

VERDICT

Journal satirique et d'information du Syndicat FORCE OUVRIÈRE N° 13

AU SOMMAIRE :

Édito : C'est la rentrée et les changements d'organisations arrivent à grands pas! Page 1

Pourquoi faut-il changer le modèle économique des banques ! Page 2

CHSCT du 28 06 2012 intervention sur les modifications apportées à l'organisation Page 3

Conditions de travail au sein de la CE NFE Page 5

Baromètre social Page 6

Achats sur Internet Page 7

Gardons le contact Page 8



Risques psychosociaux :

Des évolutions positives doivent intervenir rapidement et être visibles de tous les salariés !



ÉDITORIAL

Les vacances sont encore toutes fraîches pour certains, pour d'autres ce n'est déjà plus qu'un vague souvenir ; pour quelques autres, enfin, elles sont encore d'actualité. Mais, globalement, c'est tout de même la rentrée.

L'organisation lancée depuis quelques mois va se poursuivre et s'étendre. L'approche activation n'a rien de révolutionnaire. Déjà en 1992, la démarche « Merchandising » s'appuyait sur une meilleure segmentation. Le fait qu'un quart de nos clients étaient suivis régulièrement justifiait l'augmentation du « noyau dur de la clientèle », il fallait « bancariser et fidéliser notre clientèle mono détentrice ». Il fallait préciser les méthodes, les fonctions...

En résumé, seul l'emballage « Activation » change, mais pas ou si peu le contenu d'il y a 20 ans. Il faut toujours et encore plus de résultats, de PNB et remonter une grande partie de ces résultats aux structures nationales pour leurs permettre de satisfaire aux ratios réglementaires ; histoire de boucher les trous. C'est comme pour le fameux trou de la SÉCU. Nous n'en finissons pas de payer et pourtant il est toujours là !

Christian CARON

**POURQUOI IL EST
NÉCESSAIRE DE
CHANGER LE MODÈLE
ÉCONOMIQUE DES
BANQUES !**

Les différentes crises traversées ces dix dernières années prouvent que le modèle adopté par les banques n'est pas le bon.

Les crises des « subprimes », des dettes souveraines nous prouvent combien le modèle libéral montre ses limites en devenant source de danger pour l'économie toute entière.

Ne nous y trompons pas, c'est avant tout la cupidité et l'avidité des spéculateurs qui sont à l'origine de ces crises majeures.

Lorsque les banques lorgnent sur les moyens d'obtenir de « l'argent facile », celles-ci sont à l'origine de crises financières qui, elles-mêmes, génèrent des crises économiques sans précédent.

C'est là que se situe le problème. En effet, de part leurs agissements, certaines ne mettent pas seulement en danger les avoirs des clients mais aussi l'ensemble de l'économie mondiale.

Le monde de la finance a tout de même su créer la notion de risque systémique, c'est inadmissible !

Nous ne pouvons pas accepter, comme certains de nos Dirigeants de la Commission Européenne ou de certains Etats, que les banques puissent mettre en péril l'ensemble de l'économie mondiale.

Depuis 2007, FO Banques et Sociétés Financières n'a eu de cesse de revendiquer :

- **Plus de contrôle et d'encadrement des banques.**
- **Des règles et une taxation sur les transactions financières.**
- **La fin des paradis fiscaux, fléaux pour l'économie réelle.**

Bien que depuis 2007 les dirigeants n'ont eu de cesse de dire qu'il faut faire la chasse aux paradis fiscaux, dans les faits, peu de mesures ont été mises en place, trop peu.

- **Une moralisation des salaires dans notre profession.**

FO Banques revendique la mise en place d'une échelle des salaires plafonnant les plus hauts salaires à 20 fois le plus bas, obligeant ainsi à augmenter les plus bas salaires en même temps que les plus hauts.

- **Le retour à notre vrai métier de banquier !**

A travers notre implication dans la campagne « sales and advise » (vente et conseil), FO Banques souhaite le retour à notre métier de conseiller, celui qui finance l'économie réelle en accompagnant les projets des ménages, des artisans et des PME.

Il est important de revenir à ce rôle de conseil et non de vendeur à la sauvette de produits standardisés. La notion de besoin du client doit être restaurée au sein des professions bancaires.

Il est urgent de redécouvrir « la relation client », la vraie !

- **Réhabiliter l'image de notre profession !**

Il est urgent que le terme de « banquier » ne soit plus considéré comme « un gros mot ». Dire que nous travaillons dans une banque ne doit plus être vécu comme « une maladie honteuse ».

Pour ce faire, il faut imposer aux dirigeants, y compris aux conseils d'administration des banques, de ne plus raisonner à court terme, car cela met en danger l'entreprise en priorisant le fameux ROE et le dividende versé à l'actionnaire (18 milliards en 2011).

Il est préférable de miser sur l'avenir et la pérennisation de l'entreprise, avec certes des bénéfices moindres, mais dans l'optique de préserver et de développer son fonds de commerce et, par là, préserver et développer l'emploi.

Ne nous leurrions pas, tant que les dirigeants des banques continueront à privilégier des instruments financiers complexes et risqués afin de servir largement l'actionnaire et les dirigeants, rien ne changera.

En effet, la poursuite de schémas favorisant la spéculation et les politiques consistant à miser sur ce qui rapporte beaucoup et rapidement, n'est plus possible. En s'éloignant des fondamentaux comme la banque de détail qui rapporte moins, et encore, mais qui est source de peu de risques, synonyme de stabilité et de pérennité de l'entreprise et de l'emploi, les dirigeants ne jouent plus leur rôle de « capitaines d'industrie responsables. »

C'est pour ces raisons que FO Banques a saisi le Président de la République et ses ministres afin de réaliser les nécessaires

réformes du système bancaire français aux fins de relancer l'économie et de pérenniser les emplois des salariés.

Dès la rentrée de septembre 2012, FO Banques continuera à œuvrer pour :

- Restaurer l'image de notre profession.
- Revendiquer un plus juste partage des bénéfices des banques.
- Arrêter les suppressions d'emplois qui dégradent chaque jour plus encore les conditions de travail.
- Mettre fin à la pression aux objectifs dont sont victimes les salariés.
- Redonner envie d'exercer un métier au sein de notre profession.
- Restaurer des conditions de travail dignes et équilibrées.

Avant que ne survienne une nouvelle crise, les pratiques bancaires doivent changer réellement.

CHSCT DU 28 06 2012 INTERVENTION SUR LES MODIFICATIONS DE L'ORGANISATION

La démarche initiée sur les enjeux et les orientations en termes de distribution va se faire en concertation avec les instances représentatives du personnel, nous annonce la direction. Cette approche est indispensable et doit se poursuivre au-delà des

présentations de projets et des consultations des IRP.

S'il est évident qu'une entreprise ne peut rester statique et doit évoluer ; il n'en est pas moins vrai que depuis la création de la CE NFE, les structures n'ont pas cessé d'évoluer.

Le problème de fond réside cependant dans le fait que les mentalités, les clients et les



salariés ne changent pas au même rythme. Tout cela génère des pertes de repères, des pertes de savoir faire, de nombreuses interrogations et des inquiétudes sur l'avenir.

Dans ce contexte d'incertitudes, il est difficile de se projeter. De plus, les évolutions se font la plupart du temps de manière trop rapide, sans préparation suffisante, sans les études indispensables en amont pour que les changements se passent dans de bonnes conditions. Mais aussi sans les moyens et les formations adéquates au bon moment, sans prendre le temps de mesurer les

répercussions des changements effectués pour apporter les correctifs utiles en passant directement aux prochaines étapes.

Depuis la création de la CE NFE, les plans successifs de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail n'ont pas pris en compte toutes les répercussions des changements incessants de structure.

De fait, la gestion des risques n'est pas assurée de manière satisfaisante.

Rappelons qu'en 2009, il aura été nécessaire de réclamer à plusieurs reprises un plan spécifique de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail pour obtenir un document au CHSCT du 13 novembre 2009.

Rappelons également que ce document, pourtant obligatoire dans ce cadre, n'a pas donné suite à un suivi avec une réelle évaluation des risques permettant de mettre en place des actions concrètes. Ce document a même complètement disparu l'année suivante sans avoir donné lieu à de réelles mesures. La direction va-t-elle récidiver cette fois encore ?

C'est dans ce même cadre que nous venons de demander l'incorporation des préconisations faites par les Cabinets ARETE, ORSEU et CATEIS dans le plan 2012 afin de pouvoir prendre en compte les évolutions de charge de travail,

de charge mentale et pouvoir aussi mieux analyser les différences existantes entre le travail prescrit et le travail réel.

Cette démarche doit conduire à mieux évaluer et prendre en compte les risques pour la santé, les conditions de travail et la sécurité des salariés.

Tous ces changements s'opèrent au travers d'une politique « *d'amélioration continue* ». **Rappelons que celle-ci s'est traduite ces dernières années par la suppression de nombreux postes alors que la structure issue de la fusion des trois ex caisses n'avait rien d'exagérée en terme d'effectifs.**

AUJOURD'HUI, LES CHANGEMENTS A VENIR DOIVENT SE REALISER GLOBALEMENT A EFFECTIF IDENTIQUE ALORS QUE LES MANQUES SONT DESORMAIS PATENTS DEPUIS DE NOMBREUX MOIS.

Derrière les enjeux que s'assigne la direction, elle le dit elle-même, la seule solution est de regagner du PNB. **Donc toujours et encore plus de productivité et plus de résultats.**

La politique globale mise en place, notamment au travers d'activation n'a rien de nouveau sur le fond, seul l'emballage change. **Il s'agit en fait d'une politique de prise de parts de marchés. Nous ne pouvons qu'y souscrire. Encore faudrait-il que des moyens supplémentaires soient donnés pour la mener à bien. Ce n'est actuellement pas ce**

que nous retrouvons dans les différents documents transmis.

De plus, il faut tenir compte des erreurs faites depuis la fusion. Celles-ci génèrent encore aujourd'hui de nombreux problèmes et des réactions qui se répercutent dans le fonctionnement et les relations avec nos clients mais aussi entre les salariés. **Ne pas en tenir compte serait une grave erreur.**

Les orientations envisagées sur l'autonomie, la responsabilisation, les moyens donnés pour bien faire son métier, faciliter le travail au sein des agences et poursuivre l'amélioration continue du dispositif de distribution **sont bonnes. Cependant, il faudra voir précisément ce qui est mis derrière toutes ces orientations et plus particulièrement les moyens qui seront donnés.**

De même, **qu'il sera indispensable :**

- Avant toute modification, **de prendre le temps de regarder ce qui a été fait précédemment** pour ne pas créer de différence de traitement pour des situations comparables.
- **De mettre en place un suivi** pour s'assurer que les orientations et les décisions prises soient bien **appliquées de manière uniforme et de mettre fin rapidement à toute dérive.**

- **De prévoir des paliers pour mesurer les effets des modifications apportées.** Cela permettra de rectifier ou de supprimer ce qui doit l'être, mais aussi de mettre à profit les « bonnes pratiques » du terrain pour les déployer partout où cela est possible.

- De mettre en place un système de **communication efficace donc aussi bien descendant qu'ascendant. Il faut être plus à l'écoute des salariés qui font le travail pour mieux comprendre pourquoi ils ne respectent pas ce qui a été prescrit.**

- **Pour retrouver un esprit d'équipe indispensable, il conviendrait, en premier lieu, de ne plus faire de distinction aussi marquée entre les cadres et les autres salariés**

CONDITIONS DE TRAVAIL AU SEIN DE LA CE NFE

Depuis plusieurs mois, le langage de la Direction a changé. Le discours tenu à l'encadrement a évolué dans le bon sens. Des signes sont donnés ça et là vers plus de latitude à pouvoir faire comme cela est le cas pour les soldes de PEL. Mais, jusqu'à présent, ces mesures ne sont

pas suffisantes bien qu'elles aillent dans le bon sens.

Il va falloir aller rapidement au fond des sujets pour **modifier des points importants dans l'organisation.**

Même si des paliers sont nécessaires, il faudra permettre aux commerciaux de vendre en négociant en direct avec leur client ; par rapport aux pratiques actuelles, il y a de la marge et donc des possibilités importantes d'amélioration.

Cette approche directe est cependant tout à fait réaliste et souhaitable. Elle aurait le mérite de **responsabiliser tout en accordant plus de confiance aux salariés.** Cette forme de reconnaissance nous semble importante car trop souvent nous entendons des réflexions sur ce manque de confiance ressenti par les vendeurs. Ce sentiment nous paraît tout à fait légitime et d'autant plus **préjudiciable.**

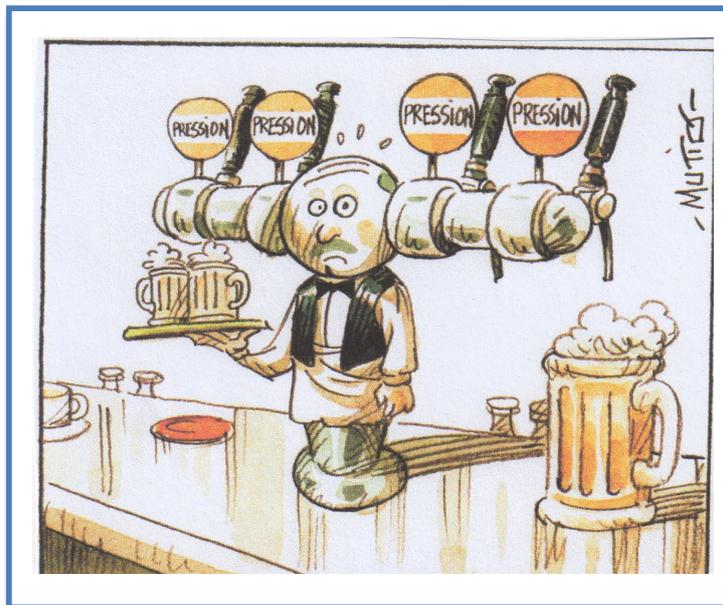
Sans penser que nous pourrions rapidement voir s'inverser la politique salariale de la CE NFE pour aller vers plus de récompenses collectives dans l'atteinte des objectifs. Là encore, il y a de la marge pour commencer par un, voire des paliers permettant d'aller dans le bon sens, celui du collectif.

Entendez par là, **récompenser la réussite dans un challenge de manière égalitaire pour recréer un collectif de travail solide et**

plus à même de gagner demain ensemble, au sein de son équipe, plutôt que les uns contre les autres ce qui ne peut que créer conflit et animosité mais aussi **démotiver les troupes.**

Le travail en équipe est plus facile à exécuter et à manager. Il permet de créer une émulation saine et durable, ce que ne permettra jamais une course avec un classement individuel. D'autant plus quand celui-ci est sujet à caution.

Il faut bien être honnête, la réussite dépend certes des efforts fournis. Cependant



les **impondérables sont nombreux et faussent la comparaison.** Déjà avant toute chose, comment évaluer de manière équitable des résultats qui tiendraient compte de la zone plus ou moins attractive, de l'historique des stocks existants qui pèsent forcément sur les résultats mesurés en net, des salariés plus ou moins aguerris, plus ou moins âgés, des effectifs réellement présents...

Les **impondérables ne manquent pas même dans un sens positif lorsque de gros**

clients viennent pour faire des placements importants dans la période des challenges.

C'est bien pour cela qu'il est quasiment impossible de pratiquer de manière tout à fait équitable.

Par contre, en récompensant de manière uniforme tous les membres d'une même équipe, il est plus facile de manager ses troupes. Les problèmes de santé ou autre qui arrivent de manière passagère sont ainsi effacés ce qui est plus équitable. Ce ne sont pas toujours les mêmes et puis c'est la vie qui est ainsi.

Les objectifs assignés doivent quant à eux être réalistes et atteignables par rapport au contexte dans lequel ils sont fixés.

Il n'est pas besoin d'être devin pour comprendre qu'avec des objectifs sur évalués, très vite les commerciaux ont tendance à vendre à des clients qui ne

désirent pas acheter tel ou tel type de produit.

Ces pratiques sont d'autant plus fréquentes et importantes qu'elles sont amplifiées par les relances incessantes des DA et des DG par tous les canaux de communication possibles ; et désormais il y en a de nombreux.

Le résultat immédiat, nous le connaissons tous, les produits et contingents finissent par être placés car il ne doit pas rester de colle.

Mais, le résultat final se retrouve dans les masses de produits et services qui sont arrêtés ou soldés dans les mois qui suivent. Il suffit de regarder les chiffres aussi bien commerciaux que comptables pour le constater.

C'est aussi ces efforts pour placer à tous prix à des clients qui n'en voulaient pas qui génèrent une charge énorme et une perte d'énergie importante. Évidemment, noyé dans la masse, la direction ne regarde que les résultats globaux qui augmentent.

Cependant, il faudrait quand même prendre le temps de la réflexion et étudier ces résultats de plus près pour s'apercevoir qu'en effectuant moins de ventes de ce type, ventes forcées, il resterait au final tout autant, voir plus de résultat tout en permettant aux salariés de fournir moins d'efforts tout en étant plus en adéquation avec ce que veulent réellement les clients.

Ce gain de temps permettrait en outre de mieux expliquer et détailler les produits et les services vendus aux clients donc un gain en qualité de prestation sans parler du relationnel avec les clients qui ne pourrait alors que s'améliorer et ainsi de mieux fidéliser ces derniers.

Pour en arriver là, il faudrait que la direction ait une vision à moins court terme ; mais cela c'est une autre histoire.

En attendant ce jour, pour l'heure il existe suffisamment de leviers à utiliser pour améliorer réellement les conditions de travail et de vie des salariés de la CE NFE.

BAROMETRE SOCIAL

Il s'agit d'un nouvel outil qui est apparu au sein de la CE NFE alors qu'il est utilisé plus particulièrement depuis quelques années dans d'autres entreprises.

Comme tout outil, il a son utilité et les résultats obtenus sont bien évidemment fonction de la manière dont il est utilisé.

Il a le mérite d'obtenir une photo à un moment donné pour établir un état des lieux du niveau de satisfaction ou de mécontentement tel qu'il est perçu par les personnes qui répondent au questionnaire. **Le choix des questions posées peut orienter ou non les résultats de telles enquêtes.**

Au-delà de l'état des lieux, de la première photo, le plus intéressant est bien évidemment de reprendre une nouvelle photo quelques temps plus tard, en général l'année suivante, pour constater les écarts par rapport aux premières mesures et surtout voir les domaines pour lesquels il y a eu une amélioration ou, au contraire, une dégradation du ressenti des personnes interrogées.

Dans le cas de la CE NFE, il s'agit des salariés qui ont répondu au questionnaire.

Il sera intéressant de constater, au-delà de la communication qui en est faite par la direction, si celle-ci prend des mesures pour améliorer tel ou tel point qui lui semblera utile de voir s'améliorer. Tout comme il sera intéressant de voir les domaines qui seront choisis.

Même si cette démarche peut être intéressante et même dans le cas, très probable, où celle-

ci s'accompagne d'un plan d'actions.

Cette démarche restera plus, de notre point de vue, un nouvel outil de communication intéressant mais qu'il ne faudra surtout pas confondre avec la démarche entreprise voilà près de 4 ans désormais.

EN EFFET, LA DEMARCHE CONCERNANT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EST D'UNE TOUTE AUTRE NATURE. POUR TOUT DIRE, ELLE S'INSCRIT DANS UNE DEMARCHE PLUS GLOBALE DE LA GESTION DES RISQUES.

Cette gestion des risques est une obligation de l'employeur ; non pas une simple obligation de recenser les risques existants et potentiels pour les retranscrire dans un document unique d'évaluation des risques, **mais surtout de mettre en place une démarche pérenne au sein de l'entreprise pour mettre en place des actions permettant de faire disparaître les risques ou, pour le moins, de les réduire le plus possible.**

Cette démarche ne peut être efficace qu'en partant sur des bases solides avec des mesures terrain, c'est à dire au niveau des postes de travail. C'est ce qui n'a jamais été réalisé du fait que ce type de démarche nécessite un travail important sur les postes de travail et leur environnement. À la création de ce document unique d'évaluation des risques, cela pouvait se comprendre car il a fallu à l'époque faire ce travail dans un temps restreint du fait de sanctions applicables aux entreprises qui n'aurait pas

établi leur document unique. À ce moment là, peu de monde savait à quoi ressemblait ce document unique.

Depuis, ce travers n'a pas été rectifié. Nous avons certes réussi à faire évoluer ce document et à mettre en place certaines mesures correctrices mais la carcasse du document n'a jamais été remaniée pour permettre une évaluation réelle au niveau des postes de travail.

Cela demande un gros travail mais avant tout une réelle volonté de l'employeur de faire les choses correctement. Il n'est pas possible de se contenter de regrouper des salariés qui occupent un même emploi du fait que la gestion des risques dépend de l'environnement dans lequel l'emploi est exercé. De ce simple fait, il y a obligatoirement des différences, c'est une évidence.

Il faudra bien, à un moment ou à un autre, revoir cette démarche pour améliorer la gestion des risques au plus près des postes de travail mais cela demande, dans un premier temps, d'avoir une réelle volonté de gérer les risques de manière plus conforme et plus précise et, dans un second temps, d'inscrire cette démarche dans une gestion pérenne du fait qu'il y aura toujours des risques à gérer.

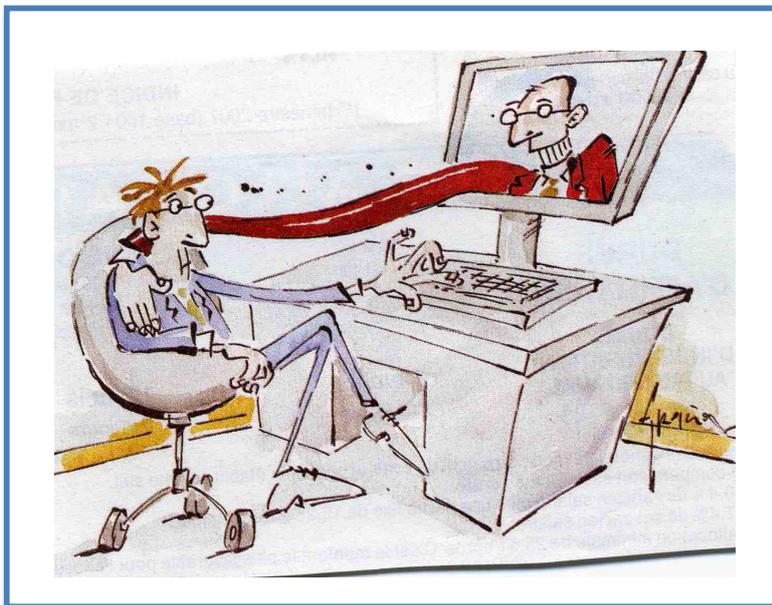
Cela implique que, lors de changements importants comme ceux qui sont envisagés sur le siège, un document complémentaire des

risques soit élaboré pour s'inscrire dans une démarche d'actualisation.

ACHATS SUR INTERNET

*La bonne affaire peut être
l'affaire d'un seul clic
mais aussi l'occasion
d'une bonne claque.*

Il faut avant tout rappeler que



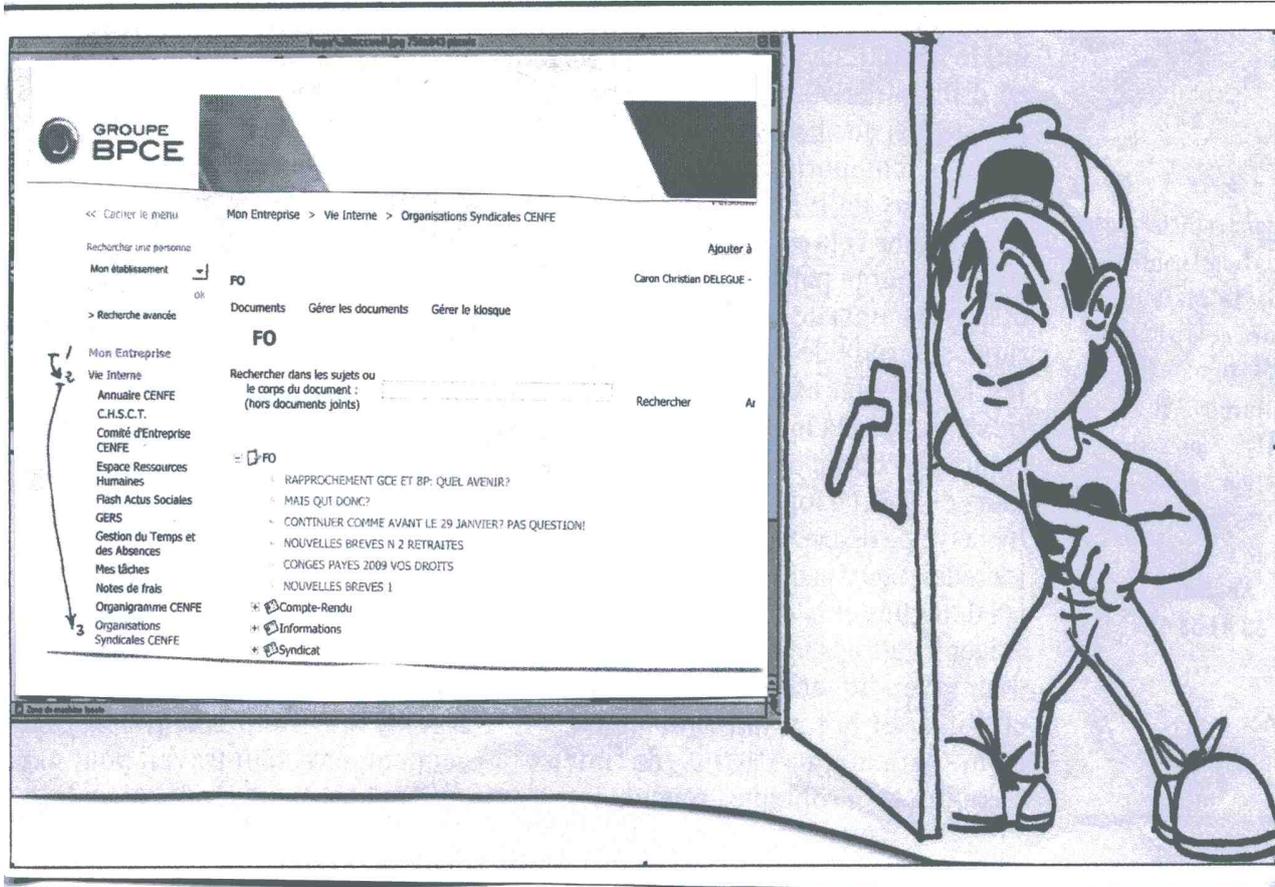
les prix sur internet ne sont pas forcément moins chers qu'ailleurs, certains profitant de cette réputation, et que la photo accompagnant l'article n'est jamais **contractuelle**. **C'est à dire que l'on ne peut pas légalement s'y fier et bien sûr s'en servir pour refuser l'achat ou son paiement.** Et c'est bien là que le bas blesse. Il vaut mieux prendre un peu de temps pour quelques précautions en amont, même si l'achat sur la Toile est généralement motivé par le gain de temps.

L'Association de défense des consommateurs de Force Ouvrière, l'AFOC, en a suggéré toute une série. Notamment ouvrir, sur le site internet, la rubrique « **Qui sommes-nous ?** » ou toute

autre formule en « about » pour déterminer une présence physique du vendeur, comme par exemple l'adresse d'un siège social. Ou lire les conditions générales de vente, les modalités de livraison et de paiement.

Légalement pour tout achat sur internet, comme pour toute vente à distance, **l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de 7 jours francs à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service.** Mais ce n'est pas valable pour tout (voir l'article L121-20 du code de la consommation). À noter que lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Inutile de préciser la **dangerosité des opérations d'achat à l'étranger.** Dans ce cas, il est possible d'être redevable d'une taxe d'un montant assez important pour un achat hors de l'Union européenne. Dans tous les cas, **le paiement en ligne doit s'effectuer par le biais d'une connexion sécurisée : l'adresse de la page doit commercer par https au lieu de, comme d'ordinaire http. En outre, en bas de la page doit se trouver un pictogramme représentant un petit cadenas fermé.** À défaut, votre compte pourrait se trouver ouvert à tout vent ! Et se vider en un seul clic.



Retrouvez-nous dans l'intranet, pour découvrir ou revoir les informations et les publications qui vous intéressent (Suivre les rubriques : Mon entreprise, vie interne, organisations syndicales CE NFE, Syndicat FO, kiosque).

Ou rendez-vous sur notre blog : fo-cenfe.over-blog.com

N'hésitez pas à contacter vos Délégués FORCE OUVRIÈRE et à leur faire part des problèmes et des difficultés rencontrés pour qu'ils puissent y apporter des solutions :

BULLETIN D' ADHÉSION

Je soussigné, M

Agence ou Service:

Domicilié à

..... Classification :

déclare adhérer au Syndicat National du Personnel Force Ouvrière du Groupe BPCE, me conformer à ses statuts et m'engager à en régler les cotisations.

À....., le..... Signature :