

# Les infos

Vendredi 25 février 2011



## DÉRAPAGES

Comme par un fait exprès, tandis que paraissait un article dans la revue « Challenges » sur la politique clientèle de la Société Générale, la semaine cumulait dans le réseau les dérapages... à n'en pas douter, les dérapages majeurs cités dans l'article comme ravageurs de notre image (Kerviel, stock-options des dirigeants), sont pour beaucoup dans la chute du taux de satisfaction de la clientèle. Mais quelle part ont-ils au regard des « dérapages mineurs » que nous observons sans cesse et qui sont, selon nous, tout aussi dévastateurs ? Au moins, cet article établit une vérité constamment niée par la direction du réseau, toujours persuadée de l'excellence de ses projets. Mais puisqu'il est question d'importer des bonnes pratiques du Crédit du Nord, quelle action énergique va-t-elle entreprendre alors même que la nième réorganisation, baptisée « Grand public », fait disparaître 700 chargés d'accueil du réseau et va multiplier les agences quasi désertes. Toutes choses bien comprises dans la DEC de Rennes, près de 100 personnes ont débrayé jeudi dernier dont un nombre notable de cadres, lors de la consultation du CE, pour protester contre les conséquences négatives du projet sur les conditions de travail et de service à la clientèle. Les jeunes chargés d'accueil

de la DR PACA ont parfaitement compris aussi le message sur la motivation du personnel rapporté par Challenges : moins de turn over, c'est pour ça qu'ils n'ont pas apprécié de voir débouler la RH de la DR qui les a traînés de force au CRCM de Marseille pour tenter de leur imposer un contrat de 2 ans en les menaçant de briser leur carrière s'ils refusaient. L'intervention de la CGT aura permis de remettre les pendules à l'heure pour ce « dérapage mineur ». Oubliée par Challenges dans les sources de motivation en cette période de révisions salariales et autres attributions, la rumeur répandue par certains que l'augmentation de 500€ obtenue par « les syndicats » réduira d'autant l'enveloppe des augmentations individuelles, un autre « dérapage mineur » sans doute.

## QUESTION DE SÉMANTIQUE

Tout a commencé par l'annonce que l'objectif était de réaliser des « gains de productivité » par la création d'un peu plus d'une vingtaine d'emplois à Bangalore, puis par l'installation de webcams pour pouvoir communiquer avec les équipes de là-bas. C'est quand on a demandé à ceux de Paris d'apprendre le métier à ceux de Bangalore qu'ils ont compris que les « gains de productivité », c'était la délocalisation de leurs emplois, simple question de sémantique sûrement ! Pris les doigts dans le pot de confiture, la direction d'ACFI a du souci à se faire, car évidemment, elle a juste un peu « oublié » de présenter son projet aux institutions représentatives du personnel... Serait-ce bonne pratique? La question mérite d'être posée lors de la prochaine réunion syndicats – direction du 3 mars sur la localisation des ressources. Est-ce un objectif opérationnel SMART? Cette autre question sera intéressante à débattre dans la commission de suivi sur les évaluations créée par l'accord du 2 février.



CGT Société Générale - SPB Société Générale  
Paris La Défense 92972 CX - 01.42.14.30.68  
c g t . s g @ w a n a d o o . f r  
Internet : [www.premiumwanadoo.com/cgt.sg/](http://www.premiumwanadoo.com/cgt.sg/)  
Intranet : Portail SG, Salariés France, Espace syndical, CGT