

# Les infos

Vendredi 31 Décembre 2010



## BILAN 2010 ET PERSPECTIVES 2011

... la tentation était trop forte, nous n'avons pu résister à écrire notre propre version du bilan et des perspectives après avoir reçu ceux de Frédéric Oudéa par la messagerie maison. Ainsi donc, 2010 a été « l'année du rebond » et « celle du lancement de la transformation présentée aux marchés »... Citant comme exemple les 300.000 téléchargements de l'application iPhone et la mise en place de baromètres d'indice de satisfaction clients, qu'il nous permette de lui faire remarquer combien ses exemples illustrent le décalage entre lui, son aréopage du 35<sup>ème</sup> de la Défense et la réalité vécue. Croit-il vraiment que « l'appli » fait la différence, ou que la création d'indices qualité est une idée génialement nouvelle ? Nous préférons retenir plutôt en matière de satisfaction clientèle, pour nous en inquiéter, les premiers enseignements du lancement du programme « Grand public » dans le réseau, qui conduit les agences organisées ainsi à se vider encore plus d'une présence humaine de plus en plus rare ; les mythes du conseiller-personnel-que-le-client-peut-joindre-directement ou de la réponse-à-votre-demande-prêt-en-48h qui commencent déjà à faire de sérieux dégâts dans la clientèle. Mais, évidemment, ceux qui nous en parlent peuvent le faire en toute liberté, et n'attendent rien de nous. Il semble que le Président n'ait pas non plus remarqué que la politique menée en matière de commissions suscite quelques méconten-

tements clients pas forcément injustifiés ! Du côté des salariés, il faut n'avoir le temps que de lire les notes de synthèse aimablement remises par ses affidés pour se féliciter de la mise en place du nouveau processus d'évaluation ! Certes, d'un point de vue chiffre, l'objectif est atteint, mais à quel prix ! L'important n'était pas d'avoir terminé dans les délais pour s'en féliciter dans l'interview du 21 décembre, l'important était de prendre le temps de respecter les règles que la DRHG avait elle-même fixées. Et précisément, ce n'est pas ce qui a été fait dans de -très- nombreux cas. Il s'agira donc d'en débattre le 4 janvier avec nous, puisque Frédéric Oudéa recevra ce jour-là les organisations syndicales représentatives, car nous comptons bien lui demander de faire un vrai bilan pour y apporter les corrections nécessaires AVANT de poursuivre le processus et garantir qu'il soit juste. Car ce n'est pas son « plan d'actions gratuites » qui va mobiliser, et encore moins depuis que d'une bonne idée, il en a fait une usine à gaz avec son conseil d'administration. Nous sommes d'accord avec sa conclusion, l'important c'est le « travailler ensemble », mais il semble que cette « valeur » n'ait pas toujours le même sens pour tous. Travailler ensemble suppose d'abord que chacun soit reconnu et respecté, mais dans le cadre de son équipe de travail. On ne peut pas dire que la politique salariale de ces dernières années a contribué à cette reconnaissance, on ne peut pas dire non plus que les projets en chantier en tiennent compte, marqués qu'ils sont par le sceau de « l'efficacité opérationnelle ». « Team up » par exemple n'est pas vécue comme une meilleure organisation du travail en équipe, quant à la version SGSS du lean management, elle nous a bel et bien été présentée comme « le » moyen de réduire le coût des traitements. Pour que le personnel regarde 2011 avec confiance, il va falloir mieux nous écouter Monsieur le Président, et faire savoir à vos nouveaux hommes qu'une banque n'est pas un Monoprix.



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