

# On vous en parle...

Information adhérents SU-UNSA CEGEE

## Réunion des 26 & 27 Septembre 2019

*Sur ces 2 journées se sont tenues successivement la réunion mensuelle du CSE puis la réunion de négociation devant initialement traiter de la mobilité pérenne dans l'entreprise.*

*Une nouvelle fois, l'occasion nous sera donnée de constater le refus de la Direction de mesurer les effets négatifs de la stratégie mise en place pour la CEGEE et du type de management qu'elle prône. Face à ce déni et compte tenu des dégâts constatés au quotidien auprès des salariés, les 4 organisations syndicales représentatives ont unanimement et collectivement décidé de dire STOP aux pratiques qui atteignent à la santé morale et physique de nos collègues, au seul motif de la rentabilité à tout prix ! Récit de deux journées très tendues.*

### ➔ CSE des 26 & 27 septembre

#### ➔ **Égalité Professionnelle : la Direction fait cavalier seul**

Pour rappel, à l'occasion de la négociation sur cette thématique, la Direction n'a pas été capable de présenter un projet d'accord à la hauteur des enjeux de l'égalité professionnelle F/H dans l'entreprise. De fait, aucune majorité syndicale ne s'est dégagee pour signer un accord au rabais. Chacun ayant demandé à nos dirigeants de bien vouloir revoir leur copie.

Faute d'avoir obtenu la signature d'un accord l'année dernière et ayant dû mettre en place un plan d'actions, la Direction a obligation de revenir à la table des négociation cette année... sans pour autant manifester l'envie d'aboutir cette fois. En fait, nos dirigeants ont choisi une autre voie pour afficher l'intérêt qu'ils portent à l'égalité professionnelle, celle de la labellisation AFNOR (Label égalité professionnelle) à l'échelle de la CEGEE.

Le choix de cette certification, peu contraignante, pourrait masquer la volonté de nos dirigeants de se donner bonne conscience dans ce domaine sensible alors qu'ils sont dans l'incapacité de signer un accord. Pour le moins ça y ressemble bigrement !

#### ➔ **Futur siège de la CE GEE : La Direction fait cavalier seul (bis)**

L'information est publique : le permis du futur siège de la CEGEE à Strasbourg est déposé. Or à ce stade il n'y pas eu la moindre concertation avec les élus de la Commission Travaux-Aménagements, pas plus qu'avec la commission CSSCT pour l'aspect conditions de travail. La Direction se défend en affirmant que le projet n'en

est qu'à ses débuts... Volonté de tromper les représentants du personnel ou ignorance des textes ? Cette réponse ne peut être acceptée : lorsque vous déposez le permis de construire de votre maison, vous êtes déjà bien avancé sur les volumes, l'organisation des pièces et des fonctionnalités.

Encore une fois l'entreprise veut imposer le service minimum en termes de concertation. Devant la demande unanime des élus de la commission TRAM, la direction s'engage à faire une présentation du projet lors de sa prochaine réunion. Projet qui pourra ensuite être discuté en CSE ! Retour à la normalité ?

### ➔ **Retour sur la CSSCT du 13 septembre : accablant pour la Direction**

C'est la règle, la Commission Santé Sécurité et Condition de Travail présente un compte-rendu de ses travaux au CSE (lire le « On en parle » du 12 septembre).

L'occasion de rappeler qu'en écho aux témoignages multiples livrés par les représentants du personnel prouvant le mal-être de plus en plus important des salariés, le médecin du travail a fait état de cas en augmentation de signalement de Burn-out et d'un malaise important parmi le personnel.

L'inspectrice du travail, également présente, a demandé l'organisation d'une réunion spécifique avec la Direction, en sa présence et celle des Organisations syndicales pour traiter cette question de santé au travail. Mise en difficulté, la direction se retranche derrière le fait qu'il faut lui faire remonter toutes les situations de mal-être pour les traiter individuellement. Les élus du Syndicat Unifié-Unsa ont rappelé qu'au stade où nous en sommes, le problème est collectif et non plus individuel : c'est bien l'entreprise qui, par ses méthodes, place les salariés dans des situations portant atteinte à leur santé ! Et d'ajouter que ce n'est pas en envoyant à chaque salarié la plaquette de *Psyca*, la cellule d'écoute psychologique, que la solution est trouvée et que cela vient dispenser la direction d'une nécessaire remise en cause....

Les prochaines semaines sont importantes avec notamment la présentation de l'expertise décidée par les élus de CSE suite au suicide de notre collègue Bruno Masson. Suivra une réunion de CSSCT extraordinaire, le 14 novembre, en présence de l'inspection du travail, de la médecine du travail et de la CARSAT (dans son rôle de prévention et d'organisation du travail) !

### ➔ **Situation financière au 30 juin : le résultat par la baisse des charges ?**

Dans un contexte de taux désormais négatifs, les crédits Conso et Immobilier atteignent un niveau correct en volume. Certes, le taux de marge des crédits Conso est supérieur à l'attendu mais le crédit Immobilier est lui inférieur avec des renégociations de prêts qui repartent, fragilisant encore plus la marge.

Ainsi, les produits des crédits sont en baisse de 10,1M€ par rapport à 2018 et en retard de 5,4M€ par rapport au budget. La volonté, encore affichée il y a quelques mois d'augmenter les marges sur crédit est illusoire.

Le Coefficient d'exploitation est en amélioration à 75% contre 82% en 2018 (effet baisse des effectifs). Le PNB est en baisse par rapport au budget (-2,5 M€) et en baisse par rapport à 2018 (-9,6 M€).

Le résultat net est stable à 36 M€, très loin des sommes annoncés lors des travaux de fusion. Il faudra certainement encore beaucoup de départs de salariés pour booster les bénéfices...

Le coût de collecte client s'améliore (1,1%) mais reste supérieur à ce qui était prévu au budget. (ventes Brutes/ventes Nettes désastreux... ça a un coût !)

La marge sur activité financière est en baisse de 8,2M€ / 2018, et en retard par rapport au budget. Ici encore, les taux bas ne permettent pas de faire des miracles.

Les commissions nettes sont en recul de 0,6M€ / 2018.

Les charges de personnel sont en net recul de 8,8M€. Normal, les effectifs sont passés de 2948 à 2768 salariés au 30/06. Les frais de départ sont de 1,8M€...

La baisse sur les services extérieurs est bien plus modeste à -0,9M€.

Les coûts de fusion sont encore de 3,6M€...

Le coût du risque repart à la hausse à +3M€.

#### En conclusion

Les résultats sont en trompe l'œil. La conjoncture et les taux hyper bas ne permettent pas d'espérer atteindre par le développement les sommets de bénéfices promis lors de la fusion. L'augmentation des commissions souhaitée par la Direction pour augmenter les résultats est également illusoire dans un environnement concurrentiel agressif et bien armé. C'est donc bien la baisse des charges, en principal la baisse des effectifs, qui permet d'assurer des résultats en stagnation. La Direction devrait reconnaître que les bénéfices, tout comme les arbres, ne peuvent atteindre le ciel.

Les résultats commerciaux sont obtenus dans un véritable climat de souffrance au travail. Pour autant la Direction estime que cela doit devenir la norme en CEGEE ! Mais le désastre des ventes Brutes/ventes Nettes, associé à la perte de clients, complique toujours la tâche, surtout dans la dynamique infernale de pertes de salariés : moins de rameurs pour toujours faire des objectifs qui, eux, ne baissent pas... bien au contraire.

#### ➔ **Projet « Programme Automates » : un bouleversement qui questionne**

Ce projet national vient transformer notre organisation et nos pratiques en matière de gestion des GAB. Jusqu'alors, les GAB sont achetés par la Caisse et IT-CE assure le développement informatique, le suivi, le SAV et un prestataire est mandaté en cas de panne.

Demain, il s'agit de confier cet ensemble à la BRINK'S. La Caisse « achetant » une prestation de service comprenant la mise à disposition de GAB, mais aussi des logiciels installés et de l'ensemble de la chaîne maintenance/SAV. Dans ce schéma, l'externalisation des tâches journalières effectuées aujourd'hui en agence sur la GAB est également possible (c'est une option).

De nombreuses questions apparaissent devant ce projet qui révolutionne notre activité. En effet, la première activité, réglementaire et historique d'une banque, est bien de distribuer des espèces au client. Certes, la baisse de l'activité fiduciaire est une réalité, mais il convient de mesurer l'impact d'une telle organisation sur les clients (qualité de service), les salariés (impact au quotidien) et sur la stratégie de l'entreprise qui se retrouve dépendante d'un prestataire, dans une situation de quasi-monopole sur une activité vitrine... Les élus du Syndicat Unifié-Unsa ont demandé à ce que ce dossier vienne régulièrement en discussion devant les élus du CSE, pour en mesurer les impacts et les potentiels risques pour l'entreprise. La Direction accepte ! A suivre...

#### ➔ **Intervention de Bruno Delétré : flagrant délit de déni ?**

Après un tour d'horizon de la situation macro-économique, avec des taux négatifs et ses possibles conséquences explosives, Bruno Delétré précise que notre PNB doit désormais se faire sur la tarification et les commissions, notamment au travers de la Banque de détail qui représente 80% du PNB de l'entreprise. Cet élément en dit long sur ce qui attend les salariés dans les prochains mois... A ce sujet, le Président du Directoire reconnaît que la réorganisation de l'entreprise est pour lui incontournable et qu'elle demande des efforts de tous (sic) au travers de transformations lourdes inévitables et des ambitions commerciales

extrêmement fortes... Mais il constate que les managers et salariés sont contents de ces évolutions (oups), qu'ils adhèrent au projet et sont heureux d'être dans un environnement qui bouge positivement !

Alors que l'ensemble des élus du CSE conteste ses dires, témoins d'une situation généralisée qui se dégrade fortement (actée d'ailleurs par la médecine du travail et l'inspection du travail), Bruno Delétré dénonce la paroles des représentants du personnel, en affirmant que nous aurions une vision noire qui ne correspond pas à la réalité. Et de réaffirmer que les salariés vont bien et sont heureux des changements en train de s'opérer...

Pour les élus du CSE, la coupe est pleine devant ce déni de réalité et cette direction qui ne tient pas compte des salariés. Rappelons que demander toujours plus aux salariés dans un contexte de baisse massive des effectifs constitue un cocktail explosif. Ce sont bien les salariés qui trinquent, pas les dirigeants ! Devant de tels propos, la riposte s'organise...

### ➔ **Fermetures d'agences, Agences conseil, agences à une personne : Dans le mur...**

Les élus du Syndicat Unifié-Unsa avaient exigé de connaître l'état exact des fermetures d'agence « temporaires » qui se multiplient en CEGEE. C'est chose faite et les résultats font peur. La Direction avait prévu de fermer 28 agences durant l'été. Ce sont au total 43 agences qui ont dû baisser le rideau temporairement faute de salariés... dans des situations où les clients n'ont pu être prévenus dans des délais normaux. L'insatisfaction gronde. Mais pour la Direction, tout va bien et le système mis en place est « qualitatif » ! Nous ne devons pas avoir la même définition de la qualité... Pire, ce sont également 59 agences qui, entre mai et août 2019, ont dû fermer leur porte de façon inopinée. En clair, nous n'avons même plus les moyens humains de maintenir notre première mission : recevoir les clients en agence.

Autre élément révélateur de ce manque de moyens humains (qui s'accroît de mois en mois avec les départs non remplacés), la volonté de la Direction de pouvoir ouvrir 152 agences avec un seul salarié en cas de besoin, besoin croissant bien évidemment ! De façon unanime, les élus du CSE rejettent cette solution qui ouvre la porte à une généralisation des ouvertures à une personne. La charge de travail demandée au quotidien et la sécurité des salariés sont incompatibles avec un tel exercice dangereux.

Autre modification d'organisation souhaitée par la Direction pour pallier le manque de personnel, la mise en œuvre des plages conseils en agence... Le dispositif envisagé est simple : pour les agences de moins de 5 ETP, elles fonctionnent une partie du temps d'ouverture en mode 100% conseil (les après-midis)... mais restent ouvertes aux flux ! Situation incongrue qui va obliger des conseillers en RDV à s'interrompre pour aller renseigner les clients entrant dans l'agence... L'expérience vise à développer plus de 150 agences selon ce concept dans les prochains mois. La direction estime qu'en informant correctement les clients (pas le point fort de la CEGEE), il n'y aura pas de souci. Nous savons malheureusement que les choses ne sont pas si simples et que cela sera générateur de mécontentement de la part des clients et de stress ajouté pour les salariés... L'histoire se répète et s'accélère au fil des semaines... La galère continue pour le personnel. La Direction répond que nous n'avons pas d'autre choix que de « tenir le cap ».

Et si tous ces décideurs venaient vivre la vie des « rameurs » de l'entreprise... histoire de confronter leur théorie simpliste à la pratique ?

### ➔ **Satisfaction Client : encore loin du compte...**

La Direction présente les résultats du Net Promoter Score (NPS), indicateur censé représenter la satisfaction client de l'entreprise. Sans surprise, et malgré une légère amélioration (par exemple le NPS de la BDD passe

de -17 à -13), la CEGEE chute dans le classement national de la 7ème à la 10ème place... Ce résultat n'étonne personne, mais la Direction réaffirme qu'il va falloir redoubler d'efforts... bien évidemment !

### ➔ **Polyvalence dans les fonctions administratives : la Direction embarrassée**

Depuis plusieurs mois, les élus SU-UNSA sont interpellés par une forme de généralisation de la polyvalence dans les tâches et métiers déployés dans plusieurs services administratifs, notamment sur des fonctions supports.

Si la polyvalence n'est pas une mauvaise chose en soi, il convient de faire attention à la façon dont elle est mise en œuvre et comment elle est perçue par les salariés concernés. En effet, devoir changer très fréquemment (parfois plusieurs fois dans la même semaine) de métier, au nom de la charge de travail qui évolue, a ses limites. Difficile d'être un spécialiste en toutes choses (ça rappelle des situations bien connues aux salariés du front de vente !) et de donner du sens à son travail, coupé, haché sans forcément les explications ad hoc.

La Direction affirme qu'elle ne souhaite pas voir ces pratiques se généraliser, tout en avouant qu'elle demande beaucoup de souplesse aux équipes, dans un contexte de réduction d'effectifs.

Les élus Syndicat Unifié-Unsa estiment qu'il est impossible de mettre en place une organisation de ce type en catimini, sans plan d'organisation généralisé et sans un débat préalable en CSE. Sans cadre, les dérives sont possibles et ici encore ce sont les salariés qui en font les frais. La direction a promis d'être attentive à ces situations et de revenir devant le CSE pour en parler plus précisément.

Espérons que ces promesses seront respectées ; il en va du bon fonctionnement de l'entreprise... et du quotidien des salariés concernés.

### ➔ **Entretiens professionnels de bilan : pour quelle utilité ?**

Les entretiens professionnels sont maintenus dans la loi « avenir professionnel » de 2018. Ils visent, dans le texte, à accompagner le salarié dans ses perspectives d'évolution professionnelle, notamment en termes de qualification et d'emploi. Ils doivent aussi identifier les besoins en formation.

La loi a cependant introduit de nouvelles obligations depuis le 1er janvier 2019. En effet, l'employeur a obligation d'informer le salarié sur les dispositifs généraux existants (VAE, CEP, CPF et abondements possibles...). Il y a désormais possibilité d'anticiper l'entretien de reprise d'activité à la demande du salarié. Ces entretiens devront être réalisés pour l'ensemble des salariés avant le 31 décembre 2020.

Le véritable enjeu pour les salariés est de savoir ce que vont engendrer pour eux ces entretiens professionnels. Nous l'avons vécu par le passé, la tentation est grande d'en faire un entretien d'appréciation bis... D'autre part, de nombreux salariés n'ont rien « vu venir » après les premiers entretiens réalisés. Comme pour tant d'autres sujets, l'utilité du dispositif repose sur la volonté de la Direction d'en faire un véritable outil de recueil des desideratas du personnel et d'évolution dans l'entreprise, et non une simple obligation réglementaire...

### ➔ **Résultats commerciaux : les mois se suivent...**

Si la Direction affirme que temporairement les résultats se sont un peu améliorés (challenges à la pelle) et qu'il convient de « maintenir la même intensité dans l'effort », il est nécessaire de mesurer comment ces résultats ont été atteints. Si l'on regarde le rapport ventes Brutes/ventes Nettes, le désastre continue : au 1er septembre, pour 305.387 ventes réalisées, le stock a encore baissé de 66.701 produits... 66.701 produits

supplémentaires de perdus ! Tant d'efforts pour un si piètre résultat ! La Direction ne semble toujours pas comprendre que la logique de « semaine du blanc » est contre-productive...

Pour illustrer le mal-être des salariés, le Syndicat-Unifié-Unsa a lu, avec l'accord de la salariée, un mail expliquant comment elle a sombré au point d'être arrêtée sans discussion possible par son médecin. La pression sans répit, les objectifs qui bougent sans cesse, la perte de sens du travail quotidien et le mécontentement de la Direction pour qui ce n'est jamais assez bien. Et puis les larmes qui coulent de plus en plus souvent, le sommeil qui ne vient pas et le corps qui lâche...

Alors la Direction écoute, est visiblement mal à l'aise, mais il n'y aura pas de mot pour dire que l'entreprise est responsable... Le déni continue.

Face à un tel comportement des dirigeants, les organisations syndicales ont décidé de réagir fortement, comme vous allez le voir ci-dessous...



## Négociation du 27 septembre 2019

### ➔ Négociations avec la Direction : le STOP des organisations syndicales !

A la suite de ce CSE devait se tenir une négociation sur la mobilité géographique pérenne en CEGEE.

Les quatre Organisations Syndicales de la CEGEE se sont réunies préalablement et ont décidé d'agir. Suite au sondage réalisé auprès des adhérents SU-UNSA, CGC, CFTD et SUD de notre entreprise, 917 réponses ont été reçues, un taux de retour exceptionnel pour ce type de consultation. Le résultat est on ne peut plus significatif du mal être ambiant (nous en ferons un compte-rendu précis prochainement). La situation est plus que difficile partout dans l'entreprise.

Face à ce constat inquiétant incontestable, qui vient en flagrante opposition avec les déclarations faites en CSE notamment par le président du Directoire prétendant que les salariés qu'il rencontre vont bien et sont heureux de leur quotidien professionnel, les 4 OS ont collectivement décidé de suspendre la négociation en cours sur la mobilité géographique pérenne, sachant que l'accord ex-CELCA sur cette thématique est toujours en vigueur.

Cette décision étant actée, les organisations syndicales ont exigé :

- qu'une délégation intersyndicale soit reçue au plus vite par Bruno Delétré pour lui présenter les résultats et l'analyse du sondage, le but étant de le convaincre de poser les bases d'un changement radical tant en matière d'organisation que de type de management
- qu'une négociation portant sur les conditions de travail et la qualité de vie au travail soit convoquée en priorité compte tenu de la situation inacceptable que subissent les salariés.

Les OS seront reçues par Bruno Delétré vendredi 18 octobre.

**Merci de continuer à nous faire remonter toute information relative à des situations difficiles rencontrées en matière de pression, objectifs, comparatifs entre salariés, sous-effectifs, mal-être... Nous avons besoin de ces éléments pour appuyer nos actions envers la direction.**

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