



SUD - SOLIDAIRES

Groupe Banques Populaires - Caisses d'Épargne
SECTION LOIRE-CENTRE

2 rue Lavoisier 45140 INGRÉ Code courrier interne : PSX 45

Email : sud.loirecentre@free.fr Tél : 02.38.41.52.84

Site internet : www.sudbpce.com Facebook : SUD-Solidaires

Union
syndicale
Solidaires

Orléans, le 20 Janvier 2019

DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL DE JANVIER

Vos élus Sud-Solidaires vous présentent leurs meilleurs vœux pour cette nouvelle année. Pour 2019, **Les 5 valeurs de l'entreprise (L'Exemplarité, l'Engagement, l'Humain, la Performance et la Solidarité)** qui sont joyeusement affichées par le directoire doivent enfin avoir du sens : les salariés attendent des actes concrets sur leurs salaires et sur leurs conditions de travail, dont la dégradation ne doit plus impunément durer.

➤ **La Performance : Sans reconnaissance salariale, la Pression commerciale peut-elle vraiment suffire ?**

2019 chasse 2018 mais les salariés ont toujours un lien de subordination et un supérieur qui leur demande d'en faire de plus en plus avec de moins en moins de moyens. Effectivement, la pression commerciale et les tableaux de suivi sont toujours omniprésents dans les agences dès ce début d'année. Du haut de leur tour d'ivoire, les dirigeants voient notre entreprise avec le prisme déformant de la vision stratosphérique, créant ainsi une distance de plus en plus grande entre la tête et les jambes et déplaçant artificiellement le centre de gravité de l'entreprise vers le haut. En se coupant de la base, la direction s'affranchit de la réalité et des angoisses des salariés ! De toute façon, ils n'en ont que faire, de la réalité, puisque contrairement à

vous, leurs critères de part variable sont retouchés à la demande au moment de prélever leur part du gâteau. Ils vous laissent la galère, ils prennent le pognon ! **Bref, quand le succès est garanti, les coquins du directoire ont beau jeu d'afficher la Performance comme une des 5 valeurs cardinales de l'entreprise ! Trop facile.**



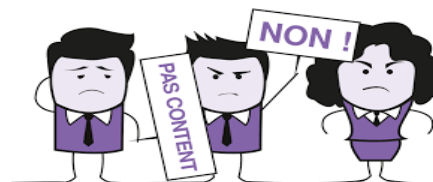
➤ **L'Engagement : comment s'engager au travers de Dimension Conseil ?**

Sous couvert de flexibilité et d'adaptabilité aux pratiques des clients, la mise en place de Dimension Conseil (suppression d'une bonne partie des Cons Co), le nombre de départs record de salariés en 2017 et 2018, les postes vacants, le turn-over et l'accueil partagé font qu'une partie des agences se retrouvent totalement désorganisées. Les tâches incombant principalement aux Cons Co sont dorénavant partagées par l'ensemble des salariés de l'agence. La moindre absence trouble le fonctionnement de l'agence et engendre bien souvent des erreurs et des retards sur l'ensemble des tâches.

Les élus *Sud* alertent une fois de plus la direction sur la forte dégradation de la qualité du service rendu au client et sur le risque que cela entraîne. Les équipes du back office ne sont pas en reste, le service compensation est saturé... La direction, dans le déni, nous répond : « La perception client de la qualité servie est en hausse depuis

plusieurs années. Ce constat a notamment pour origine la mise en adéquation des organisations et de nos process avec l'évolution des besoins de nos clients ». Voilà une réponse « en bois » d'une direction qui ne maîtrise toujours pas la complexité de Dimension Conseil : débrouillez-vous ! Est-ce l'accord sur la qualité de vie au travail signé en février 2018 qui réglera ce dossier ? Bien naïf celui qui le croirait...

L'Engagement fait partie des 5 valeurs affichées par l'entreprise ! Enfin seulement affichées...



➤ **L'Humain : effectifs en baisse, postes vacants, une nuisance récurrente !**

Depuis 18 mois, plus de 50 postes sont vacants à Loire Centre principalement dans le réseau. Les élus *Sud-Solidaires* constatent sur le terrain le désarroi des salariés impactés par cette situation et les conditions de travail qui en découlent. **Pour la DRH le pire est derrière nous (printemps dernier) ! Pourtant, la présidente ne semble pas partager cette affirmation, ça tombe bien, Sud-Solidaires non plus !** La présidente lors de la réunion des vœux du 8 janvier clarifie sa position en disant : « **le Pôle Ressources pouvait faire nettement mieux, surtout dans l'anticipation des départs** ». Nous dénonçons depuis des mois cette situation mal vécue par les équipes, Il nous semble urgent que la direction cesse de se voiler la face sur ce phénomène. Ce n'est pas l'annonce de la présidente qui nous rend optimiste pour autant. En effet, cette dernière confirme qu'en 2019, la direction poursuivra sa cure minceur en supprimant des dizaines de postes. **L'Humain fait partie des 5 valeurs affichées par l'entreprise... Euh... on devrait peut-être dire « a fait partie », « autrefois »**

➤ **L'exemplarité : deux poids, deux mesures pour la part variable 2018 ?**

Malgré tous les efforts des salariés, certaines agences et certains groupes ont rencontré de grandes difficultés pour réussir les objectifs commerciaux de 2018 imposés par la direction. Les conditions de travail dégradées (postes vacants, sous-effectif récurrent, applicatifs défectueux), et la politique de marge imposée par le directoire font que la grande majorité des commerciaux et des agences n'atteindront que partiellement les objectifs de 2018.

Cette situation démotivante pour la force de vente aura pour conséquence directe d'amputer le montant de leur part variable, c'est inacceptable pour les élus *Sud-Solidaires*. Les conditions de travail ont été très mauvaises sur 2018 obligeant les salariés à produire toujours plus au regard d'effectifs insuffisants et dans la perspective d'une part variable en baisse ! Avec 100 CDI en moins en 2017, rien d'étonnant à ce que la PV de 2018 se soit effondrée. La direction a affirmé à maintes reprises « qu'une étude attentive sera faite pour chaque agence », Mme Paquet avait indiqué en CE « qu'un groupe de travail pluridisciplinaire allait se pencher sur le sujet pour définir

les critères d'intervention et dans quelle mesure la PV des agences allait être corrigée et surtout augmentée ».

Deux poids, deux mesures pour la part variable ?

Tout le monde a pu le constater lors des présentations des vœux que le directoire n'a pas atteint tous ses objectifs commerciaux en 2018 (Immo, Banca, Pro, Clients premium...), *Sud-Solidaires* préconise au COS de réduire de moitié les PV des membres du directoire ... **L'Exemplarité fait partie des 5 valeurs affichées de l'entreprise ! En 2019, forçons le directoire de la CE Loire Centre à devenir exemplaire ! Pour la première fois !**



➤ **La solidarité : la tarification abusive de la direction, quel bel exemple !**

La direction a été contrainte de stopper les hausses de tarification envisagées pour 2019, cela fait suite aux annonces gouvernementales de début décembre. Les élus *Sud-Solidaires* ont constaté avec écœurement, tout comme les clients, les fortes hausses de tarification mises en œuvre par la direction ces dernières années. *Sud-Solidaires* et « 60 millions de consommateurs » dénoncent également les tarifications MAD abusives et ce pour tous les clients et pas uniquement ceux qualifiés de « fragiles ». Les pouvoirs publics se saisissent enfin de ce fléau.

Le plafonnement sur les commissions d'incident de paiement et du changement de tarification du MAD pour les clients fragiles est reporté selon la direction, certainement dans l'attente de directives de BPCE ? Les hausses incessantes de ces tarifications et l'idée lumineuse du changement de tarification du MAD (Novembre 2017) entraînent que des insatisfactions manifestes des clients (mails, appels, passage en agence ...) et affectent les conditions de travail des salariés en charge de traiter ces mécontentements.

La présidente s'est exprimée sur ce sujet : l'offre OCF (Offre Clientèle Fragile) est la solution, le Groupe BPCE a pris des engagements forts envers la clientèle dite « fragile » ... Pour *Sud*, l'offre OCF c'est un début de réponse à la tarification abusive mais c'est loin de tout régler. En attendant les clients continuent toujours à être tarifés sur des opérations qui ne mettent pas leurs comptes dans le rouge, les clients les plus précaires sont les premières victimes ... **Et pendant de temps là, la Solidarité fait toujours partie des 5 valeurs affichées par l'entreprise ...**

Vous l'aurez compris, l'organisation économique et sociale imposée actuellement par le directoire, le tout saupoudré d'astuces en tous genres comme l'affichage de leurs belles valeurs, trouve ses origines dans la primauté donnée au profit, dont le corollaire est une gestion du personnel favorable à ce dernier. Celle-ci se caractérise par une mise en concurrence exacerbée des salariés, la persistance de l'isolement, une dégradation constante du sens du travail, générant un recul sans précédent des conditions de travail.



Doit-on laisser une minorité agissante paralyser la nécessaire solidarité entre salariés ?

Vos représentants Sud-Solidaires : Daniel GEORGELIN - Isabelle LEFEBVRE - Damien PINSAULT - Florence MOULIE - Tristan GUERIN - Lydie MILCENT - Alain QUESNE - Daniel MIHALYI - Cécile GAMBERT.

Retrouvez toutes nos expressions via l'intranet : Mon Entreprise / Site des Organisations Syndicales / Sud-Solidaires