les fonctions supports... Le motif invoqué est très simpliste : les salariés des agences sont astreints à un horaire de travail collectif (liés aux horaires d'ouverture aux clients), il n'y a donc pas lieu de vérifier le temps de travail, les salariés n'ont pas vocation à faire des heures supplémentaires (sic).

Seul gadget proposé pour amuser la galerie, la mise en place d'un « minuteur digital » sur les postes de travail sur lequel il faudra cliquer pour que son poste de travail ne soit pas bloqué le soir à partir d'un certain horaire ! La direction affirmant sans rire « *qu'il n'est pas normal que des salariés soient encore en agence après 19H30* » ! Autrement dit, ce qui est fait avant c'est cadeau pour l'entreprise !

La direction refuse même de mettre ce « minuteur digital » en place le matin ou sur le temps de pause méridienne au motif que « *les salariés n'ont pas à venir avant l'ouverture de l'agence et que donc, s'ils viennent avant, c'est leur choix* » et qu'« *à midi, les salariés peuvent aussi choisir de rester en agence pour y déjeuner ou se détendre et pas nécessairement pour travailler* »... Bref un déni généralisé.

Rappelons que des dispositifs existent ailleurs en France. Par exemple, depuis longtemps à la CE IDF les salariés des agences sont à l'e-badgeage comme les salariés des services administratifs. Et ça ne nuit en rien aux résultats.

Quant à la quantification de la charge de travail, la direction la refuse tout net en disant que « c'est un dispositif industriel qui n'a pas sa place sur le front de vente, puisque tout le monde ne travaille pas à la même vitesse »... On croit rêver devant une telle mauvaise foi car, en matière industrielle, c'est bien la direction qui a mis en place une organisation et des dispositifs de management (flicage ?) industriels sans tenir compte des spécificités et en ne laissant aucune autonomie aux salariés !

➔ Le middle-office : la réponse à tout !

Sur la question ultra-sensible de la charge de travail non quantifiée, qui vaut autant pour les fonctions supports que sur le front de vente, la direction a désormais une réponse unique : l'expérimentation middle-office front de vente !

Certes, nous l'avons répété à de maintes reprises, nous sommes demandeurs et favorables à la création d'un middle-office agence permettant de soulager les salariés d'agence de tâches administratives, leur permettant

ainsi de mieux servir nos clients. Favorables certes, mais pas dans n'importe quelles conditions. Or, la façon dont cette expérimentation démarre fait froid dans le dos...

Aucune estimation des charges de travail transférées (on sait juste que ça doit se faire à iso-effectif), le périmètre intégré ou pas des activités « partant » sur le middle-office varie en permanence. Et enfin, le « qui fait quoi » est un joyeux bazar. On déshabille Pierre pour habiller Paul : *My assistance* (sauf le crédit) bascule sur le middle-office, mais qui fait l'assistance ? Solution Crédit, en plus de son travail quotidien ? Avec des volontaires (peu nombreux, on le comprend) ou des désignés d'office ? Comment gérer le changement de jours de travail ? Et où vont travailler les collègues ? Tout le monde en version centralisée ou au plus proche des agences ? Quid de nouvelles tâches à effectuer en plus comme la gestion des Gabs ? En réunion hier, la direction a reconnu, penaude, qu'il y a beaucoup d'incertitudes et que l'expérimentation pourrait être reculée (elle est prévue le 21 janvier).

Voilà une nouvelle preuve flagrante, comme déjà constaté sur de nombreux dossiers, que nos dirigeants sont plongés dans un profond amateurisme qui fait peur quand on connaît les enjeux ! Et au bout du bout, ce sont bien les salariés qui trinquent.

➔ **Hors la loi !**

La direction confirme donc ici sa volonté de ne pas reconnaître le véritable temps de travail, ni le niveau de charge de travail qu'elle fait peser sur les salariés. En agissant ainsi, elle commet une double faute :

- L'iniquité entre les salariés de la CEGEE. Comment justifier qu'une partie des salariés dispose d'un dispositif de badgeage permettant la reconnaissance des heures supplémentaires (même si le dispositif d'écêtement est juridiquement contestable) et d'autres sont contraints d'offrir gratuitement du temps de travail par conscience professionnelle et volonté de ne pas pénaliser les clients ?
- Le non-respect de la loi qui précise très explicitement que « toute heure travaillée doit être comptabilisée et reconnue (payée ou récupérée) »...

➔ **Stop à l'amateurisme et à la mauvaise foi**

En mettant en place son PMT avec à 550 suppressions de postes, la direction a joué au petit comptable en faisant baisser drastiquement la masse salariale pour améliorer les bénéficiaires (et les rémunérations des dirigeants au passage).

Depuis le premier janvier, ce sont plus de 230 emplois qui ont disparu ! La direction n'a d'autres choix que de prendre des décisions incongrues pour boucher les trous : s'autoriser à ouvrir 152 agences à une seule personne, passer une majorité d'agence en mode déconnexion (plus d'accueil l'après-midi) et demain une vague de fermeture d'agences.

Devant ce manque criant de personnel, la direction compte plus que jamais sur le « bénévolat » et le volontarisme des salariés. Travailler plus et plus vite, sans être payé plus...

Il est donc inconcevable pour le Directoire de comptabiliser le vrai temps de travail, ni de reconnaître que la charge de travail demandée ne peut tenir dans le temps de travail légal... pour lequel les salariés sont payés ! Quant à la question de la santé et du bien-être des salariés, elle est balayée d'un revers de main...

Au vu de ces comportements irrespectueux des dirigeants de la CEGEE envers les salariés, nous ne pouvons pas rester ainsi sans rien faire. Les 4 organisations syndicales, Syndicat Unifié-Unsa en tête, entendent bien faire respecter la loi et il va désormais falloir en passer par des actions plus coercitives. La direction vient de mettre le dialogue social en panne sèche : c'est donc à un autre niveau qu'elle devra répondre de ses manquements.

D'un point de vue purement financier, rappelons que pour une majorité de salariés, les heures supplémentaires non-comptabilisées représentent à minima un mois de salaire supplémentaire... le juste dû du travail des salariés, rien de plus !

➔ Nouvelle démission au COS de la CEGEE

Il n'y a pas que les représentants du personnel qui contestent la stratégie et les méthodes de Bruno Délétré. Ce lundi, en ouverture de séance plénière du COS, un élu représentant des clients sociétaires a lu une déclaration annonçant sa décision de démissionner de l'instance. C'est le troisième élu de COS qui décide de quitter l'instance depuis la fusion. C'est assez rare dans le paysage des Caisse d'Épargne pour le relater. La démission de cette élue, Madame Pujol, ne s'est pas faite dans la douceur. Cette dernière, avocate de profession, a dénoncé les pratiques de pression et d'intimidation du président du Directoire à son égard. Des accusations graves, qui illustrent la volonté de nos dirigeants de ne voir aucune voix discordante apparaître. Rien d'étonnant qu'avec de telles méthodes les prises de paroles y soient rares, que les débats soient vite refermés et que les votes soient quasiment toujours favorables... hormis ceux des élus représentants des salariés. Une situation qui s'apparente avec ce que nous connaissons au CSE où les élus ne sont pas écoutés, la direction restant droit dans ses bottes en toutes circonstances. Il y a définitivement quelque chose de cassé en CEGEE...

➔ Déclaration intersyndicale lue mercredi en CSE pour dénoncer la situation et annoncer le prolongement du boycott des réunions avec la direction :

« Nous étions dans une situation de blocage.

Nous restons dans une situation de blocage.

- ⇒ Vous refusez d'entendre la souffrance des salariés, leur mal être, leur attente d'un geste fort de votre part.
- ⇒ Nous refusons d'accepter des effets de manche qui ne pourront pas contribuer à l'amélioration de nos conditions de travail

Nous espérons tous ici reprendre notre travail d'élus, normalement et sereinement. Si vous permettez aux salariés de cette entreprise de travailler normalement et sereinement, cette situation de blocage prendra immédiatement fin.

Parce que le minuteur digital dont vous proposez la mise en place n'est d'aucune façon un outil de mesure du temps de travail et que le lissage annuel des objectifs commerciaux ne change rien.

En fait c'est très simple :

Nous demandons un outil de mesure du temps de travail et l'adéquation temps de travail/charge de travail, vous nous répondez horaires collectifs.

- ⇒ Si vous vous arcboutez sur la notion d'horaires collectifs, alors procédez au blocage des postes informatiques en dehors de ces horaires collectifs.
- ⇒ Si vous acceptez la notion de dépassement de ces horaires collectifs, mettez en place un outil de mesure du temps de travail pour rémunérer ces dépassements.

Nous demandons un moratoire sur les campagnes commerciales dans l'attente de la mise en place de conditions de travail acceptables et vous nous répondez lissage annuel des objectifs avec quelques campagnes commerciales

- ⇒ Ça ne ressemble ni de près ni de loin au moratoire demandé.

Nos demandes ne sont donc pas acceptées.

Et nous, nous n'acceptons pas d'aborder des sujets qui, par rapport à nos priorités, nous semblent secondaires.

- ⇒ Nous boycottons donc le reste de cette réunion et allons initier de nouvelles actions sur un nouveau plan. »

Les élus Syndicat Unifié-Unsa au CSE & à la CSSCT

Le représentant syndical SU-UNSA au CSE