

SUD
CONTRE
ENQUÊTE

Le climat social à la CEIDF



Sommaire

Les conditions de travail.....4
La politique salariale.....8
Le management 10
Les représentants des salariés..... 11
Notre entreprise.....12
Le panel..... 14



Préambule

ENQUÊTE(S)

Les résultats de l'enquête Diapason diligentée en novembre 2016 par l'entreprise sont enfin partiellement connus.

Deux remarques s'imposent : le questionnaire qu'on a l'habitude de nommer baromètre social se nomme désormais baromètre d'engagement. *Quesaco ?* Connaître le potentiel mobilisable de chacun d'entre nous : implication, loyauté, adhésion au changement. Ou comment nous persuader de la transformation à accomplir pour l'avenir, grâce au futur plan stratégique 2018-2020.

Social, vous avez dit social ? Pas question ici de prendre le pouls social pour améliorer conditions de travail ou rémunérations. Ces thèmes sont peu ou pas abordés dans la restitution de la direction. Pourtant, des questions étaient posées et des réponses apportées.

Autre phénomène remarquable : les questions ont concerné les 17 caisses et force est de constater qu'en IDF l'enthousiasme est à chaque fois un cran en dessous. Est-ce parce que la direction parisienne est plus exigeante, et qu'elle récompense moins bien ses salariés ? La direction préfère y voir l'impact d'une relation clients plus difficile à Paris.

Point fort de son enquête, le taux de participation à 65 %, c'est près de 20% en hausse par rapport à 2014. On est en droit de se demander si les nombreuses relances, ou la crainte de certains collègues de répondre librement – « on ne sait jamais si on ne sera pas tracé » – ont contribué à de tels scores. Le taux de réponses apporté par des pôles « sensibles » comme finances SB, présidence ou ressources avoisinant les 85 % ont contribué à booster le taux de participation.

Quant aux résultats à proprement parler :

Pas un mot sur les rémunérations, des résultats très mitigés sur les perspectives professionnelles (61 % ne voient pas de perspectives d'évolution au sein de notre entreprise et 65 % au sein du groupe), seulement 48 % estiment que les changements intervenus ces dernières années à la CEIDF ont eu un impact positif, 65% disent ne pas être acteurs du changement.

Alors évidemment, la plupart des salariés (80 %) comprennent la nécessité d'un changement. Comment ne pas comprendre ce que l'on nous assène à longueur de journée au travail comme en dehors ?

Préférant voir le verre à moitié plein, la CEIDF s'enorgueillit des réponses positives qui portent sur le contenu intéressant du travail, ou sur la définition des responsabilités dans les équipes. Il faudrait donc se réjouir des réponses massives et d'un bon climat social.

À **Sud**, nous avons pris le parti d'enquêter sur la qualité de vie à la CEIDF du « côté des salariés » cela apporte un éclairage plus cru et parfois moins « corporate » mais sans doute plus proche du quotidien de tous. À vous d'en juger !



01-LES CONDITIONS DE TRAVAIL

LES CAUSES DE LA DÉTÉRIORATION DES RELATIONS DE TRAVAIL

Pression, charge de travail et manque de personnel au top des causes de la détérioration des relations de travail même si on se serre encore les coudes.

Climat interne

Réchauffement ou glaciation ?

On s'en doutait, au gré des réorganisations successives de la BDD, de la DS2C, des CRC pour 87 % d'entre vous, le climat interne s'est détérioré.

Les trois causes principales de cette dégradation sont la pression commerciale, elle arrive en première position parmi toutes les causes que **Sud** a relevées (73%), la charge de travail est en second avec 67% et bien sûr le manque d'effectifs à 56%.

S'il subsiste une bonne entente au sein des équipes pour 61%, la confiance entre le personnel et le haut encadrement est profondément altérée (81% des réponses). La défiance est le résultat de promesses non tenues par nos dirigeants malgré les bons résultats commerciaux. Le traçage à la culotte de tous vos faits et gestes et son corollaire le manque d'autonomie.

45% estiment ne plus avoir le droit à l'erreur dans l'exercice de leur travail. Les sanctions, rappel à l'ordre, avertissement, rétrogradation ou licenciement sont devenus monnaie courante alors que les procédures internes se complexifient, et que la charge de travail augmente.

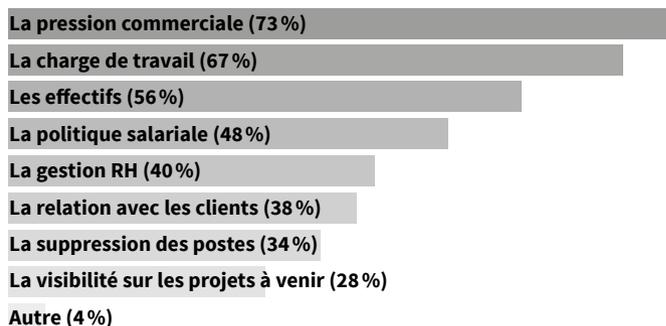
Le service des ressources humaines est loin d'être un allié. Il ne vous accompagne pas pour 82% d'entre vous.



Depuis 2014, le climat interne s'est...



Quelles sont les causes de l'évolution du climat social interne ?



Il existe un climat de confiance...

Dans mon entité de travail :



Entre le personnel et le haut encadrement :



Pas d'accord du tout ■
Plutôt pas d'accord ■
Plutôt d'accord ■
Tout à fait d'accord ■

J'ai encore le droit à l'erreur dans l'exercice de mon travail



J'ai le sentiment d'être aidé(e) et accompagné(e) par le service des ressources humaines



Qualité de vie au travail

Inspirez profondément et soufflez !

C'est sans appel : 71 % d'entre vous donnez une note inférieure à 6/10 à votre bien-être professionnel, 28% seulement seraient heureux au travail (note de 6 à 10), c'est peu ! 79% pensent que la qualité de vie au travail s'est détériorée.

Comment l'améliorer ? vous proposez en priorité d'embaucher, la reconnaissance de votre travail, vous voulez moins de pression, moins de suivis... En tous les cas ce n'est pas Esprit de service qui va résoudre vos problèmes. L'idée de vous donner la parole a pu vous plaire, c'est si rarement le cas. Mais l'exercice est vite apparu comme une coquille vide, un leurre qui vous explique comment se passer de l'essentiel pour faire face aux difficultés croissantes.



Sur une échelle de 1 à 10, je note mon bien-être professionnel

4,3/10 (moyenne)

Comment l'entreprise peut-elle améliorer ma qualité de travail ? (verbatim)

- « Sans pression commerciale ; Marre des tableaux. »
- « Un effectif étoffé et une rémunération plus importante. »
- « En m'écoutant et en valorisant mes compétences. »
- « Rapprochement domicile ; Écoute des remarques dans la distribution des objectifs. »
- « Chaque année les objectifs augmentent ; Lorsque vous êtes conseiller financier et que vous voulez pas devenir second vous êtes bloqué ; Plus de conseiller confirmé ; Pas de prime, d'augmentation salaire : le seul élément est la part variable qui est faite pour ne pas la recevoir. Conclusion, c'est en remettant l'augmentation de salaire selon ancienneté. »
- « En écoutant les salariés et en faisant de l'activité bancaire un authentique service public et non un système d'extorsion de tarification et de casino de spéculation. »
- « Si déjà, tous les collaborateurs travaillaient de la même façon avec des procédures communes sans que chacun fasse sa propre loi... ; Supprimer l'individualité au profit de l'assiduité et test de compétences. »
- « En arrêtant la pression commerciale et la politique du "toujours plus" pratiquée par fayots et les premiers de la classe qui comptent les points. »
- « Augmentation des salaires avec les efforts fournis ; Reconnaissance. »
- « En réinstaurant la confiance, en augmentant les effectifs ; En permettant une plus grande autonomie aux salariés ; En faisant cesser la pression commerciale ; En faisant évoluer les carrières et les salaires avec plus d'équité. »

Qualité de vie au travail

Quel est votre quotidien ? On sait que le premier facteur de souffrance au travail repose sur le manque d'autonomie. Or à la caisse d'épargne, seulement un salarié sur deux pense avoir de la visibilité sur les tâches à effectuer, organiser sa journée de travail, prendre des initiatives, faire entendre son point de vue. Les sentiments d'autonomie et de liberté d'action sont un peu plus forts pour les cadres.

Les moyens donnés par l'entreprise ne sont pas du tout à la hauteur des missions confiées et des objectifs attendus. 79% pensent ne pas avoir les moyens humains, 57% attendent des moyens matériels plus adéquats et 49% n'ont pas le soutien de leur hiérarchie.

Cela n'est pas sans conséquence sur la charge de travail massivement reconnue comme supérieure à la normale pour 83%.

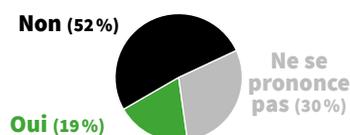
On constate une démesure croissante entre charge de travail et moyens mis en place par la direction. Les récentes réorganisations sont catastrophiques pour les conditions de travail. Vous êtes 79% à juger que depuis 3 ans la situation s'est aggravée. **Du coup, si le cadre de travail apparaît satisfaisant (52%) et le contenu du travail reste intéressant (60%), l'ambiance de travail est très moyenne (47%).** Enfin, les perspectives d'évolution professionnelle sont mauvaises pour 68% des personnes interrogées.

DES SALARIÉS HARASSÉS DÈS LE DÉBUT DE L'ANNÉE

Les collègues se sont épuisés à travailler plus, sans moyens et sans perspectives d'amélioration. Pourquoi et comment en est-on arrivé là ?



« Esprit de service » peut-il améliorer ma qualité de vie au travail ?



Mon travail au quotidien :

J'ai de la visibilité sur l'ensemble des tâches à effectuer :



J'ai le sentiment de disposer d'un degré suffisant de liberté pour organiser ma journée de travail :



Je peux prendre des initiatives :



Je peux faire entendre mon point de vue :



Je suis satisfait(e) de l'ambiance de travail



Mon travail est intéressant



Je suis satisfait(e) de mon cadre de travail



J'ai des perspectives d'évolution professionnelle



Je juge ma charge de travail :

Excessive (31%)



Oui
Non
Ne se prononce pas

Depuis 2014, j'ai l'impression que ma charge de travail :

A augmenté (79%)



Pas d'accord du tout
Plutôt pas d'accord
Plutôt d'accord
Tout à fait d'accord

Pour atteindre mes objectifs et mes missions j'ai :

Des moyens humains suffisants



Des moyens matériels suffisants



Le soutien de ma hiérarchie



Le stress a un impact sur la qualité de mes relations avec :

Mon responsable hiérarchique :



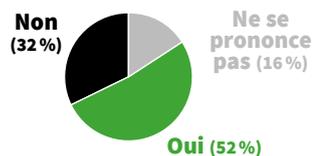
Mes collègues :



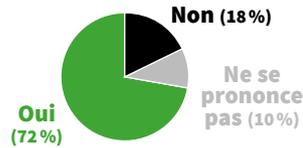
Mes proches :



Je parviens à maintenir un équilibre entre travail et vie privée :



Dans mon activité, je ressens un stress ou une tension psychologique importante :



L'impact de mon travail sur ma vie privée :



Les causes de mon stress sont liées :

Aux objectifs :



À la charge de travail :



Aux clients :



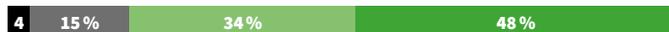
Au mode de management :



À l'obligation de respecter les délais :



Aux incertitudes sur l'avenir :



Aux relations entre collègues :



À l'organisation :



Au manque d'effectifs :



Au projet stratégique :



■ Pas d'accord du tout
 ■ Plutôt pas d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Tout à fait d'accord

Encore plus inquiétants sont les chiffres relatifs au stress et aux tensions psychologiques.

Vous êtes 72 % à avoir répondu en être victimes. L'impact de votre travail sur votre vie privée est très largement au-dessus de la norme (66%). Quant à l'impact sur vos relations de travail, il affecte celles avec vos collègues pour 61 % d'entre vous et plus lourdement celles avec votre hiérarchie (76%). Qu'attendent nos dirigeants pour réagir, l'épuisement professionnel généralisé ?

Les causes du stress sont bien identifiées :

Au top 50 des facteurs de stress: la charge de travail (94% des réponses) suivie de très près par trois causes *ex aequo* à 88%: l'organisation de travail, le manque de personnel, le projet stratégique. Enfin à position égale dans ce sinistre tableau, le mode de management et le respect des délais (84%).



UNE RÉPONSE INADAPTÉE

Face à ces résultats alarmants, ce ne sont pas les dispositions édulcorées mises en place qui rassurent. Pure gestion de l'image par des dirigeants en recherche de labellisation ! Faites bien vos exercices de sophrologie, mangez léger mais ça n'ira pas mieux demain.

02- LA POLITIQUE SALARIALE



Sur une échelle de 1 à 10, je note ma rémunération :

4,5/10 (moyenne)

Je suis d'accord avec les affirmations suivantes :

Le système de rémunération est équitable

47% 39% 14%

La rémunération récompense mes efforts

44% 40% 15%

Ma rémunération est motivante

47% 39% 14%

La part variable est un mode de rémunération :

Transparent

57% 28% 14%

Équitable

60% 31% 7% 2

Motivant

52% 29% 16% 3

Pour améliorer le système de rémunération, je préfère privilégier :
(plusieurs réponses sont possibles)

Mon salaire de base par une augmentation de la RAM (SAM) (58%)

L'expérience, par une prime de technicité mensuelle (51%)

Je veux tout (18%)

La prise en charge du transport travail-domicile, par une prime de transport (17%)

Le surcoût d'un logement en région parisienne, par une prime de résidence (14%)

Autre (5%)

Je préfère privilégier... (verbatim) :

« Mon travail ! Avec des primes mensuelles. »

« 14 mois suppression part variable. »

« Supprimer la part variable au Siège et augmenter l'enveloppe de mesures salariales (primes, augmentations et promotions). »

« Système de rémunération satisfaisant actuellement. »

« Augmentations/promotions plus régulières, plus accessibles. »

LA PART VARIABLE, OPAQUE ET INÉQUITABLE, NE VOUS MOTIVE PLUS

Une note de 4,5/10 pour votre rémunération, c'est en dessous de la moyenne. Vous voulez une augmentation générale et la reconnaissance de votre ancienneté.

Rémunérations

Toute peine mérite salaire, la peine c'est fait !

Globalement, vous êtes peu satisfaits de votre rémunération puisque que vous donnez une note de 4,5/10. Pour plus de 85% d'entre vous, vous estimez votre rémunération inéquitable et peu ou pas motivante. Elle ne récompense pas vos efforts.

Et ce n'est pas la part variable qui améliore votre rémunération. Elle n'est ni motivante (81%), ni équitable (81%) et encore moins transparente pour 86% des interrogés.

Comment améliorer alors le mode actuel de rémunération ? Selon vous, cela doit passer par l'augmentation du salaire minimum garanti et la reconnaissance de l'expérience acquise dans l'entreprise.

Le nouvel accord sur les classifications va à contre-courant de vos attentes : il ne revalorise pas les anciennes RAM, et pour être augmenté il faudra changer d'emploi et de classification !

- Pas d'accord du tout
- Plutôt pas d'accord
- Plutôt d'accord
- Tout à fait d'accord

ALLER VOIR AILLEURS

Vous n'attendez rien des entretiens d'appréciation et entretiens de carrière. Mieux vaut aller voir ailleurs si l'herbe est plus verte, une fois formé(e) !

Gestion des carrières

42 ans et demi, c'est long !

Dans 90 % des cas, vous vous sentez seuls et mal accompagnés par la DRH et par votre hiérarchie (à 76 %).

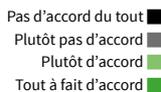
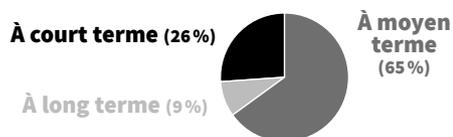
Dans l'ensemble, vous êtes très peu satisfaits de l'entretien d'appréciation mené tous les deux ans qui ne constitue ni l'occasion d'un véritable dialogue pour 68 % ni le lieu pour être entendu (64 %). Il n'est pas utile pour faire évoluer sa rémunération dans 76 % des cas, ou pour obtenir une mobilité géographique.

Seul l'item de la formation pourrait trouver grâce à vos yeux et si peu (44 %).

Pourtant, vous estimez à 55 % occuper un emploi en relation avec vos compétences. C'est un constat mitigé quand on sait que les embauches se font à minima à Bac+3.

À la question de poursuivre durablement votre activité professionnelle à la caisse d'épargne, vous êtes seulement 58 % à vouloir y faire votre carrière. Cela confirme le *turn-over* important, notamment chez les plus jeunes qui travaillent dans le réseau. 65 % pensent partir à moyen terme. Non seulement l'entreprise a du mal à recruter mais les salariés ne restent plus, préférant chercher ailleurs ce qu'ils ne trouvent pas à la CEIDF, salaires et perspectives d'évolution professionnelle.

Je pense partir :



En matière d'évolution professionnelle, je me sens accompagné(e) efficacement par :

Mon gestionnaire de ressources humaines



Ma hiérarchie pour gérer ma carrière



Mon entretien d'appréciation qui a lieu tous les deux ans est :

L'occasion d'un véritable dialogue :



Il m'a permis d'être entendu :



Il est utile pour faire évoluer ma rémunération :



Il est utile pour obtenir une formation :



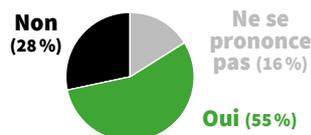
Il est utile pour être promu :



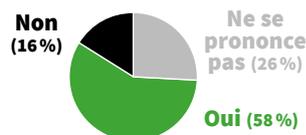
Il est efficace pour obtenir une mobilité géographique :



Mes compétences sont-elles en relation avec l'emploi que j'occupe ?



J'envisage de poursuivre mon activité professionnelle à la CEIDF :



J'ai prévu de partir car (verbatim) :

- « Pas de reconnaissance, pas d'écoute de mes envies »
- « Je veux changer de métier »
- « Pas de possibilité d'évoluer, blocage »
- « La rémunération pour les personnes de l'extérieur est plus élevée de 5 à 10 ke par an. Une personne peut passer sa vie à la CEIDF et ne jamais avoir d'augmentation. Les jeunes ne veulent pas faire carrière mais avoir un salaire important qui valorise le travail. »
- « Je ne me reconnais plus dans cette entreprise dite mutualiste... »
- « Si j'ai l'occasion de trouver un job qui correspond à mes attentes »
- « Je travaille dans le réseau et je n'ai aucune perspective d'évolution vers le siège. Les conditions de travail du réseau se dégradent et le rythme est très difficile à tenir. »
- « Après 17 ans au sein de la Caisse, je ne me reconnais plus dans cette entreprise qui n'est pas au service du client mais uniquement au service des ventes à tous prix. »
- « Aucun plan de carrière, RH inexistant, pas de satisfaction client. Bâtonnite aigüe. Aucun remerciement pour les efforts fournis. »
- « La stratégie de l'entreprise est vouée à l'échec et le métier de banquier ne me fait plus rêver. Il n'y a plus aucun sens à faire ce métier. »

03-LE MANAGEMENT

Encadrement

Le verbe Manager à tous les temps...

Dans vos rapports avec votre hiérarchie directe, la disponibilité prédomine (67%) mais vous déplorez son absence d'autonomie dans la prise de décision (64%). Le partage de compétences, l'esprit d'initiative, l'esprit d'équipe, la communication arrivent en second plan (54%). Bref, ils font ce qu'ils peuvent !

Pas d'accord du tout ■
Plutôt pas d'accord ■
Plutôt d'accord ■
Tout à fait d'accord ■



Interrogés à leur tour, les managers qui ont répondu (13%) nous confirment leur absence de poids dans les décisions prises au plus haut niveau et leur difficulté à gérer pleinement les effectifs de leur unité de travail. D'une manière générale, force est de constater que vous êtes démunis pour remplir vos fonctions managériales.

Disponible mais sans réelle capacité d'agir par manque d'autonomie, l'encadrement est conscient de ses limites.



Je suis d'accord avec les affirmations suivantes :

Je peux m'appuyer sur ma hiérarchie directe



Elle est disponible



Elle favorise mes initiatives



Elle développe l'esprit d'équipe



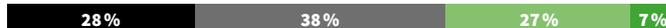
Elle tient compte de mon avis



Elle sait communiquer avec l'équipe



Elle est autonome dans sa prise de décision



Je suis manager. Je suis d'accord avec les affirmations suivantes :

J'ai les moyens d'atteindre mes objectifs



Je peux intervenir efficacement sur la promotion et l'avancement des collègues



Je gère pleinement les effectifs de mon unité de travail



J'ai le sentiment d'être entendu(e) par l'entreprise



Je pèse sur les décisions prises par l'entreprise



Oui ■
Non ■
Ne se prononce pas ■

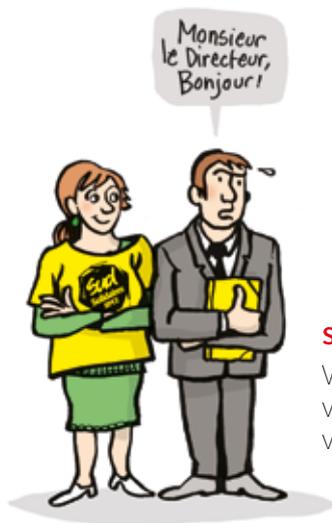
04 - LA REPRÉSENTATION DES SALARIÉS

Syndicats

Vous les aimez combattifs ou dociles ?

D'une manière générale vous validez l'action des syndicats : nécessaires pour 97% et pugnaces pour 81%. Même si leur efficacité est moins mise en avant (61%) vous jugez qu'ils ne sont ni inadaptés ni corruptibles à 70%.

Vous savez pouvoir compter sur les syndicats à 66%. Quant à être bien représenté, selon que l'on est T3/TM4 ou cadres, les réponses vont de 59% à 44%. Et **Sud Solidaires** dans tout ça ? les collègues qui se sont exprimés valident à 68% notre action.



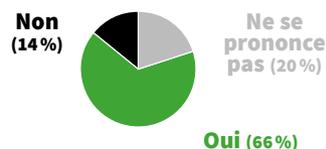
SOLIDAIRES

Vous informer, vous soutenir, vous défendre.

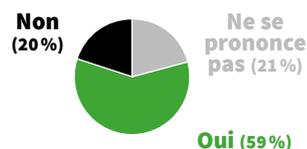
Je vote aux élections professionnelles :



Je peux compter sur les organisations syndicales



Je me sens bien représenté(e) par les organisations syndicales



Je peux compter sur **Sud** en particulier



Je lis les tracts, surtout les verts



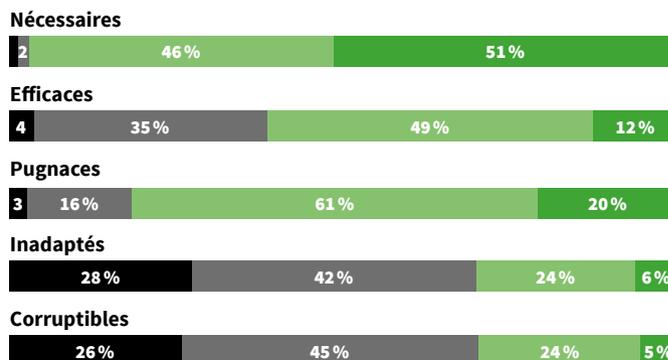
Pourquoi je vote ? (verbatim) :

- « Parce que c'est un droit fondamental. »
- « Pour être entendu. »
- « Pour conserver des équipes syndicales au sein de l'entreprise. »
- « Je vote **Sud** car c'est un syndicat de lutte intègre qui permet de faire entendre la voix des salariés face aux patrons. »
- « Pour permettre à mon syndicat **Sud BPCE** de défendre les intérêts des salariés et créer un vrai rapport de force. »
- « Pour permettre aux syndicats de porter les revendications utiles au respect des salariés ainsi que les défendre. »
- « Pour être bien représenté. »

Pourquoi je ne vote pas ? :

- « Trop de flou. » ; « Pas encore eu l'occasion. » ; « Manque de temps. »

Je trouve les syndicats et leurs actions :



5 - NOTRE ENTREPRISE

La CEIDF aujourd'hui

Parlons au présent de notre entreprise

Parmi les 10 propositions faites aux collègues interrogés, c'est la présence de ses 455 agences sur le territoire francilien qui arrive en tête des qualités essentielles reconnues à la caisse d'épargne. Viennent ensuite les compétences de son personnel alors que la pression commerciale, le manque de personnel et la perte des valeurs de l'entreprise sont dans cet ordre les principales faiblesses de celle-ci.

L'attachement aux compétences et à la proximité avec les clients grâce à un réseau d'agences bien implanté sur le territoire francilien ressort fortement de l'enquête.

Curieusement vous ne rêvez pas de la banque telle que nos dirigeants la veulent pour demain.

Le plan stratégique 2018-2020 annonce la couleur : fermeture de 30 agences en Île-de-France, non remplacement des départs « naturels » au siège comme au réseau, probable transformation des agences principales en 80 agences collaboratives.

La CEIDF choisira son modèle parmi les agences « nouveau format » déjà ouvertes en région. Il faudra aussi compter avec la fin progressive des métiers de chargé d'accueil ou de conseiller commercial et avec moins de conseillers financiers au profit d'experts.

Au top 10 des qualités essentielles

- 455 agences présentes sur le territoire francilien
- Les compétences de son personnel



LES PRINCIPALES FAIBLESSES DE LA CEIDF :

La pression ;
Le manque de moyens humains ;
La perte des valeurs de l'entreprise.

Les qualités essentielles que je reconnais à la CEIDF sont :

- La présence de ses 455 agences sur toute l'Île de France (59%)
- Les compétences de son personnel (45%)
- La diversité de ses activités comme banque généraliste (31%)
- Son image de marque (28%)
- Le lien de confiance avec ses clients (23%)
- La solidité du groupe BPCE (22%)
- Ses valeurs mutualistes (19%)
- Sa banque à distance (17%)
- La vente à distance (5%)
- Autre (0%)

J'estime que ses principales faiblesses sont :

- La pression commerciale (62%)
- Le manque de personnel (47%)
- La perte des valeurs de l'entreprise (46%)
- Le management (36%)
- La baisse de la satisfaction client (33%)
- La faiblesse du système informatique (18%)
- La crainte de la suppression de postes (18%)
- Le manque de visibilité des orientations (11%)
- Le manque de réactivité (10%)
- Autre (2%)

La CEIDF demain

Madame Irma, quel est mon avenir ?

Ce qui est sûr et certain, vous l'avez perçu amplement, l'agence du futur ne sera pas celle d'aujourd'hui (94%). Vous n'avez pas attendu l'annonce des fermetures de 400 agences dans le groupe par F. Pérol pour comprendre qu'à cause de la digitalisation, le réseau va notablement diminuer (56% des réponses).

Quand au siège, les effectifs aujourd'hui en berne vont encore chuter (84%), l'automatisation et l'externalisation des tâches s'amplifier (71%) et la polyvalence devenir la règle (61%). Au plan national, les chiffres cités dans les médias annonçant le non remplacement des deux tiers des départs dits naturels illustrent bien à propos le questionnaire auquel vous avez répondu cet automne.

Le métier d'employé de banque n'est plus un métier d'avenir. Par contre, celui de banquier a encore de beaux jours heureux.

L'agence du futur

Vous êtes curieux de connaître les différents modèles d'agence d'un futur immédiat ?

**Rendez-vous sur youtube :
caisse d'épargne agence collaborative**

Comment sera l'agence du futur ?

Dotée d'une borne accueil, d'écrans dynamiques et de tablettes numériques au lieu d'un poste d'accueil (71%)

Comme un mini centre de relations clients où je reçois des clients sur rendez-vous et vends à distance le reste du temps (65%)

Sans filière après-vente en agence pour commencer (32%)

Telle qu'aujourd'hui (6%)

Le réseau d'agences, dans quelques années, sera :

Notablement diminué (56%)

Constitué de quelques agences mères et de satellites (41%)

Maintenu à l'identique (3%)

Pour les fonctions support, je pense qu'à l'avenir :

Les effectifs vont encore diminuer pour satisfaire la baisse du coefficient d'exploitation (84%)

L'automatisation des tâches va s'amplifier (71%)

La polyvalence sera la règle (61%)

Rien ne va changer (0%)



LA DIGITALISATION FAIT PEUR AUX SALARIÉS

« Des mini CRC où je reçois des clients uniquement sur rendez-vous et où je vends à distance le reste de mon temps de travail, voilà l'agence de demain. »

Le panel

Sud a diffusé son enquête sur le climat social sous la forme d'un questionnaire en ligne à tous les salariés du réseau et du siège.* Nous avons obtenu 658 réponses aux 54 questions posées, ce qui représente 13,62% des effectifs inscrits.

La restitution de Diapason par la DRH ne s'embarrasse pas de ces explications. Mêlant tous les genres, on a du mal à s'y retrouver.

**En janvier 2017, on recense 4830 salariés inscrits en CDI et en CDD. Cela comprend les salariés travaillant à temps plein et à temps partiel.*

Réseau ou Siège

31% des participants travaillent dans les fonctions supports. 69% appartiennent au réseau. C'est à l'image de l'entreprise.

Sexe

64% de femmes et 36% d'hommes. C'est à peu de chose près la répartition entre hommes et femmes dans notre entreprise.

Âge des participants

Moins de 30 ans.....	4%
De 31 à 40 ans.....	25%
De 41 à 50 ans.....	37%
Plus de 50.....	34%

Les plus âgés ont répondu en plus grand nombre et ils forment également un groupe d'individus plus important.

Les plus jeunes se sont sentis moins concernés par cette enquête. Le *turn-over* est élevé et le sentiment d'appartenance est probablement moins fort.

Ancienneté dans l'entreprise

Moins de 3 ans.....	2%
De 3 à 5 ans.....	4%
De 6 à 10 ans.....	10%
De 11 à 15 ans.....	19%
Plus de 15 ans.....	66%

Le même constat peut être fait ici. Ce sont ceux qui ont acquis une plus longue expérience dans l'entreprise qui ont participé plus activement à l'enquête.

Classifications

D (T3).....	16%
F (TM4).....	37%
G (TM5).....	15%
Total non cadres.....	68%

La Caisse d'épargne emploie 60% de non-cadres, nous obtenons un meilleur taux de réponse des collègues « employés ». Les métiers classés F sont plus représentés dans l'entreprise. C'est donc naturellement qu'ils forment un groupe plus important de participants.

H (CM6).....	20%
J (CM7).....	8%
K (CM8, CM9, CM10).....	3%
Total cadres.....	31%

La Caisse d'épargne emploie 40% de cadres. Proportionnellement, ils ont moins répondu que les non-cadres, néanmoins leur participation reste significative.



La section syndicale



Union
Syndicale
Solidaires

Sud-Solidaires BPCE
64/68, rue du Dessous des berges 75013 Paris
Tél : 01 70 23 53 40 ou 01 70 23 53 38
sudceidf@orange.fr / www.sudbpce.com

