

Tu parles, Charles !



« Les cons, ça ose tout, disait Michel Audiard, c'est même à ça qu'on les reconnaît ». Cette citation – on se demande pourquoi ? – nous trotte dans la tête en lisant l'interview proprement hallucinante qu'a donnée Charles Milhaud aux Echos le 6 mars dernier.

On hésite entre le rire (jaune) et l'indignation à la lecture de ce concentré d'aigreur, de suffisance et probablement de désir à peine voilé de voir le Groupe, qui s'est finalement décidé à le rejeter, courir à sa perte. « L'arrivée de François Pérol est une bonne chose », dit, fayot, celui qui crève manifestement de dépit d'avoir été viré. « Pour ma part, je ne faisais pas partie de l'establishment » ajoute-t-il, d'un air de dire qu'on s'est débarrassé de lui parce

qu'il ne sortait pas de l'ENA, alors qu'on a plus simplement ouvert les yeux avec retard sur une décennie d'erreurs.

Crachez dans la soupe !

Mais c'est le versant aigri, mauvais joueur, qui est le plus insupportable : « Les coefficients d'exploitation sont trop élevés ». Traduction : je n'ai pas assez pressuré le personnel, été assez loin ! « Ce sont les dividendes de la CNCE versés aux Caisses d'Épargne qui ont plus que complété leurs résultats opérationnels ». Alors que bien entendu c'est exactement l'inverse qui s'est produit, la CNCE prenant plus d'argent qu'elle n'en donnait à des Caisses d'épargne qui ne se débrouillaient pas mal dans leurs métiers de base. « Mon regret princi-

pal est que la loi de 1999 n'ait pas été plus centralisatrice ! ». Il avait tous les pouvoirs, régnant grâce à la peur et à la lâcheté des dirigeants régionaux. Il est responsable à 100 % de toutes les erreurs commises. « Je constate que depuis mon départ, le point de vue des Écureuil n'a pas été très écouté ». On sent ce que les allemands appellent « la joie mauvaise ». Mais s'il dit vrai, c'est d'abord injuste, et c'est surtout parce que l'incompétence de celui

qui a dirigé le Groupe pendant dix ans contamine aujourd'hui l'image de tout le personnel. Il faudra du temps pour rétablir cette image, et pendant ce temps le meilleur service que peut rendre Milhaud aux Caisses d'épargne, si tant est qu'il le veuille, est de se faire oublier. Il a à déplorer les quelque 6 millions d'euros « gagnés » de 2002 à 2008. Qu'il les dépense en silence !

Michel HARDULAS

Diabole !

On nous dit méchants avec Charles Milhaud. Il y a pourtant pire. L'ancien directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, Robert Lion, a déclaré à son sujet au *Nouvel Économiste* : « C'est un personnage maléfique, qui a dévoyé une institution populaire ». Nous le trouvons seulement incompetent, d'autres le trouvent diabolique !

conditions de travail

Les incivilités en forte croissance

La thématique de la violence dans l'entreprise, et plus particulièrement des agressions émanant de la clientèle, a été impulsée en 1999 lors d'un colloque organisé par la MNCE et soutenu par le Syndicat Unifié – UNSA.

Des dispositifs de protection des salariés victimes d'incivilités ont commencé progressivement à émerger dans les entreprises du Groupe.

De la simple « chambre d'enregistrement » aux dispositifs complexes d'aujourd'hui, il aura fallu 10 ans pour que l'ensemble des entreprises se dotent de procédures de prévention (côté formation) mais surtout de prise en charge.

Le CHSCT a toute sa place en matière d'élaboration mais aussi d'accompagnement individuel.

Ainsi, les interlocuteurs tels que la DRH, la sécurité, les directions de groupe, le médecin, le psychologue, le juriste et le CHSCT doivent être informés transversalement afin, non seulement d'assurer la prise en charge, mais aussi de continuer à faire vivre ces dispositifs :

- en incitant les salariés à déclarer les agressions et toutes les agressions,
- en accompagnant les victimes et en les informant des dispositifs de protection,
- en s'assurant du suivi juridique, commercial et surtout humain.

Mais la priorité, en ce qui concerne les agressions qui sont en constante augmentation (600 enregistrées de-

puis début 2009 au niveau national dont 60 à 70 pour la seule Caisse d'épargne Languedoc-Roussillon) c'est bien le traitement des causes... à mettre également en relation avec le service réclamation. Démarche que ne souhaitent pas les directions de Caisses, évidemment, puisque selon elles ces agressions relèveraient plus de la responsabilité personnelle que de celle de l'entreprise ! Et pourtant, la politique commerciale, souvent axée sur de la vente forcée, la politique de tarification des produits et services, les procédures compliquées parfois tatillonnes pour monter tel ou tel dossier, sont tout autant de facteurs déclencheurs initiés par l'entreprise. Tout autant de sujets qui peuvent amener, à tort ou à raison, le client à se rebiffer et parfois avec violence. La croissance de l'incivilité relève à coup sûr de causes qui doivent être traitées dans tous leurs aspects. Et sans traîner !

Anne VOTOVIC

L'incivilité en chiffres

Si les menaces représentent 40 % des cas recensés, 80 % des agressions s'effectuent sous forme d'insultes.

Typologie des violences :

84 % insultes
40,9 % menaces corporelles (y compris contre famille)
11,2 % agression physique dans ou hors des locaux
4,8 % manifestation passive (dans ou hors locaux)
4,5 % dégradation de locaux
2,6 % harcèlement, filature
10 % autres violences

Des dommages dans 16 % des cas :
12 % sur les personnes et
4 % sur les biens.

Si les causes sont difficiles à analyser, il ressort des analyses que la première d'entre elles concerne le refus de prestations :

48 % refus de prestations : (lien avec NCA, automatisé ?)
31,6 % autres
5,6 % CB captée
4,1 % mécontentement
4,1 % conditions tarifaires
3,7 % dysfonctionnement technique
1,5 % refus crédit
1,5 % litige

La souffrance au travail

un dossier spécial
100% d'actualité...



à relire, à télécharger sur
www.syndicat-unifie.net

SYNDICAT UNIFIÉ **UNSA** **Caisses d'épargne**
Agir pour construire!