

Déclie

Un syndicalisme réformiste sans complaisance

JOURNAL DU SYNDICAT FORCE OUVRIÈRE DU GROUPE DES CAISSES D'ÉPARGNE

N° 16 • Juin 2008





L'HOMME INJUSTE EST CELUI QUI FAIT DES CONTRESENS. Cette citation de Victor Hugo se prête particulièrement bien à la situation infligée aux Caisses d'Épargne **sous les auspices de Charles Milhaud**, Président du Directoire de la CNCE. Car le pouvoir que détiennent leurs sociétaires a été confisqué au profit de l'échelon central, la CNCE.

Le principe fondateur « **un homme, une voix** » de l'esprit coopératif a donc été caricaturé, voir bafoué allégrement. Le législateur, tant dans la rédaction de la loi que dans celle de ses décrets, a omis de fixer les règles appropriées, notamment pour le vote des résolutions pendant les assemblées générales. La nature ayant horreur du vide, ce sont les textes régissant les sociétés anonymes qui ont été imposés par la CNCE. Il en résulte **une violation institutionnalisée des organes représentatifs** des Caisses d'Épargne aboutissant in fine à **un système pyramidal hypercentralisé, dominé par la CNCE**, contraire à l'esprit décentralisateur de la Loi. En oubliant d'indiquer les règles de bonne gouvernance et de fonctionnement du sociétariat, pierre angulaire de la réforme du 25 juin 1999, le législateur a, de fait, accordé des **pouvoirs excessifs** à la CNCE sans que cette dernière ne soit véritablement contrôlée par ses actionnaires uniques, les Caisses d'Épargne. La CNCE n'a pas manqué d'en tirer un profit exclusif, bien au-delà de son rôle d'organe central de chef de réseau. **La démocratie économique a été confisquée, les sociétaires leurrés!**

Pis encore, **l'entremêlement de genres** normalement dissociés, tels que la politique politicienne et la gouvernance d'entreprise, a amplifié cet **abus de pouvoir permanent**. L'élection de Charles Milhaud sur une liste UMP, par exemple, lors des élections municipales de Marseille fait d'autant plus tâche qu'elle coïncide avec **le projet gouvernemental de privatisation du Livret A**.

Et pourtant, que ne va-t-on pas entendre de la part de ceux qui en 9 ans ont tout fait pour que les Caisses d'Épargne ne soient plus ce qu'elles étaient, en dépit de leur statut coopératif tout neuf? Ne doutons pas que le Directoire de la CNCE va nous annoncer d'un air contrit qu'il va falloir, au nom du nouveau plan stratégique 2009-2012 du Groupe, à la fois **se retrousser les manches et se serrer la ceinture**. Cette dernière intention patronale vis-à-vis des salariés doit naturellement être mesurée à l'aune de l'exemplarité des membres du Directoire de la CNCE qui se seront à nouveau gratifiés en 2007 de faramineuses augmentations: **+ 49 % pour Charles Milhaud avec 1 584 256 € annuels, + 54 % pour Nicolas Mérindol avec 1 167 915 € annuels et + 20 % pour Guy Cotret avec 774 797 € annuels**. Ce sont ceux-là même qui voudront précisément **faire des salariés la variable d'ajustement** de leur gri-gri chéri, le coefficient d'exploitation. Ce dernier s'est en effet fortement dégradé entre 2006 et 2007 (+ 8, 4 %) à l'échelle du Groupe bien que les **fortes dépréciations d'actifs**, tels Natixis, Nexity ou CIFG, ne se soient pas encore traduites dans les comptes. Les bénéfices attendus des fusions des Caisses d'Épargne entre elles ne sont pas non plus au rendez-vous et **les résultats de NATIXIS BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT**, notre filiale commune avec les *Banques Populaires*, sont **carrément en rouge**; sans compter la perte sèche de 600 000 clients du Groupe des Caisses d'Épargne en 2007 en raison d'une image qui, avec le temps, finit par s'altérer.

On sait maintenant pourquoi **la CNCE veut supprimer 4 500 emplois et un millier d'agences dans les Caisses d'Épargne**. La banalisation du **Livret A** est bien entendu un prétexte. Cette décision politique a largement été **préméditée par le Directoire de la CNCE**. Alors, que l'on cesse de nous raconter des histoires!

Préparons-nous plutôt avec **Force Ouvrière** à la résistance sociale! ■

Bruno Aguirre
Secrétaire Général du SNP-Force Ouvrière



sommaire

page 2

Édito

page 3

Citizen C., le film

page 4

Restructurations

Un autre modèle possible
Le titre Natixis
GCE Paiements
Palatine

page 8

Conditions de travail

Centres d'appels téléphoniques

page 10

Déclat et des claques

pour la Caisse d'Épargne PAC

page 12

Contrat collectif de travail

Formation professionnelle

page 14

Spot Actu

Privatisation du Livret A

page 16

Avec FO, ne restez pas sans voix !



SNP-FO

Site Web

www.focaisseepargne.org

Immeuble Nice Premier 455 Promenade des Anglais - 06200 NICE
Tél. 04 93 21 22 26

Directeur de la publication et rédacteur en chef: *Bruno Aguirre*
Tél. 06 80 18 70 34

Ont collaboré à ce numéro: *Jean-Louis Althen, Yves Doby, Christophe Duplaa, Frédéric Sergent, Christiane Sogorb.*
Illustrations: *Christophe Duplaa*

Impression: 45 000 exemplaires

CITIZEN CHARLES

le film



Un vendredi soir, Citizen Charles rentre chez lui contrarié après une semaine de labeur insensé. En effet, le caviar du repas vespéral était du sévruga et non du béluga, et rien n'horripile plus Citizen C. qu'un caviar au rabais. Toutefois, il se prépare à savourer un repos bien mérité dans son modeste appartement de 500 m² avec vue sur la grande bleue.

Et là, le choc! Ses murs, autrefois immaculés, sont constellés de N tagués à la peinture noire. Citizen C. ne comprend pas. L'air venant à lui manquer, il s'affale sur un de ses très vieux sièges (c'est connu Citizen C. veut garder ses sièges très longtemps). Après avoir repris toute sa lucidité, Citizen C. se dirige vers sa table de salon offerte par l'Élysée en gage d'amitié et en échange d'une superbe bicyclette « Baléares ». Celle-ci est également recouverte de N inscrits au feutre et, horreur, un chéquier, ouvert, y trône. Lui-même est marqué du N démoniaque. Quelques formules ont disparu. Une crise d'angoisse submerge Citizen C. Qui donc peut autant lui en vouloir? Pourquoi lui voler des chèques alors que chacun sait qu'il n'en tire jamais? Pourquoi tant de N?

Citizen C. est tellement tourmenté par ces oppressantes questions qu'il finit par croire que l'imposante ombre menaçante qui se profile devant lui, cherche à porter atteinte à son intégrité physique. Il se retourne brusquement et s'aperçoit qu'il s'agit en réalité de la sienne. Aussitôt, Citizen C. prend la bonne décision. Il va suivre un régime amaigrissant.

Puis, il dégaine son Blackberry, cadeau d'un opérateur téléphonique, et appelle son ami de toujours: Nicolas M. Celui-ci décroche et, prouvant par là même son intelligence supérieure, a ce mot magnifique: « Allô? ». Citizen C. s'enquiert alors de l'état de santé de son ami qui lui répond dans un souffle qu'il va très bien et qu'il n'est pour rien dans les actes de vols et de vandalisme dont a été victime Citizen C. Rasséréné, Citizen C. met fin à leur conversation et se félicite de l'excellence de son ami Nicolas qui, grâce à ses intuitions légendaires, a réussi à lui rendre sa sérénité sans même qu'il n'abordât l'objet de ses tourments.

Malheureusement, le mal était fait. Citizen C. est las, terriblement las. Il se saisit alors d'un Livret A vierge et va s'allonger sur le canapé pleine fleur, cadeau de Matignon, afin de méditer en paix. C'est alors qu'intervient la fatalité, le fatum Romain. Le cœur de Citizen C. s'emballa et, lâchant le Livret A qui s'en va finir sa chute sur un superbe tapis, cadeau d'un Chinois lors d'une visite officielle, il prononce ce dernier mot énigmatique et saisissant: « **Natixis** »...

La police enquête. Qui peut donc bien être ce Natixis? Un vieil inspecteur se souvient d'avoir acheté un soir de désespoir un produit financier dont le nom ressemblait à ce dernier, mais cette valeur a depuis bien longtemps disparu. Le mystère de Citizen C. reste entier...

Un autre modèle

est possible !

En trois ans, nos dirigeants ont fait preuve d'imagination, voire d'extravagance. En réalité, ils ont surtout tellement fait prendre de risques au Groupe des Caisses d'Épargne qu'il a fallu recapitaliser au printemps 2008 la CNCE à hauteur de **3,2 milliards d'€**.

Il a fini par avoir sa peau...



Après lui avoir fixé comme cap à l'horizon du 31 décembre 2007 celui de la « Banque universelle de proximité au service des Hommes, des entreprises et des territoires » avec une CNCE cotée en bourse dès le printemps 2006, ils se sont livrés au dernier moment à un **revirement stratégique** dont ils ont le secret en pactisant avec le Groupe des Banques Populaires au travers d'une filiale commune cotée en bourse appelée **NATIXIS** (Natexis précédemment).

Ne l'entendant pas de la même oreille, **la CDC est sortie avec grand fracas du capital de la CNCE**. Ce qui a coûté au Groupe la bagatelle de **7 milliards d'€ en cash** (dont 1 milliard payé directement par les CEP). Le Groupe des Caisses d'Épargne a en outre cédé à la CDC l'intégralité de sa participation (1,4 milliard d'€) dans **ÉCUREUIL VIE** codétenue avec CNP Assurances, dont le pacte d'actionnaires CDC-CNCE-Banque Postale a néanmoins (et paradoxalement) été prorogé jusqu'en 2015...

Ce **petit tremblement de terre dans le Landerneau des Caisses d'Épargne** ne leur aura pas suffi puisque l'opération **PALLADIO**, consistant à permettre au promoteur immobilier **NEXITY** de s'adosser au Groupe, a été quant à elle bouclée le 23 juillet 2007.

Citons également la création en mai 2005 de la **Compagnie 1818** (gestion de fortunes) et en juin 2005 de **CASEIS** (conservation des titres) en tant que société commune à 50/50 avec le Groupe du Crédit Agricole, ainsi que le rachat :

- de 10 % du capital de **Banque d'affaires Lazard** pour 150 millions d'euros,
- de 34 % du capital de la plate-forme immobilière **Iselection**,
- de 80,1 % de la filiale française de **Banco Comercial Portugues** (BCP),
- de 25 % dans le **Crédit immobilier et hôtelier** (CIH) du Maroc,
- conjoint avec la BFBP de **CIFG** à **NATIXIS** et sa recapitalisation à hauteur d'un milliard d'euros,
- d'une participation majoritaire (69,15 % du capital) dans le courtier en ligne **Meilleurtaux.com**,

- d'une participation majoritaire dans le constructeur de maisons individuelles **Maison France Confort**,
- à San Paolo IMI des 40 % de la **banque Palatine** non encore détenus par la CNCE,
- de 60 % la **Banque Tuniso-Koweïtienne** (BTK), société anonyme de droit tunisien.

Cette **croissance externe tous azimuts** de ces 3 dernières années entraîne à sa suite un certain nombre de conséquences telles que de **nouvelles fusions de Caisses d'Épargne** entre elles qui seront au nombre de 17 fin juin 2008, ainsi que des trois systèmes d'informations (Arpège, RSI et SIRIS) en une plateforme unique (PSI), la mutualisation/externalisation d'activités de support (exemple: les métiers de la production bancaire tels **Écureuil Crédit**, **GCE Assurance Production Service** sur l'IARD, la monétique, les successions, etc.), des filialisations à l'échelle de la CNCE (**CGE Newtec**, **GCE Achats**, **GCE Paie-ments**, etc.).

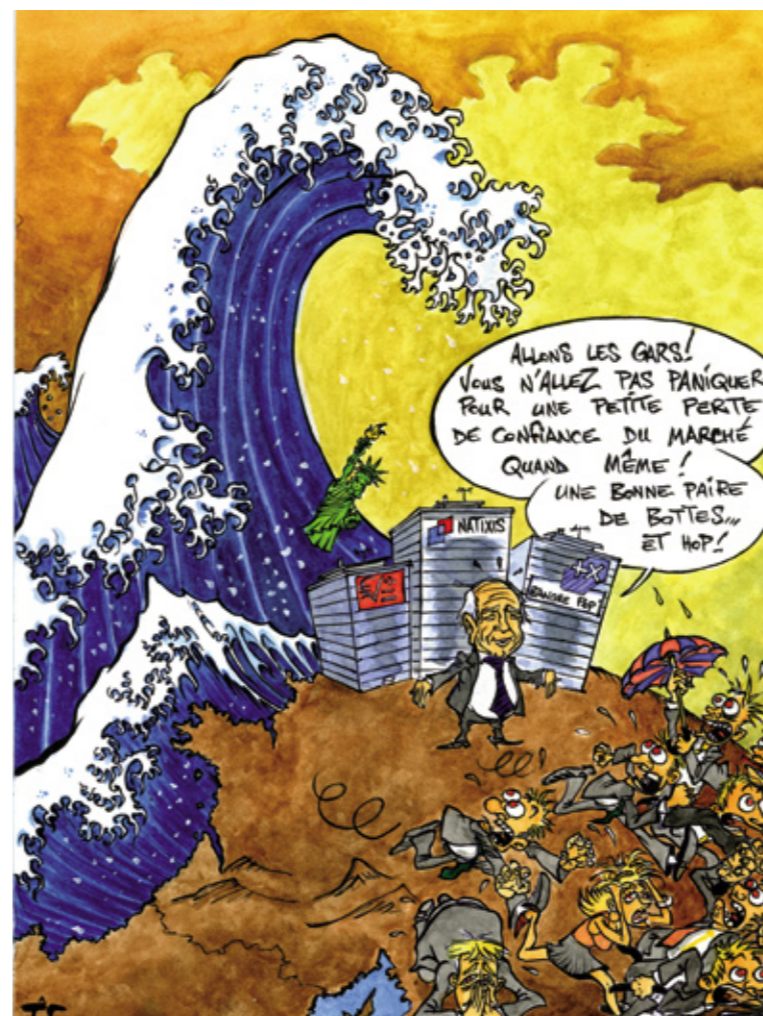
Bien entendu, tout cela est loin, très loin, de l'actuel **statut coopératif** des Caisses d'Épargne, à des années lumière de leur ancien statut *sui generis* (établissements de crédit à but non lucratif), des missions d'intérêt général et des valeurs dont elles étaient porteuses, ainsi que de la proximité, son ancrage dans les territoires, qui est la spécificité d'un réseau décentralisé.

UN AUTRE MODÈLE EST-IL POSSIBLE ?

FO le soutient en souhaitant que le Groupe incarne enfin **l'idée originelle de la coopérative**, ses pratiques et qu'il prenne dès lors à contre-pied les orientations qui ont été jusqu'à présent celles de ses actuels dirigeants, à l'instar des **Caisses Populaires du Mouvement Desjardins** sises au Québec. ■

Le grand BLEU

pour le titre NATIXIS



Vous aimez **Eurodisney**, ses contes de fées, ses belles histoires, ses montagnes russes. Vous allez adorer **NATIXIS!** En effet, en l'an de grâce 2006, **NATIXIS**, gros bébé issu des amours improbables de **Roméo D'épargne** et **Juliette Populaire**, se porte bien. Les boucheries modernes du **Palais Brongniart** le situent à **19,55 € le kilo** et lui prédisent un avenir glorieux, lui promettant même une entrée rapide et triomphale dans le monde merveilleux du CAC 40 où tout est possible, où l'adage Sarkozyesque: « *Travailler plus pour gagner plus* » n'a aucun sens, car voyez-vous monsieur, chez ces gens-là, on ne travaille pas, Monsieur, on ne travaille pas, on compte!

Bref, tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes, et, comme « **le CAC et ses 40 valeurs** » ne pensent qu'au bonheur des petits épargnants, il est décidé que ces derniers pourront placer leurs économies dans ce **placement juteux**. C'était sans compter sur « **la vilaine sorcière CDC** ». Celle-ci, écartée de la couche nuptiale des « amoureux de vérole », jura la perte du nouveau-né et lui préleva illico presto **7 milliards d'euros en espèces sonnantes et trébuchantes**, évoquant une rupture du contrat d'actionnaires. Quelle mauvaise foi!

Le pauvre Bébé ne s'en remet jamais et se mit à maigrir à vue d'oeil. Les joyeux bouchers n'aimant pas la viande maigre, l'estiment ce jour autour de **10 € le kilo**.

Fin du « compte de fée », les petits épargnants ne voient pas le bout de ... l'Eurotunnel. Cela dit, et à condition d'aimer les montagnes (et les emprunts) russes, les épargnants précités n'ont pas fini d'éprouver des sensations fortes dues aux **plongées abyssales du titre**. Les petites gens, une fois de plus, sont les dindons de la farce jouée par quelques mégalomanes dont les décisions feraient passer **Jean Marie Messier** pour un génie des affaires. Ces petites gens, s'ils suivent les cours quotidiens de leur valeur préférée, ont tout « intérêt » à prendre de sérieux **cours d'apnée** afin de respirer à nouveau lorsque **NATIXIS** ressortira le bout de son périscope. **Le GRAND BLEU** quoi...

Soyons sérieux et lucides, la crise financière des « Subprimes » n'est pas finie, loin de là. En dépit d'un ballon d'oxygène d'**un milliard d'€ apporté en urgence par les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne** pour maintenir le cours de **NATIXIS** à 13 €. Ce dernier était déjà retombé à 11 € et quelques cents... Quel gâchis!

Combien cela coûtera-t-il à terme et qui va éponger ce triste passif? Comment doivent réagir nos commerciaux du front de vente, les employés de base comme ils disent, face aux **petits épargnants en colère**? À quelle cadence ces employés basiques vont-ils devoir ramer pour ne serait-ce que **maintenir l'écuireuil sur son arbre**? Car pour la première fois de son existence, il se montre vulnérable.

À qui profite le crime?

Le syndicat **FO** reste profondément attaché à cette vénérable entreprise et considère qu'il est grand temps de **changer le fusil d'épaule**.

Pourquoi nos génies de la finance dédaigneraient-ils jeter un œil sur l'évolution des **Caisses Populaires du Mouvement Desjardins** de nos cousins canadiens, **lesquelles refusent obstinément toute forme de cotation en bourse**.

Comment vont-elles?

TABARNAK!

Très bien, merci pour elles. ■

GCE Paiements

une filialisation à la hussarde!

En fin de compte,
la filialisation a-t-elle du bon ? Non ?



Entre le 21 et le 31 décembre 2007, 206 salariés de la CNCE ont reçu une lettre de la DRH, les informant de leur transfert à compter du 1^{er} janvier 2008, au titre de l'article L.122-12 du code du travail, au sein d'une filiale nouvellement créée, dénommée **GCE Paiements**. Cette dernière, au statut de *société par actions simplifiée* (SAS), regroupe trois anciennes directions de la CNCE: la *Direction des Activités Bancaires* (DAB), la *Direction de la Monétique* (DMO), et le *Centre de Traitement Bancaire* (CTB).

Une des conséquences de ce transfert pour les salariés, dont certains travaillent dans des entreprises du réseau des Caisses d'Épargne depuis le début de leur carrière, est qu'ils se retrouvent aujourd'hui **exclus du périmètre d'application des accords collectifs nationaux de la Branche Caisse d'Épargne**, et sont de fait sans convention collective...

Comment en est-on arrivé là ?

Dès la présentation du projet de filialisation, le 19 décembre 2006, au Comité d'Entreprise de la CNCE, la direction avait décidé que la **future filiale n'entrerait pas dans le champ des accords de branche du Groupe Caisse d'Épargne**. Courant février 2007, les salariés concernés se mobilisèrent, signèrent une pétition (160 signatures), et vinrent - le 7 mars 2007 - manifester leur désaccord **sous les fenêtres de Charles Milhaud**.

Des discussions s'engagèrent alors entre les trois organisations syndicales « majoritaires » à la CNCE (SU-UNSA, SNE-CGC, UDS) et la direction, **sans qu'aucun retour d'information soit fait en direction du personnel**. Et le 16 mars 2007, surprise! Les salariés apprennent que les trois organisations susmentionnées ont avalisé, **sans leur demander leur accord**, un engagement unilatéral de la CNCE. Or, cet engagement se limite à promettre qu'**une transposition** serait faite, sous la forme d'un accord d'adaptation local.

Était-ce inéluctable? Non, bien sûr.

Nonobstant la volonté de la CNCE de « **sortir** » ces salariés du « **statut Caisse d'Épargne** », il était possible en s'appuyant sur la mobilisation, forte alors, des salariés, de contraindre la CNCE à signer en CPN un accord national entérinant le maintien de cette filiale et de ses salariés dans le périmètre de la Branche Caisse d'Épargne.

Les vraies raisons de cette filialisation n'ont jamais été dévoilées. Le modèle économique de **GCE Paiements** relevant avant tout du « **bricolage** », **les salariés n'ont toujours aucune visibilité sur le devenir de leur entreprise, ni sur la pérennité de leurs emplois**.

Serait-ce un « effet collatéral »? Lors des élections professionnelles, qui se sont déroulées le 20 mars 2008 à **GCE Paiements**, la section syndicale **FO**, créée le 1^{er} janvier 2008, est arrivée **deuxième en nombre de voix**, à quelques voix près du SU-UNSA... ■

Qu'avons-nous fait ?

de la Banque Sanpaolo

Un certain *Jean Merelle* a quitté la Présidence du Directoire au cours du premier semestre 2007, après 2 ans d'un brillant parcours:

- ▶ le **démantèlement systématique de la Banque Palatine** et de son réseau avec des **fermetures d'agence** sur des implantations stratégiques pour le développement de la Banque.
- ▶ **une érosion des résultats** préoccupante avec des **ouvertures inconsidérées de petits points de vente** imposées par le Groupe sans aucune analyse de marché, ni de projet d'entreprise,
- ▶ **une dégradation lourde du coefficient d'exploitation** avec la vente de toutes les filiales rentables,
- ▶ **des relations volontairement conflictuelles avec les partenaires sociaux** et une dégradation du climat social,
- ▶ des **budgets alloués aux revalorisations salariales en régression permanente**,
- ▶ une pratique systématisée du clientélisme,
- ▶ **un plan de sauvegarde de l'emploi de 24 personnes** portant comme par hasard sur **des femmes entre 45 et 55 ans** et une volonté délibérée de refuser d'intégrer ces collaborateurs dans le Groupe (**aucune d'entre elle n'a retrouvé d'emploi** en dépit de l'aide miraculeuse du cabinet d'out placement qui avait passé un contrat soi-disant prometteur avec la DRH),

▶ l'adhésion à un nouveau système informatique SAB, entraînant **une dégradation de la qualité de service à la clientèle** et une augmentation inquiétante des clôtures de comptes depuis la bascule sur cette nouvelle plateforme,

▶ une **difficulté structurelle de la Banque à intégrer les nouvelles normes comptables et de suivi de risque imposé par Bâle 2**,

▶ un **alourdissement des procédures** sclérosant avec la création d'un comité, qui a conduit la Banque dans **une quasi-paralysie**.

Afin de remercier ce collaborateur de talent, une promotion lui a été généreusement accordée... Les résultats sont tellement mauvais que son successeur, *Daniel Karyotis*, a engagé des **mesures d'urgence** prenant exactement le contre-pied de la politique de son prédécesseur:

- ▶ **fermeture des agences « start-up » non rentables**,
- ▶ priorité au réseau et tentative d'assouplissement des procédures,
- ▶ Politique de stimulation des commerciaux (en tout cas sur le papier),
- ▶ Formation suivie et plus structurée des nouveaux entrants.

Mais la Banque se débat dans des **querelles intestines** entre Directions sans arbitrage, ni décision stratégique. La lourdeur est toujours là avec des comités toujours plus nombreux. La Conformité et l'Inspection font la loi et paralysent la moindre initiative. Les mesures de restructuration du réseau et les fermetures d'agence, ou de transformation en activités spécialisées, continuent de pleuvoir. Aujourd'hui, le constat est amer et la cuillère d'huile de foie de morue vraiment imbuvable.

D'une **filiale multi-métiers très rentable**, le Groupe des Caisses d'Épargne a transformé en moins de trois ans la *Banque Sanpaolo* en *Banque Palatine*, qui n'est plus que **l'ombre d'elle-même**.

Elle passe son temps à chercher son positionnement et sa stratégie dans un Groupe qui n'a jamais compris son réel métier de **Banque dédiée au haut de gamme**, mais qui l'a prise pour une vache à lait **en la spoliant de toutes ses filiales rentables et en cédant tous ses actifs immobiliers**. Son coefficient d'exploitation la condamne à ne pas gagner d'argent.

Les résultats exceptionnels issus de la **vente de tous les trésors de guerre** cachent une préoccupante réalité. Les collaborateurs ne touchent plus de participation depuis 5 ans et voient leur part d'intéressement fondre au soleil. Le Groupe impose à la *banque Palatine* le développement d'activités non rentables à l'issue incertaine telle que **GCE TRADE**, programme informatique fabuleux qui ne fonctionne toujours pas après 6 mois de test et qui devait confier à *Palatine* l'exclusivité de toutes les opérations internationales de toutes les Caisses d'Épargne.

Le rapprochement avec le *Crédit Foncier* est présenté aux salariés de la *Banque Palatine* comme **l'apport qui la sauvera de la noyade**. Bien entendu, les chiffres présentés sont déjà sujets à caution car le Comité d'Entreprise du *Crédit Foncier* et celui de la *Banque Palatine* n'ont pas recueilli les mêmes informations.

À *Palatine*, la langue de bois n'est pas prête de disparaître et l'horizon continue de s'obscurcir... ■

Tenir un cap ?
C'est facile !
Il suffit de lowoyer...



Les centres d'appels téléphoniques

Big Brother is spying you...



Carla, 38 ans, 2 enfants, travaille depuis 2 ans sur une plateforme de la région parisienne :

« J'ai choisi d'intégrer un CRC pour différentes raisons. L'emploi du temps que l'on me proposait me permettait d'organiser ma vie professionnelle sur 4 jours sans être à temps partiel. Je pouvais m'occuper de mes enfants le mercredi et exercer une activité associative le jeudi. Cette nouvelle relation avec la clientèle m'a permis de découvrir une nouvelle facette de mon métier. En revanche, un nouveau stress est apparu, car toutes les tâches sont planifiées, cadencées. Aucune place à l'improvisation ! Cela provoque une fatigue « nerveuse » non négligeable. Cette tension pourrait être évitée si le management se révélait plus « humain » pour tout le monde et non pas en fonction des individus, car l'ambiance qui règne sur une plateforme peut compenser ou accentuer la pénibilité des tâches. Ainsi, on peut aller jusqu'à chronométrer nos pauses pipi. Le temps de travail hors communications est également comptabilisé... Si j'ai le malheur de faire remarquer que si nous étions dans un contexte davantage convivial, nous nous sentirions mieux et nous serions encore plus « rentables », on me réplique que j'ai le « choix » de retourner en agence si « je n'adhère » pas au système... »



Les centres d'appels téléphoniques sont aujourd'hui un secteur d'activité en très forte croissance. Il suffit de regarder les annonces dans les agences d'intérim : un poste de technico-commercial pour 30 postes de téléconseillers. Cette situation est due à la pénibilité du travail qui engendre un très important turn-over.

Les Centres de Relation à Distance ou Centres de Relation Clientèle, mais aussi Call Center (prononcez « col » comme dans call-girl), servent d'interface entre les entreprises et leur clientèle en gérant les appels entrants (client à l'origine de l'appel) ou sortants (démarchage...). Comme toute grande mode venant des États-Unis qui se respecte, elle est constituée « d'open space » (espace ouvert) où il est de bon ton « d'être aware »... Cette nouvelle conception d'espace de travail, selon les « design concepteurs », offrirait une sensation de liberté et créerait « une symbiose des énergies positives latentes », une synergie entre les employés, une plus grande convivialité, l'affranchissement des barrières hiérarchiques, bref l'ouverture de tous nos « chakras »... Officieusement, compte tenu de l'explosion du prix du mètre carré, ces plateformes sont l'expression d'une volonté de rentabiliser le mètre carré.

Aujourd'hui, un salarié dispose en moyenne de 6 m² contre 14 m² il y a cinq ans. Le personnel est appelé téléconseiller, téléopérateur, télévendeur ou encore « hot liner », ce dernier n'ayant bien évidemment rien à voir avec l'industrie du porno ! Quoique, dans certaines circonstances le téléconseiller doit être prêt à tout pour vendre sous la pression d'objectifs inatteignables et sous la bienveillance d'un « superviseur ».

Ce dernier endosse à la fois un rôle de « coach » à l'écoute (au sens propre comme au figuré...). Bref, malgré ces « plaques tournantes », le superviseur communique, lui, souvent par mail, pour vous reprocher par exemple votre nombre de ventes insuffisant de la semaine précédente alors que vous étiez tout simplement en formation ou en congés... Dans cette mécanique bien huilée, le superviseur peut à tout moment écouter les communications (à l'aide d'un énorme casque version DJ à Ibiza...), mais attention, à des « fins pédagogiques », bien entendu. Sauf que la pédagogie de certains est toute relative, puisque subjective, et est plutôt perçue comme une surveillance et un moyen de répression, ce qui augmente le stress et cette sensation très désagréable de flicage.

Si les intentions étaient bonnes au départ, les rapports des médecins du travail sur ce type de métier sont consternants. Les salariés déplorent régulièrement d'avoir le sentiment d'être épiés constamment dans leurs moindres faits et gestes, aussi bien par leur hiérarchie que par leurs collègues. La nuisance sonore vient en tête de liste des maux dont se plaignent les téléconseillers et la promiscuité, trop importante, provoque un manque évident de concentration.

Ce sont souvent les « anciens » qui, à leur corps défendant, se substituent au superviseur pour former les « nouvelles recrues ». Ce qui laisse à ce dernier la possibilité d'exercer une certaine forme de tyrannie, mais difficile à évaluer, celle des petits chefs à l'affût de la moindre erreur commise par leurs subordonnés.

Le métier bancaire sur ces plateformes a subi une mutation rapide, passant de l'interlocuteur privilégié ayant une réelle compétence, aussi bien dans la gestion de portefeuilles que la vente de produits, au standardiste de base impersonnel, robotisé, ayant l'obligation de vendre dans un temps record. C'est la course à l'industrialisation des services. Nos décideurs revendiquent d'ailleurs ouvertement et sans scrupule le taylorisme le plus féroce ! Un outil de suivi infailible donne le nombre d'appels traités pour chacun et vous comptabilise même des ventes qu'on trouve très insuffisantes lors de vos absences... Très ennuyeux quand on sait que c'est ce même outil qui permet le calcul de la part variable ! La qualité des appels est estimée en fonction du nombre de sonneries avant d'avoir décroché (et non pas la qualité du traitement de l'appel). Chaque nanoseconde des salariés est quantifiée, analysée, scrutée de manière à toujours plus « optimiser » les ventes.

L'« administratif » (Back office) est déplorable et respecte rarement toutes les conditions obligatoires en terme de conformité, rajoutant une part de stress supplémentaire aux collaborateurs qui risquent, dès lors, une réprimande, voire une sanction. Il s'agit aussi d'un moyen de pression supplémentaire en cas de « coup de gueule » inopiné. ■

« L'espionnage serait peut-être tolérable s'il pouvait être exercé par d'honnêtes gens. »

(Montesquieu - De l'esprit des lois)

pour la Caisse d'Épargne PAC



Du kari* dans la bouillabaisse!

Un titre énigmatique pour une affaire dont la bêtise n'a d'égale que la vengeance, qui comme chacun le sait, est un plat qui se mange froid. Cette histoire affligeante se déroule sur l'Île de la Réunion, un coin de paradis sur terre qui suscite le désir et évoque soleil, repos et aventures. Dans cette ancienne île Bourbon, la Caisse d'Épargne locale fait partie de la ville de Marseille (...), de **Provence Alpes Corse**, PAC en fait.

Depuis 1992, le syndicat **FO** est représenté par Madame **Kristine Maire**. Nous n'avons eu qu'à nous féliciter de l'excellence du militantisme développé par notre camarade et amie. Seulement voilà, **5 ans après une grève longue et dure conduite par Force Ouvrière**, cet Éden tropical s'est transformé pour Kristine en **lente, mais ininterrompue, descente aux enfers, après l'été 2003**.

Le 27 août 2003, Kristine, directrice d'agence depuis 8 ans, vole au secours de ses collègues en train de se faire copieusement insulter par un chaland.

Elle reçoit dans son bureau l'énergé du moment et lui explique calmement qu'elle ne peut accéder à sa demande de fonds. Celui-ci, fort peu aimable, sort un **SABRE (!!!!)** et l'applique sans ménagement **sur la gorge de Kristine la menaçant de mort durant un quart d'heure**. Cette dernière, ne perdant pas son sang-froid, invite le samouraï à rejoindre son agence d'affectation. Le client s'en va et Kristine prévient aussitôt l'agence de l'arrivée du fâcheux.

Bizarrement, l'agence en question reçoit le Kamikaze et lui fait une avance, sans doute convaincue par les arguments banzaï de l'allumé. La direction dûment informée ne donne aucune suite à ce grave incident. Non seulement elle ne porte pas plainte contre l'agresseur, mais elle ne lui solde même pas le compte, estimant certainement qu'un sabre ne tire pas de coups de feu...

Le 6 octobre 2003, le triste sire revient et menace verbalement de mort Kristine, lui faisant un geste dénué de toute ambiguïté: le pouce qui va d'une oreille à l'autre!

Mais que fait la direction? Rien.

Ne se sentant pas soutenue du tout, accablée, Kristine craque. Première interruption temporaire de travail... Son directeur régional, **Christian Fara**, totalement indifférent à sa souffrance psychique, devait sans doute penser que « *la misère est moins pénible au soleil* », surtout pour cette enquiquineuse...

Le jour de sa reprise du travail, le 1^{er} décembre 2003, devinez qui se présente à l'agence? L'agresseur, fort de ses comptes toujours pas soldés. C'en est trop! Kristine rechute plus lourdement encore. À sa deuxième reprise, le 21 janvier 2004, et là c'est le bouquet, Kristine n'est plus seulement la victime, elle endosse l'habit du coupable. Son directeur de région, **Christian Fara**, lui fait des reproches du type: « *Vous ne maîtrisez pas votre emploi!* »

Extraordinaire! Et lui, il le maîtrise son emploi? Il ne dépose aucune plainte. Il est infoutu de solder le compte de l'assaillant de sa subordonnée.

Il n'assure aucun suivi psychologique au bénéfice de Kristine et continue, 3 mois après les faits, à laisser se balader dans les agences de son secteur un psychopathe qui se prend pour *Toshiro Mifune*. Il est grand temps de l'aider à se recentrer sur son cœur de métier celui-là!

Non content de ne pas assumer ses responsabilités, il procède à un harcèlement quotidien, lourd, insupportable jusqu'au 13 décembre 2006, moment où Kristine subit une **troisième agression** sur le parking de l'agence. C'est évidemment le drame, Kristine coule profondément...

Le 14 mai 2007, elle reprend le travail. **Bien entendu la médecine du travail la déclare temporairement inapte aux fonctions de directrice d'agence**. C'est l'aubaine pour la direction de la Caisse d'Épargne de PAC qui se fend alors de propositions hallucinantes:

■ **Animatrice qualité** sans déclassification, mais à Marseille, soit à **10 000 kilomètres de l'Île de la Réunion**. Ils sont en avance en matière de mobilité à Marseille! Pour le mari et les enfants, où est le problème? Ils viendront la rejoindre au mois d'Août...

■ **Gestionnaire suivi qualité** assorti d'une déclassification et une perte de salaire de 170 € mensuel, mais aussi lui interdisant de se présenter aux élections du Comité d'Entreprise dans son collège d'origine (cadres). Merci patron!

On a bien compris. La direction donne dans la provocation. Kristine, blessée dans sa dignité, **refuse** et choisit de se battre pour elle et pour **FO**.

- Le 23 juillet 2007, elle est convoquée à un entretien préalable au licenciement.
- Le 7 août 2007, l'inspection du travail est saisie pour une demande d'autorisation de licenciement.

Un peu d'intelligence dans un monde de ténèbres, **l'inspecteur du travail**, on le comprend, **refuse l'autorisation de licenciement**.



La direction s'acharne et introduit un recours devant ses amis du ministère du travail et là, injustice et mépris confondus, **le ministère du travail casse la décision de l'inspection du travail et autorise le licenciement de Madame Maire**. On savait qui nous gouvernait, maintenant on sait aussi comment.

C'est ce qu'on appelle se faire « sabrer » et décidément Kristine ne s'y fait pas. Ce n'est pas parce que Kristine s'écrit avec un K que son procès doit ressembler à du KAFKA.

Au-delà de cette vilénie et de la médiocrité du procédé, ces événements se déroulent en réalité dans le contexte de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur au sein de laquelle les dirigeants de la **Caisse d'Épargne Provence-Alpes-Corse** exercent toutes les pressions possibles et imaginables pour hâter une fusion avec la **Caisse d'Épargne Côte d'Azur**.

Jusqu'à ce jour, et en dépit des manœuvres de **Charles Milhaud** lui-même, fraîchement élu UMP dans le 5^e arrondissement de Marseille, **les ambitions impérialistes de PAC ont capoté**. **FO** qui est majoritaire à la **Caisse d'Épargne Côte d'Azur**, ne l'entend en effet pas de cette oreille car le sort de 1 800 familles est en jeu. L'annexion de CAZ par PAC signifierait, outre l'acquisition du merveilleux marché azuréen pour Marseille, des dizaines de suppressions de postes dans les départements des Alpes Maritimes et du Var.

Force Ouvrière n'est pas prête de l'accepter et attend encore que l'on vienne lui exposer les raisons économiques justifiant un tel rapprochement.

En licenciant Kristine Maire, justement déléguée syndicale **Force Ouvrière** à la Caisse d'Épargne PAC, a-t-on voulu faire payer à **FO** sa résistance à une fusion prématurée? C'est très vraisemblable.

Vous vous doutez bien que durant tout le temps qu'a duré cette misérable affaire, notre organisation syndicale et singulièrement **Bruno Aguirre****, notre Secrétaire Général, a multiplié les interventions et démarches auprès de la CNCE. Sur ce sujet, cette dernière s'est montrée comme par hasard **d'une neutralité quasi helvétique...**

Mais croyez-nous, vous autres puissants, au-delà du tribunal administratif que nous saisissons pour **faire casser cette décision ministérielle inique**, parce que là, vous êtes allé bien trop loin, parce qu'il faudra que justice soit rendue à notre camarade et amie Kristine, nous mettrons tout en œuvre, vraiment TOUT, pour que Kristine soit réintégrée dans l'entreprise.

Cette fois la coupe est pleine. Sachez qu'**il n'y a pas loin du Capitole à la roche Tarpéienne!** ■

* Kari: plat traditionnel de l'Île de la Réunion

** Bruno Aguirre est également le délégué syndical central **FO** ainsi que le Secrétaire du Comité d'Entreprise de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur

Formation professionnelle,

obligation d'employeur !

L'employeur a l'obligation d'assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

Article L. 930-1 du code du travail

Force Ouvrière ne partage pas l'idée largement répandue selon laquelle, les salariés sont tous entrés dans l'ère de l'incertitude et du risque. Cette idée tend à considérer que les salariés seraient instables par nature et qu'ils devraient donc s'adapter continuellement aux nouvelles formes de travail. Pire, qu'il y aurait désormais un transfert du risque de l'entreprise vers le salarié. C'est ce que suppose le sens premier du concept **employabilité** si on l'examine à l'aune patronale. C'est pourquoi, de part et d'autre, chacun associe la formation professionnelle à sa problématique propre, **l'employeur à la recherche d'une meilleure compétitivité, le salarié et Force Ouvrière comme un outil de promotion sociale.**

La création de notre système de formation professionnelle s'est réalisée au travers d'une construction historique, politique et sociale qui s'est traduite par l'élaboration de dispositifs où les différents acteurs ont été créateurs de normes juridiques s'appliquant à des populations diverses. **L'article L. 930-1 du code du travail** suscité résulte en réalité de l'accord interprofessionnel du 5 décembre 2003 sur la formation professionnelle dont **Force Ouvrière** est signataire.

Son originalité est de renforcer **l'obligation de formation des salariés pour leurs employeurs.** À tel point que la Cour de Cassation, dans un arrêt rendu le 23 octobre 2007, considère que l'entreprise commet « *un manquement dans l'exécution du contrat de travail* » lorsque cette obligation de formation n'est pas respectée. Au fur à mesure que le temps passe au sein de l'entreprise, **l'employabilité d'un salarié pèse toujours davantage sur son employeur, et non l'inverse.**

Être acteur de son évolution professionnelle n'est pas nécessairement être co-responsable de sa formation professionnelle. En effet, l'accès aux dispositifs de formation professionnelle nécessite dans la très grande majorité des cas l'accord de l'employeur :

- **À l'initiative de l'employeur dans le cadre du PLAN DE FORMATION (L. 951-1),**
- **À l'initiative du salarié dans le cadre du congé de formation (L. 931-1),**
- **À l'initiative du salarié avec l'accord de son employeur dans le cadre du DIF (L. 933-1).**

La formation peut à la fois être analysée comme **un levier de construction de carrière**, mais aussi comme **un antidote** dans un contexte de menaces sur l'emploi. Ayons à l'esprit le fait que **la CNCE veut supprimer 4 500 emplois à terme.**

Le **PLAN DE FORMATION** suppose l'interdiction de discrimination entre les salariés. Il est en outre **censé refléter la vision prospective de l'entreprise** alors même que les dirigeants des Caisses d'Épargne se sont montrés à la fois incapables de conclure un **accord-cadre national sur le volet social des fusions**, ainsi qu'une **gestion prévisionnelle des emplois et des compétences** de branche.

Maximum un an à temps plein, le **CONGÉ INDIVIDUEL À LA FORMATION (CIF)** peut avoir ou non un caractère professionnel. Il permet aux salariés de changer d'activité, de profession ou de s'ouvrir plus largement à la culture ou à la vie sociale, mais le contrat de travail est suspendu...

Tout salarié bénéficie chaque année d'un crédit d'heures de 20 heures au titre du **DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION (DIF)**. Ce droit est cumulable sur 6 ans. Sa mise en oeuvre relève de l'initiative du salarié. L'employeur dispose d'un délai de 30 jours pour lui donner ou non son accord.

Les **CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION**, contrats de formation en alternance, sont destinés à favoriser l'insertion ou la réinsertion de demandeurs d'emploi dépourvus de qualification. Ils sont **une modalité de recrutement adaptée au PARCOURS NOUVEL ENTRANT (PNE)** car ils fixent des règles du jeu précises dans le cadre de l'alternance et prévoient **des garanties en faveur du salarié.**

Destinée à **maintenir dans l'emploi des salariés en CDI**, la **PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION** permet l'acquisition d'une qualification ou la participation à une action de formation dispensées en alternance avec les temps de travail. Les salariés n'ayant notamment bénéficié d'aucune formation qualifiante depuis 5 ans, notamment les plus de 45 ans de plus de 20 ans d'expérience, les travailleurs handicapés et invalides, ainsi que ceux revenant d'un congé maternité, d'adoption ou parental sont les bénéficiaires possibles.

La nouvelle **PLATEFORME PROFESSIONNELLE** a vocation à renforcer les compétences dans le sens d'une meilleure compréhension et adaptation à nos métiers, et à leur environnement.

Elle est aussi une préparation et un accompagnement des salariés en capacité d'occuper à terme un poste de management opérationnel. La CNCE a été tentée de circonscrire ce dispositif à cette dernière population. **Force Ouvrière** s'y est opposée car un accès large à ce cursus permet justement de **renforcer l'employabilité de tous les salariés.**

La **VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)** est un droit de la personne engagée dans la vie active. Sa finalité est de pouvoir lui faire **bénéficier d'un diplôme à caractère professionnel.** Il s'agit d'une rupture du monopole étatique pour la délivrance des diplômes. L'expérience et les connaissances académiques ont donc désormais la même valeur au plan du droit. La clef de voûte du système : c'est le jury qui confère la valeur de l'expérience en l'étalonnant. On peut, le cas échéant, démarrer une VAE par un **BILAN DE COMPÉTENCES.** Il convient de distinguer la « **VAE constat** » (qui rend compte) de la « **VAE projet** » (validation partielle avec parcours de formation associé).

Formation globale de haut niveau leur donnant une vision transverse de la gestion d'un établissement bancaire, le **PARCOURS DE MANAGEMENT** n'est ouvert qu'à certains cadres.

Outre rénover également le dispositif de **formation institutionnelle (PNE, plateforme professionnelle, parcours de management)**, **l'accord de branche Caisses d'Épargne du 10 juin 2005** met également en cohérence et en résonance le dispositif interprofessionnel de formation du 5 décembre 2003 avec le **volet social de la branche (classifications, minima, carrière, mobilité, égalité)** dont **Force Ouvrière** a été la **cheville ouvrière.** Bien sûr, il améliore le dispositif interpro. ■



reconnue par la branche

Après avoir présidé deux années durant la section paritaire professionnelle de la branche Caisses d'Épargne AGEFOS-PME, notre camarade Bruno Aguirre a été élu le 24 janvier 2008 Président de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche Caisses d'Épargne.

La CPNE a un rôle général de promotion de la formation professionnelle et ce, en liaison avec l'évolution de l'emploi dans les secteurs d'activité des entreprises de la Branche. Compte tenu des menaces qui pèsent sur nos emplois, son rôle sera loin d'être négligeable.

Vous pouvez compter sur FO pour être sur le qui-vive approprié à cet avant-poste.

www.focaisseepargne.org



Privatisation du livret A... le coup de grâce !



LIBRES - INDÉPENDANTS - DÉTERMINÉS

Aujourd'hui encore plus qu'hier, nos conditions de travail évoluent, certains de nos acquis disparaissent.

Tout bouge !

Pour mieux vous défendre, rejoignez des femmes et des hommes libres, indépendants et déterminés...



www.focaisseepargne.org

Le projet gouvernemental de **banalisation du LIVRET A** a vocation à donner le coup de grâce à une institution presque 2 fois centenaire. En effet, d'ici au 1^{er} janvier 2009, les Caisses d'Épargne, mais aussi la Banque Postale et le Crédit Mutuel, auront vraisemblablement perdu l'exclusivité du produit d'épargne préféré des Français, le **LIVRET A**.

Cet oligopole abandonné, la question du commissionnement des banques collectrices se pose d'autant plus que dans les Caisses d'Épargne, leurs dirigeants ont d'ores et déjà annoncé, en réaction, des **suppressions massives nettes d'agences (entre 700 à 1 200) et d'emplois (vraisemblablement 4 500)**, mais également une refonte des modalités de la distribution commerciale (maillage des canaux, horaires d'ouverture à la clientèle, pressions psychologiques intensifiées, etc.), l'**accentuation des mutualisations**, ainsi que la fin de leur obligation de financement des PELS (*projets d'économie locale et sociale*). Son taux est renvoyé à un décret, mais il est probable qu'il s'établisse en définitive à 0,6 % au lieu de 1 % pour les Caisses d'Épargne, ces dernières bénéficiant toutefois d'une **période transitoire de trois ans afin de contrebalancer les 300 millions d'€ annuels de manque à gagner**.

La loi dite de *modernisation de l'économie* met clairement en péril l'unique ressource entièrement dédiée au logement social, notamment en raison de la fusion du **LIVRET A** et du **LIVRET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE**, et du **siphonnage probable de leurs encours** qui s'ensuivra.

À l'exception de la Banque Postale qui ne pourrait refuser l'ouverture d'un livret, les banques bénéficieraient dès lors d'un produit d'appel et disposeraient d'une partie importante de l'épargne défiscalisée sans être soumise à la moindre contrepartie.

Les pouvoirs publics veulent en outre pouvoir décider du **taux de centralisation**, mais encore décideront-ils de l'allocation de la ressource en fonction de priorités politiques, donc pas nécessairement du logement social. La Caisse des dépôts perdrait de fait la main sur la collecte du **LIVRET A** et sur les emplois des fonds d'épargne « *fixés par le ministre chargé de l'économie* » selon le projet de loi. Le texte fixe le taux de centralisation de manière à ce que le montant des ressources des fonds d'épargne soit « au moins égal » à 125 % des prêts accordés au logement social, soit **beaucoup moins que le taux de 70 % évoqué dans le rapport Camdessus**.

Le double objectif **gouvernemental de fournir à la fois des liquidités aux banques et d'affaiblir à nouveau la Caisse des Dépôts** semble donc clairement prévaloir.

En réalité, la suppression des droits spéciaux dont bénéficiaient les Caisses d'Épargne, mais aussi la Banque Postale et le Crédit Mutuel sur le territoire français, conduit de fait à la remise en cause des SIEG (*services d'intérêt économique général*) d'**accessibilité bancaire** et de **financement du logement social** pourtant reconnus par l'Union Européenne... ■



du 3 au 12 juin 2008

NE
RESTEZ
PAS SANS
VOIX !

www.focaisseepargne.org



Groupe
Caisses
d'Épargne