

La révolution numérique dans les banques...

Du rêve à la réalité ...

Pour de nombreux commentateurs, la révolution numérique en cours aura des effets au moins aussi « considérables qu'en leur temps l'invention de l'écriture puis celle de l'imprimerie ». Quels enjeux pour les banques, l'emploi des salariés et leurs conditions de travail ? Quel service à la clientèle ? Cette révolution annoncée « dont les bienfaits retomberaient sur l'ensemble de la société » tient-elle toutes ses promesses ? Toutes les classes en bénéficient - elles ?

**Dossier
Spécial
Numérisation**

Définition du numérique et enjeux dans la banque ...

Chacun dispose d'une définition plus ou moins claire du numérique. Pour certains il se cantonne aux outils (tablettes, smartphones, etc.), et aux nouvelles technologies en particulier. Pour d'autres, le numérique se réfère à l'inverse plus aux usages qu'on en fait et aux changements culturels et organisationnels qu'il sous-entend. Pour d'autres encore, digital et numérique ne font qu'un, le premier n'étant que la version anglaise du second.

L'explosion de l'accès à internet dans le monde a permis aux internautes de s'approprier ces nouveaux outils pour s'exprimer et se regrouper sous formes de communautés. Son développement tant dans la sphère privée que dans les entreprises bouleverse également les rapports entre une entreprise et ses clients. On comprend pourquoi la transformation numérique figure parmi les sujets les plus brûlants pour les entreprises et les

banques en particulier.

Quelques données ...

Les utilisateurs d'internet sont passés de 150 000 en 1995 à 26 millions en 2005 en France.

Le nombre d'abonnés a quadruplé entre début 2000 (3,1 millions) et fin 2005 (13,1 millions).

Dans les banques, la bataille du big data...

Dans le monde de l'entreprise, le big data permet notamment, grâce à l'analyse et au croisement de données structurées et non structurées (publications sur les réseaux sociaux, emails, etc.) de disposer d'une connaissance beaucoup plus fine des clients et, partant, de leur proposer le « bon produit ou service au bon moment » via le bon canal de distribution. S'il est un secteur au sein duquel le big data pourrait faire merveille, c'est bien celui de la banque. D'abord parce que les établissements bancaires regorgent de données sur leurs clients. Paiements par cartes,

retraits d'argent aux distributeurs, et maintenant consultations frénétiques de son compte bancaire via son smartphone... il ne se passe pas un jour sans qu'un client ne fournisse des informations sur lui-même à sa banque, sans même s'en rendre compte. Ce qui n'est pas le cas pour les assureurs, avec lesquels les clients entrent en contact uniquement en cas de sinistre ou au moment du renouvellement de leur contrat. BPCÉ (Banques populaires et Caisses d'Épargne) n'est pas en reste sur ce sujet. Tout récemment, le groupe a développé un algorithme afin

d'améliorer sensiblement le taux de détection du surendettement des clients dans ses réseaux. Ces travaux de recherche sont menés en collaboration avec l'école d'ingénieurs Telecom ParisTech.

Surendettement
« De plus en plus de ménages en faillite »



Les impacts du numérique sur la banque, les clients et les métiers...

L'objectif pour les banques est de répondre si ce n'est devancer l'évolution et les comportements des attentes des clients. Ce besoin d'approche individuelle peut être résolue pour les banquiers par l'exploitation du big-data (voir précédemment).

Cette transformation appelle une évolution des modèles d'entreprise dits « business model » dans le jargon de nos employeurs, suivant quelques critères :

L'optimisation de l'expérience client

Les banques dont BPCE promeuvent leur marque sur les réseaux sociaux. La marque est mise en avant en lieu et place du conseiller (exit l'ami financier). Les banques dépersonnalisent la relation client presque à son insu. La qualité du conseil se veut à l'honneur avec la numérisation de l'agence bancaire et la création de nouveaux concepts d'agence. Le client en est-il mieux conseillé pour autant ?

La transformation des processus opérationnels...

L'automatisation des processus permet de libérer du temps de travail pour les équipes de Back Office notamment, qui peut être réalloué à des tâches à « plus forte valeur ajoutée ». Elle participe de la baisse des effectifs des back-office Caisse d'épargne et de leur mutualisation (IARD-Titres etc.). Elle s'appuie sur le Lean management (voir ci-dessous) qui met à contribution tous les acteurs afin d'éliminer les gaspillages...et parfois les salariés eux-mêmes. Selon de nombreux rapports sur cette méthode

d'organisation du travail, bonjour le stress, l'obsession de la mesure et la remise en cause de la qualité du travail

Recentrer l'individu sur les tâches à forte valeur ...

Les opérations les plus courantes ou répétitives sont traitées à distance ou directement en agences à partir d'automates et de tablettes tactiles. De fait, l'affluence dans les agences ne cesse de décroître et sert d'alibi à « l'optimisation » du réseau d'agences dans tous les groupes bancaires.



La règle est la même partout « il faut réduire le parc agences ». Plusieurs réorganisations de réseaux sont mises en place en caisses d'épargne avec leur cortège d'agences fermées -dans les zones rurales notamment- au profit d'agences dans des zones en fort développement démographique et économique. Des emplois sont partout supprimés. Les zones rurales se désertifient, le service de base n'y est plus assumé.

Développer la culture digitale de l'entreprise ...

Dans un environnement incertain et

aussi mouvant que le digital, il faut aller vite sur l'apprentissage et le feedback. Fleurissent donc « e-Learning, digital quizz, Mooc » afin de voir qui s'en sort et qui devra être accompagné... ou pas. Quel avenir pour ceux ou celles qui éprouvent des difficultés ? Le pointage à pôle emploi ?

Des métiers qui évoluent...

Les postes d'accueil sont revus à la baisse partout au profit de métiers plus experts (gestion de portefeuille, gestion privée, gestion de fortune, expertise professionnels). Le changement des usages des clients implique enfin une forme de flexibilité et d'adaptabilité de la part du chargé de clientèle particuliers.

Les espaces de vente sont redéfinis comme des espaces de démonstration, plaisir ou divertissement afin de mettre en scène « l'expérience utilisateur » : canapés, grands écrans, tablettes digitales...et cerise sur le gâteau le café ! Quand au conseil avisé donné dans l'intérêt du client, on verra plus tard.

Les directeurs d'agence seront mis à contribution afin d'accompagner les collègues. Ils bénéficieront -dixit les directions- d'un pouvoir et d'une autonomie renforcée leur donnant les moyens de piloter au plus près leur agence.

Quand on interroge ces personnels, ils ne sont que 12 % à déclarer être enclins à recommander leur métier à leur entourage et se plaignent notamment d'un manque d'autonomie dans la gestion de leurs équipes et la fixation des objectifs ainsi que d'une part croissante des tâches administratives.

Le Lean management et ses travers...

Le « Lean management » est une méthode d'organisation du travail en entreprise, originaire du Japon. qui met à contribution l'ensemble des acteurs afin d'éliminer les gaspillages .

Pour cela, le Lean se fixe comme objectif d'éradiquer trois « démons » de l'organisation du travail .

- **Le sans valeur** : les gaspillages, ce qui est fait mais qui n'ajoute pas de valeur au produit, les pannes, les déplacements inutiles, les pertes de temps etc.

- **L'excès** : la surcharge de travail engendrée par des processus non adaptés ..
- **La variabilité**, ou l'irrégularité : des machines qui ne mettent pas toujours le même temps pour faire la même chose et dont la qualité varie ;

Les techniques du "lean management," mode d'amélioration continue de l'organisation du travail, sont loin de faire l'unanimité. Efficace pour réduire les coûts, il est, contrairement à sa promesse initiale, un danger pour les salariés.

Les propositions de la CGT à l'heure du numérique

À l'heure de la révolution numérique et alors que certaines études prospectives parlent de 3 millions d'emplois (essentiellement parmi les catégories intermédiaires) pouvant être supprimés d'ici à 2025, il y a urgence à "travailler moins pour travailler mieux et travailler toutes et tous". C'est tout le sens de l'appel aux 32h lancé par la CGT.

1. Instaurer un droit à la déconnexion *

La campagne de la CGT a permis d'obtenir des premières avancées et d'introduire dans certains accords d'entreprise un droit à la déconnexion. Cependant, sans disposition juridique contraignante, ce droit risque de se limiter à une pétition de principe. Il convient donc, comme le pointe notamment le rapport Mettling, d'en garantir l'effectivité en l'introduisant dans la loi.

2. Encadrer strictement les forfaits jours

En 2000, lorsqu'ils se sont mis en place, les forfaits jours devaient permettre la réduction du temps de travail des cadres, et n'étaient

destinés qu'à 10 % d'entre eux.

Aujourd'hui, c'est tout l'inverse : le nombre de salariés au forfait-jours ne cesse d'augmenter (13,5 % des salariés et 50 % des cadres) et leur temps de travail explose. L'Ugict-CGT (les cadres de la CGT) propose notamment :

- la limitation des forfaits jours aux seuls cadres autonomes
- La mise en place d'un système déclaratif de décompte horaire, l'évaluation collective de la charge de travail et l'application comme pour les autres salariés des durées maximum de travail hebdomadaires de 44h et 48h
- La limitation du nombre maximum de jours travaillés à 200 (contre 218 aujourd'hui)

3. Protéger les télétravailleurs, notamment sur la reconnaissance des accidents du travail et les modalités de décompte de leur temps de travail.

4. Des droits pour les salariés "nomades", notamment sur le temps de travail et les accidents de travail.

* Le groupe BPCE a été condamné le 18 décembre dernier par le tribunal de police de Paris à 317 amendes pour avoir « enfreint les dispositions du Code du travail sur le temps de repos minimal quotidien ainsi que sur le travail de nuit », entre les mois de février et de juin 2014.

Une campagne qui porte ses fruits

Lancée en septembre 2014, la campagne de l'Ugict-Cgt pour un droit à la déconnexion et une réduction effective du temps de travail a déjà permis d'obtenir :

- l'instauration du droit à la déconnexion dans certaines entreprises (Laposte...) et la proposition dans plusieurs rapports officiels de le rendre effectif ;
- l'annonce par le gouvernement d'une réforme des forfaits-jours.

Pour démontrer que nous travaillons bien plus que 35h, évaluez-votre temps de travail TTC (toutes tâches comprises).

<http://ugict.cgt.fr/deconnexion/consultation-sur-le-droit-a-la-deconnexion/>

Dossier numérisation (suite et fin)...

Des lendemains qui déchantent ?

Le modèle économique du numérique « fluide et connecté » est chanté sur tous les tons par toutes les entreprises. Son but avoué est de s'adapter à la révolution qui est en cours.

Si l'on en croit Daniel Cohen, professeur à l'Ecole normale supérieure et à l'Ecole d'économie de Paris., dans un entretien accordé à Marianne en Décembre 2015, l'idée d'une révolution tant annoncée dont les bienfaits re-

tomberaient sur l'ensemble de la société est un leurre. Il démontre notamment que la classe moyenne n'en bénéficie pas. A la surprise des économistes, « on découvre que les emplois qui profitent de la révolution numérique sont aux deux bouts de la chaîne. Ceux qui sont tout en haut, dit "créatifs", et tout en bas, en gros les services à la personne, là où les logiciens ne peuvent pas faire le job ».

Résultat, pour tous ceux qui se retrouvent entre ces deux "pôles" comme "le milieu de la distribution, les banques, les assurances, les postes d'ouvrier qualifié ou de secrétariat", une partie des troupes silencieuses de la classe moyenne, il y a un « affaissement de l'emploi ».

Une société qui se polarise socialement, se polarise politiquement", prévient-il.

Breve Bretagne Pays de Loire

Les dirigeants de la CEBPL sont des p'tits génies, des têtes d'ampoules!! si si.

Imaginez qu'ils récompensent leurs bons éléments de ... cartons de nouilles (de luxe) et de cafetières ! Idée lumineuse ou lumineuse idée ?

Les sucres lents pour tenir sur la durée et un café bien serré en cas de coup de mou. Nos dirigeants n'auraient-ils pas pris un coup sur la cafetière ?

Chronique juridique

Cigarette électronique : interdiction sur le lieu de travail

La loi réformant le système de santé interdit la cigarette électronique dans les lieux de travail collectifs. En revanche, l'obligation de mettre en place un local réservé au vapotage, prévue à l'origine, n'a pas été adoptée.

Depuis le 1er février 2007, il est notamment interdit de fumer dans les lieux fermés et couverts qui constituent des lieux de travail, y compris les bureaux individuels (Code de la santé publique, art. R. 3511-1). Un local spécifique peut, sous certaines conditions, être mis à disposition des fumeurs.

Jusqu'à présent, rien n'était prévu concernant la cigarette électronique même si l'INRS préconisait de l'interdire depuis

plusieurs années déjà par mesure de précaution.

Désormais, la loi interdit le vapotage dans les lieux de travail fermés et couverts à usage collectif.



Le syndicalisme dans l'histoire Décembre 1995

Suite à l'annonce du plan Juppé sur les retraites et la sécurité sociale, plus de **2 millions de personnes** sont descendues dans la rue de toutes les grandes villes de France pour exiger le retrait des propositions gouvernementales (allongement durée de cotisation).

Bulletin de contact

- je désire prendre contact avec la CGT Caisse d'Épargne -----
 Je désire adhérer à la CGT Caisse d'épargne -----

NOM : Prénom :

Adresse professionnelle :

Téléphone : Mail :

Je souhaite recevoir exemplaires des « caisses d'ép infos » pour moi et mes collègues adressés sur mon lieu de travail.

autre demande :

Retour à CGT 27-29 Rue de la Tombe-Issoire 75014 Paris

ou : collectif@cgt-caisses-epargne.fr