

Les infos

Vendredi 23 Octobre 2009

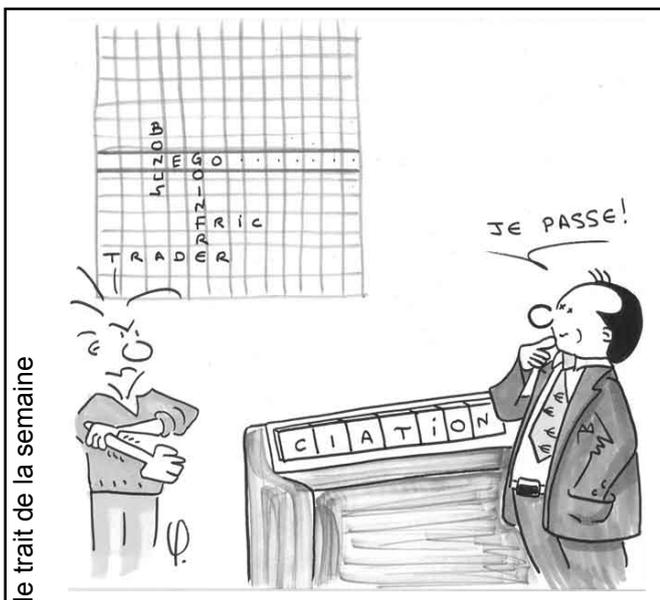


MASS MARKET

La commission de suivi 4D s'est réunie le 16. Jean François Sammarcelli, prochain directeur général délégué, était spécialement venu exposer son projet à destination du grand public, 70% de notre clientèle, dont on sait désormais qu'il est finement baptisé « Mass Market ». Il a d'abord précisé que ce projet résultait d'un « travail » demandé à un cabinet externe, le cabinet Mac Kinsey, et à l'inspection générale ; on apprendra plus tard « qu'ils n'étaient pas d'accord » bien que chargés de traduire la volonté « d'offrir à notre clientèle grand public une offre à des tarifs les plus justes possible » ce qui suppose « abaisser notre base de coûts »... ben voyons... Après avoir précisé « nous avons bien avancé », il a décrit la chronologie du projet, en commençant par la mise en place de DEC de test, avant de présenter en mars 2010 le projet au CCUES. Puis il a décliné les « grandes orientations ». Certes, tous les clients continueront à avoir droit à un conseiller nommément désigné et joignable au téléphone sans passer par un centre d'appel... mais dans quelles conditions ! Le segment grand public va être fragmenté en 3 catégories, dont la 3ème sera carrément un placard, l'offre sera « plus simple », c'est-à-dire réduite, et surtout moins coûteuse pour la banque; l'accueil du grand public sera « plus efficace », c'est-à-dire dirigé vers des automates, de 100 à 300 nouvelles installations, ou vers Internet et enfin... le plus fort, l'augmentation de

la taille des portefeuilles des conseillers d'environ 25%, de 1050 clients en moyenne aujourd'hui à 1250!!!! La charge de cette augmentation serait absorbée par les automates et le traitement NACRE, qui doivent faire gagner 45mn/jour à chaque conseiller selon les stats de ces messieurs. Et JF Sammarcelli de conclure que le projet aura un impact négatif sur les effectifs du réseau, pas encore chiffré, mais que cela ne devrait pas poser de problème grâce aux départs massifs en retraite à venir. Malgré la présentation séduisante du directeur du réseau, la CGT lui a rétorqué que son projet pouvait être surtout interprété comme la mise en pratique des préceptes qui semblent guider la nouvelle direction générale dans l'environnement économique aujourd'hui : « trouver de nouveaux relais de création de valeur » et recouvrer au plus tôt une moyenne de 15% de ROE : automatisation, suppressions d'emplois, augmentation de la charge de travail... des recettes connues, même si elles sont estampillées « Mass Market ». Une interprétation qu'il n'a même pas cherché à nier. Ce projet n'a manifestement pas soulevé l'enthousiasme, chacun s'accordant à considérer que le réseau était déjà au maximum de pression, à part la direction bien sûr, qui n'a rien remarqué...

Ce fut l'occasion d'une passe d'armes sur le stress avec Anne Marion Bouchacourt, qui a tenté de défendre sa plaquette, son cabinet Stimulus et son observatoire... tandis que la CGT et la CFDT lui parlaient de causes de stress bien identifiées sur les CRCM et dans les conditions de travail du réseau. Conséquence imprévue de la prestation de JF Sammarcelli, les syndicats ont trouvé une raison supplémentaire pour proposer au personnel d'agir. La direction a cependant senti le début d'incendie, et JF Sammarcelli a proposé de programmer une rencontre en février pour « tirer les leçons des alpha sites » tandis que la DRH programait en parallèle une « réunion sur les conditions de travail (dans le réseau) » au même moment.



CGT Société Générale - SPB Société Générale
Paris La Défense 92972 CX - 01.42.14.30.68
cgt.sg@wanadoo.fr - spb.sg@laposte.net
Internet : www.premiumwanadoo.com/cgt.sg/
Intranet : Portail SG, Salariés France, Espace syndical, CGT