

On vous en parle...

Information adhérents SU-UNSA CEGEE

Réunion CSE 23-24 septembre 2021

L'obstination jusqu'au déni ?

Les 23 et 24 septembre s'est tenu le CSE de rentrée. Il était attendu par les élus car, pour la première fois, le nouveau membre du directoire en charge de la BDD venait à la rencontre des représentants du personnel. Une occasion pour tenter de connaître sa vision du front de vente et les implications que cela va engendrer sur les salariés et les clients. Une chose est certaine, derrière un discours plus policé et une certaine écoute, les choses ne devraient pas évoluer : « faire plus avec moins »... Nous avons également dû nous fâcher devant la volonté de la direction de ne pas vouloir parler des sujets sensibles comme la réorganisation massive de la DSC. Tour d'horizon d'un CSE loin d'être tranquille...

➔ Point de situation Covid19 : grandes lenteurs...

Comme tous les mois, un point est fait sur la situation COVID19 en CEGEE. S'il faut reconnaître que le taux de contamination est bien en baisse (un cas/semaine en CEGEE), il y a toujours des sujets qui interpellent. Le premier est la question de l'exemplarité de l'encadrement. Quelle surprise de trouver sur les réseaux sociaux des photos d'une réunion importante de cadres de la CEGEE sur laquelle les protagonistes sont majoritairement sans masque et sans distanciation... autre sujet récurrent, la question de la bonne aération des locaux. Alors-même que les élus du Syndicat unifié-UNSA ont démontré que l'information permettant de savoir combien de personnes peuvent être en même temps dans un bureau ou une salle de réunion n'est toujours pas connue des salariés (rappel : la ventilation doit-être de 25m²/heure/personne/local), la direction se contente de préciser qu'elle va faire un test sur quelques agences pour regarder la pertinence de mettre en place des détecteurs de CO₂ (demande du SU-Unsa) ... Tout en annonçant qu'elle va augmenter la jauge des salles de réunion... Depuis avril 2020, nous exigeons que les avis de l'OMS et le code du travail soit juste respectés dans notre entreprise où la majorité des locaux n'ont pas d'ouvrant

➔ Réorganisation DCE/Pro BDR : une de plus !

Voici la 33ème réorganisation imposée par la direction en 36 mois. Rappelons que ce service a déjà été impacté par les réorganisations des Crédits et Engagements (octobre 2020) et des activités d'ingénierie financière (mars 2021). A découper par étage chaque projet, impossible pour les élus du CSE d'avoir une vision globale de la

situation de l'entreprise, avec la désagréable sensation d'un pilotage à la petite semaine. Une chose est certaine, le but principal de ces réorganisations est bien la baisse des effectifs. Ici encore, on est bien dans le cadre du «faire plus sans moyens humains supplémentaires».

D'après la Direction, cette réorganisation devrait permettre d'optimiser la charge de travail grâce à des équipes plus spécialisées. Or la spécialisation existe déjà, donc ce projet n'améliorera en rien la productivité. La réalité est simple : il manque du personnel pour faire face à une activité croissante.

Ce projet de réorganisation est une coquille vide, une simple opération « rustine ».

Vouloir à tout prix parvenir à supprimer 550 emplois à fin 2022 place l'entreprise et surtout les salariés dans des situations inacceptables.

Comment s'étonner dans ces conditions des départs de l'entreprise et des salariés en arrêt maladie ?

➔ Réorganisation du Secrétariat Général : Bis repetita...

Nouvelle réorganisation du Secrétariat Général... qui avait déjà perdu 2 postes en juin 2019. Aujourd'hui, c'est un organigramme avec 3 ETP en moins qui est présenté. Toujours la même obsession de faire baisser coûte que coûte les effectifs sans jamais démontrer que la charge de travail baisse. Et difficile d'y voir clair lorsque l'organigramme actuel présenté n'est pas à jour, des postes disparus il y a plus de 18 mois étant toujours inscrits à l'effectif...

Le but de la Direction se résume toujours aux mêmes éléments de langage : « Optimiser les moyens déployés » et « préserver la polyvalence ». Comme si, avec la polyvalence, la direction venait de découvrir la solution miracle permettant, sur le papier, d'augmenter la charge de travail sans que cela ne se voit. Cette obsession du coefficient d'exploitation a un prix : la santé des salariés !

➔ Rapprochement dans l'informatique Groupe : pas convaincu

Nouveau grand projet phare national dénommé HERMES : regrouper au sein d'une même plateforme les structures informatiques de toutes les banques de détail du Groupe. En soi, le projet peut sembler louable dans une visée d'harmonisation et de simplification. Mais la présentation très « light » de la direction laisse plus de questions que de certitudes. La question sociale des salariés venant de nombreux horizons n'est pas abordée, tout comme le choix de basculer de GIE en SNC pour la forme juridique sans savoir quel sera l'impact sur la gouvernance. Enfin, la question du coût pour les caisses et de l'ambition du projet au service des entreprises du groupe reste sans réponse. Rappelons que certains développements majeurs n'ont pu voir le jour ces dernières années tout simplement pour que le coefficient d'exploitation soit aussi respecté coûte que coûte dans l'informatique. A l'heure de la banque digitale, il y a des dogmes financiers qui s'apparentent à un pseudo-suicide... Quant à l'externalisation, y compris à l'étranger, elle n'est pas près de s'arrêter car « indispensable » pour le développement de certains projets ! Le Groupe BPCE est décidément socialement exemplaire...

➔ Résultats BDD : toujours en trompe l'œil

Moment important de ce CSE, la présence devant les élus de Mickael LE GALL, nouveau membre du Directoire en charge de la BDD après le départ de Thierry LAGNON. L'occasion de recueillir son sentiment sur la stratégie et la situation de la CEGEE. Si l'homme est courtois et à l'écoute, la situation des salariés du front de vente a peu de chance d'évoluer. Notre interlocuteur, n'osant pas affirmer qu'il faut « travailler plus » se contente de dire qu'il faut « travailler mieux » en équipant toujours plus les clients...

Le Syndicat Unifié-Unsa a profité de cette rencontre pour lui dresser le portrait de la situation actuelle de l'entreprise, beaucoup moins idyllique que la version officielle :

- Les campagnes commerciales (pourtant « interdites » dans l'entreprise depuis fin 2019) qui s'enchaînent et se superposent,

- Le marquage « à la culotte » des salariés jusqu'à l'overdose.
- Des salariés qui ne trouvent plus de sens à leur travail puisqu'il s'agit uniquement de vendre des produits prédéterminés en faisant le forçing.
- Une charge de travail qui ne cesse d'augmenter puisque la baisse du nombre de collaborateurs entraîne des rattachements et fermetures d'agences,
- Des portefeuilles clients en déshérence sans conseiller attiré,
- Une polyvalence imposée par la disparition des postes d'accueil, source de mécontentement pour les clients et stress pour les salariés.
- Le lobbying fait auprès des clients pour que le NPS /QHD soit bon alors que nos « notes » quant à la joignabilité sont mauvaises.
- Et le « pompon » : affirmer que les résultats commerciaux sont plutôt bons quand la CEGEE a déjà perdu 400.000 produits (différence ventes brutes/ventes nettes) depuis le début de l'année.
- Quant à l'objectif du PMT de gagner 27000 clients bancarisés avant fin 2022, il est hors de portée. Nous sommes toujours et encore en perte sèche de clients...

On peut affirmer, sans se tromper, que les deux perdants de la stratégie de l'entreprise sont toujours les salariés et les clients...

➔ Ouverture estivale des agences : sans foi ni loi !

Nous connaissons malheureusement chaque année des fermetures massives d'agences pendant les congés d'été en CEGEE. L'obligation de prendre 4 semaines de congés pendant cette période, dans un contexte de baisse continue des effectifs, fragilise un édifice déjà « branlant » tout le reste de l'année. Alors même que la direction se félicite de n'avoir dû fermer que 68 agences en juillet/août (les clients apprécieront), un autre phénomène, impensable il y a encore 24 mois, se généralise : l'ouverture d'agence à une seule personne ! Ce sont officiellement 103 agences qui ont fonctionné sur des durées allant jusqu'à 39 jours avec une seule personne. On est bien loin de l'affirmation de la direction en septembre 2019 « ***l'objectif n'est pas de permettre à un salarié de travailler seul pendant plusieurs semaines dans une agence qui fonctionne normalement à plusieurs ETP, mais d'assurer ponctuellement une continuité de service*** » ou encore « ***ces situations exceptionnelles ne doivent pas durer plus de 3 ou 4 jours*** ». La direction ne respecte même plus la liste des agences qu'elle avait (sans aucune discussion) autorisées à ouvrir à une seule personne, aujourd'hui c'est « open bar »... Quant à cette liste de 103 agences ouvertes dans ces conditions fournie par la direction, elle n'est pas à jour. Ainsi, d'autres agences ont également dû ouvrir à une seule personne, allongeant ainsi encore un peu plus la litanie des salariés qui ont travaillé dans des situations de charge de travail et de sécurité inacceptables. Mais ici encore, la direction ne se « démonte pas » en affirmant que « ***c'est certainement la faute du salarié qui a oublié de signaler à CRITEL qu'il était seul à l'ouverture*** ». Rien ne sera épargné aux salariés, nos dirigeants continuent de se draper dans leurs certitudes, le personnel n'a que peu de place dans leur stratégie.

➔ DSC : le dossier que la direction ne souhaite pas évoquer ?

Début septembre, en CSE, le Syndicat Unifié-Unsa s'était largement fait l'écho d'inquiétudes fortes quant à la mise en place de la réorganisation de la DSC. En effet, les premiers éléments en notre possession montraient déjà que les conclusions du rapport d'expertise SECAFI, commandé par le CSE, étaient malheureusement en train de se réaliser, avec comme premières victimes les salariés.

La direction n'a pas alors souhaité répondre à nos questions mais a promis qu'un point précis serait réalisé à chaque CSSCT... Dont acte. Sauf que la réalité est toute autre : le 9 septembre en CSSCT, la Direction n'a pas abordé ce point malgré le rappel à l'ordre des élus du SU-UNSA qui ont d'ailleurs listé un ensemble de dysfonctionnements

majeurs. Qu'à cela ne tienne, nos élus ont demandé que ce point soit traité en CSE du 23 et 24 septembre. Refus de la direction d'inscrire ce point à l'ordre du jour !

Nous avons donc pris la parole lors de ce CSE pour exiger que la question soit traitée et nous avons avancé plusieurs points prouvant que la situation est contraire aux promesses de la direction et que des dysfonctionnements majeurs apparaissent :

- Des formations qui se chevauchent
- Des temps de formations différents pour les salariés à temps partiel
- Des salariés qui découvrent devoir suivre des formations sur certains métiers sans leur accord
- Des temps de formations en septembre/octobre mais pour une mise en application au printemps
- Des temps de formations en dehors des horaires de travail
- Les renforts promis pour gérer le quotidien qui ne sont pas là : pour bon nombre de salariés, il faut se former, former des collègues et gérer les dossiers du quotidien... en même temps !
- Des modifications des jours et horaires de travail sans concertation préalable...
- Les choix des nouveaux postes qui ont été le plus souvent imposés.

En clair, tout ce que nous avons relevé comme risques majeurs (et confirmé par l'expertise SECAFI) à la présentation de cette réorganisation est en train de se réaliser ! On ne peut pas décréter la polyvalence à tous les étages pour continuer à faire baisser les effectifs sans que cela n'ait des répercussions importantes sur les salariés et la vie des services concernés... Mais de cela, la direction refuse de parler. Devant notre insistance et notre obstination à vouloir débattre du sujet, la Direction a accepté la tenue d'une CSSCT le 6 octobre... Merci de continuer à nous faire parvenir vos difficultés et les dysfonctionnements déjà engendrés par cette dangereuse réorganisation.

Voilà une rentrée sociale qui s'inscrit dans la même ligne stratégique pour la direction de la CEGEE : poursuivre la baisse régulière des effectifs engagée depuis le lancement du PMT et devant aboutir à fin 2022. Le temps presse pour le Directoire ! Peu importe les conséquences engendrées dans les services et sur le réseau, les réorganisations se succèdent à la vitesse grand V, avec même des réorganisations de réorganisations récentes. C'est à se demander si la course au coefficient d'exploitation ne leur fait pas perdre la raison ! L'exemple de la DSC est flagrant en la matière avec l'arrivée à la surface de toute une série de difficultés que le CSE avait soulevées à l'appui du rapport d'expertise produit par SECAFI et qui font l'objet d'un déni obstiné de nos dirigeants, avec à la clé salariés et clients en principales victimes. Cette maxime de Pierre Desproges catalogue parfaitement les maîtres du temps à la CEGEE : « J'ai toujours été fasciné par les détenteurs de vérité qui, débarrassés du doute, peuvent se permettre de se jeter tête baissée dans tous les combats que leur dicte la tranquille assurance de leurs certitudes aveugles »

Les élus Syndicat Unifié-Unsa au CSE

Le représentant syndical SU-UNSA au CSE