

Dazibao

Bulletin d'information du syndicat SUD du Crédit Agricole

Dans la jungle, terrible jungle...

La lecture de notre "presque mensuel", nous le savons, est attendu par beaucoup : personnel, Direction et collègues syndiqués d'en face.

Il y a un peu plus de quatorze ans, lorsque nous lançons le premier numéro de ce journal (à l'époque sous l'égide de la CFDT) et dont le nom avait été trouvé par le "chef" du syndicat des cadres de l'époque, nous ne nous doutions pas de l'impact qu'aurait notre feuille auprès de tous. Décryptée, analysée, lue en travers, jetée direct à la poubelle, chaque parution ne laisse pas insensible. Beaucoup l'attende pour savoir sur qui on va taper (et s'ils n'y sont pas reconnaissables). Pour certains, c'est le seul "tract" qui permet une information sur la vie de l'entreprise et pour d'autres, nos articles sont l'expression du ressenti de leur quotidien.

L'expression c'est toujours voulue satirique, style épistolaire qui depuis le début de l'histoire de l'écriture, a permis une critique des modèles de société que l'on nous proposait.

Néanmoins, nous ne sommes pas des professionnels de la communication et parfois notre expression un peu directe, heurte les sensibilités de chacun et nous oblige à nous expliquer directement avec des salariés ou même, être convoqués par la Direction.

En effet, même si nous nous censurons afin d'éviter un quelconque procès ou parce que tout simplement notre éthique nous interdit de parler de certains sujets, nous avons eu et nous aurons, quelques ratés. Un mot pourra toujours être pris pour un autre, on aura oublié de mettre des guillemets, de la ponctuation ou chacun fera tout simplement, une lecture différente de son voisin. Personne n'est parfait, mais nous ne sommes pas là pour nous excuser non plus.

Il est difficile d'être un poil à gratter et les retours de bâton (mérités quand notre expression n'a pas été bonne), nous font nous remettre en question sur notre manière d'écrire et d'être perçu.

Comme toute satire, il est aussi nécessaire qu'elle soit lue au second degré. Si nos textes sont parfois agressifs, nous le reconnaissons, il faut y voir un mélange de colère (jamais bonne conseillère), d'envie de "coup de pied au cul", notre objectif étant toujours que les choses évoluent en faveur des salariés.

L'humour, comme véhicule de communication est forcément à double tranchant et ces mois derniers

nous nous sommes fait reprendre en plein vol par ceux que nous avons tancés. Dommage pour la lecture au second, voire au 28^{ème} degré, nous ne le répèterons sans doute jamais assez notre volonté n'est pas de nuire, mais de faire bouger les curseurs et engager chacun (nous compris) à se remettre en question.

Nos "attaques" ont été et seront toujours frontales (devinez de quoi on parle !), nous préférons une bonne explication de texte en écrivant tout haut ce que beaucoup pensent tout bas, quitte à en subir les conséquences.

Radio moquette joue son rôle, malsain, souvent diffamatoire, avec des informations déformées que nous cherchons à éviter de retranscrire dans ces lignes. Le quand dira-t-on a pour nous une odeur nauséabonde et la méthode prouve les limites de leurs utilisateurs.

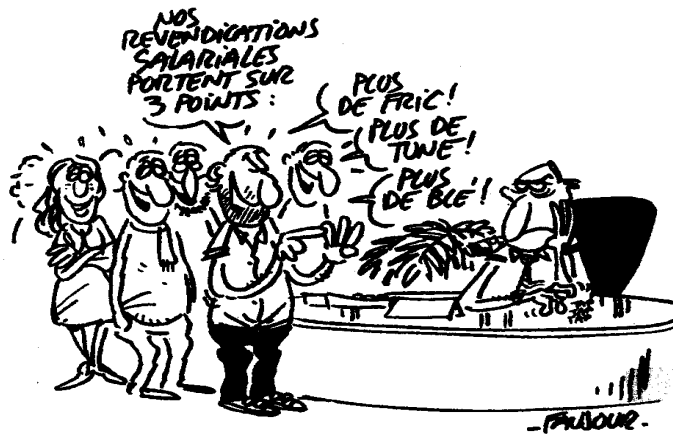
Cela ne nous a jamais par contre empêché, de faire jusqu'au bout notre boulot syndical, de défendre ceux que, un jour nous avons "allumé", de vouloir travailler et chercher un accord avec toutes les autres organisations syndicales et nous disons bien toutes. Dommage qu'un syndicat n'accepte pas d'être sur un tract commun juste parce que nous y sommes. Où est l'intérêt des salariés ?

Mais si dans l'avenir ils veulent officiellement se joindre à tous pour le bien du collectif, pour nous aucun problème. "Dénoncer" les dérives et les attitudes que nous trouvons dangereuses est et sera toujours notre rôle, nous les signerons, les assumerons et continuerons à agir ainsi ■



United colors

C'est suffisamment rare pour le souligner, mais dans les négociations en cours sur l'intéressement et la participation, tous les syndicats font cause commune. Pour l'instant, tous défendent la même base, à savoir une augmentation de l'enveloppe globale. De fait, nous avons des tracts presque communs, puisque la CGC ne souhaite pas y participer. On ne sait jamais, des fois qu'ils seraient mal vus par la direction !



Jean Claude Convenant, sort de ce corps !

Lors de la séance de négociation sur le PEE du mois de Mars, le " camarade salarié " des RH, a vu sa fonction transformée en commercial pour AMUNDI. Pour rendre " plus simple la lisibilité des fonds ", deux ont été supprimés et sept ont été rajoutés ! Il nous a décliné tous les nouveaux produits de la gamme qui pourraient être proposés aux salariés sous conditions d'acceptation des organisations syndicales. Ce qui fût fait, on ne voit pas l'intérêt d'être contre. On nous a prétendu que cet élargissement était une demande forte des salariés. On se demande lesquels, puisque 65% de l'épargne salariale est sur le monétaire, preuve que les salariés ont toute confiance envers la bourse !

Dommage tout de même qu'il n'ait pas entendu à nouveau notre voix et notre demande d'un compte bloqué rémunéré. A la vue de la répartition de l'épargne salariale, ce souhait nous semble légitime ■

On n'a pas les mêmes valeurs

En France, l'année 2009 a été marquée par un écart grandissant entre les plus riches et les plus pauvres. Comme quoi, la crise est bien payée non pas par les responsables, mais bien par ceux qui la subissent de plein fouet, de A à Z.

En Caisse d'Aquitaine, nos dirigeants ont été solidaires dans les difficultés. En effet, les 10 plus hauts salaires n'ont augmenté que de 40.000 € soit 4.000€ par tête, on est loin des 13.000€ de 2008 ! Comme quoi, ils ont été raisonnables ! Enfin, toutes proportions gardées ! Car s'il est vrai que cela ne leur fait que 2,2% d'augmentation, c'est tout de même 4.000€ annuel, soit plus de 2 mois de travail en net pour ma pomme ou plus de 18 fois l'augmentation moyenne des 10 rémunérations les plus basses !

Solidaire ou solitaire ?

J'ai choisi une banque plus solidaire, c'est un slogan publicitaire de notre entreprise. Et en termes de solidarité, la direction veut frapper un grand coup. En effet, lors des négociations intéressement & participation, elle propose que les salariés malades soient pénalisés dans le calcul de leur intéressement. Leur logique est simple, les malades sont absents, donc n'ont pas à être rémunérés, puisqu'ils ont la triple chance d'être malade, de ne pas travailler et d'être payés! Et la direction d'avancer un autre argument, celui de l'équité vue selon un prisme particulier : ceux qui travaillent seront plus récompensés, étant donné que l'argent soustrait aux malades sera distribué aux biens portants.

C'est dans l'air du temps, on prend aux plus démunis pour donner aux plus aisés ou aux plus chanceux. Drôle de construction sociale, n'est-il pas ?

J'ai le souvenir d'un collègue qui longtemps pestait contre ces faignants qui " se reposaient " en congés mala-

die comme s'ils pouvaient les poser au même titre que de la RTT ou des vacances. J'ai le souvenir de ce même collègue qui en soin intensif louait le système collectif de sécurité sociale qui lui permettait tout simplement d'être soigné, car seul, il n'aurait en aucun cas pu en assumer la charge financière.

La vie est une question de choix, nous avons choisi d'être plus solidaire et contrairement à ce qu'annoncent nos publicités, ce n'est pas le cas de notre entreprise ■

Faux amis

Vous avez tous reçu la lettre d'accompagnement des bulletins vous indiquant votre niveau de participation et d'intéressement de l'exercice 2009. Pour sûr, la plupart d'entre vous ont tiqué en lisant qu'il y avait un versement moyen individuel en progression de 6,6%. A comparer votre évolution, vous êtes loin du compte. Mais non, ne vous inquiétez pas, il n'y a pas de fuite dans les tuyaux d'approvisionnement, rien ne se perd, tout se transforme, cela signifie tout simplement que quelques-uns ont eu individuellement, largement plus que les 6,6% de la moyenne. En % c'est une chose mais en € on vous laisse imaginer.

Cette énigme résolue, peut être que l'autre mystère de la lettre vous a échappé. Quoi donc ? Pourquoi le volume global d'intéressement et de participation ne progresse-t-il que de 0,9%, alors que les chiffres de base de son calcul, Produit Net Bancaire d'activité et RBE se sont accrus respectivement de 10,57% et de 30% ?

Pourquoi en ayant produit plus et réduit l'impact des frais généraux, la récompense n'est-elle pas en proportion ? Réponse : parce que ce n'est pas équitable, mais tout simplement Aquitable. Hé, oui !

Marche ou crève

Si ce pavé de l'accord rentrait en vigueur, un salarié absent quelques jours dans l'année pourrait parfaitement carburer, atteindre voir dépasser ses objectifs, recevoir les félicitations de son chef et se voir amputé d'une partie de son intéressement et de sa participation.

On voit mal la hiérarchie pouvoir expliquer cette sanction au collègue concerné.

Sans dessus dessous.

Pour preuve qu'on marche sur la tête en négociation salariale, nous vous invitons à consulter l'accord sur les rémunérations 2010 dans intranet. En effet, pour le lire, il vous faudra retourner l'écran tête en bas. Alors bien sûr, à la lecture de ces lignes, les services compétents pourront rapidement grâce à l'évolution de l'informatique et quelques manipulations techniques, retourner l'image de manière artificielle. Ça ne remettra pas pour autant la justice, la reconnaissance des compétences des salariés, de leurs expertises et de leurs prises de responsabilité dans le bon sens.



Le ridicule ne tue pas...heureusement !

Vous avez tous été en mode " challenge " ces trois derniers mois, avec l'espoir, peut être, de décrocher les sacro-saints passages sur l'estrade, les félicitations et surtout les éventuelles récompenses pécuniaires qui vont avec.

Articulé sur plusieurs pavés : activité, connaissance client, conquête, conquête et fidélisation, patrimoine et budget et enfin protéger son patrimoine, chacun peut y suivre sa progression dans l'atteinte de ses objectifs. Attardons nous sur le pavé "connaissance client" celui là même qui vous donne la progression de " remplissage " des numéros de téléphone, e-mail, *Opt'in/Opt'out* et mode de contact des clients depuis le 31/12/2009.

Eh bien sachez que tout a été prévu, parce qu'un client peut refuser de vous donner toutes ces informations, et pour voir la progression augmenter sensiblement sans vous pénaliser, vous pouvez mettre à la place du numéro de tel : 99 99 02 2010 et à la place de l'e-mail : sans@mail02.2010

Tout ça pour remplir des cases... ? Laissez-moi rire. C'est aussi ridicule que de recevoir une facture edf de 0€. Quel est l'intérêt ? Il aurait été plus judicieux de prévoir la petite case le client accepte t-il de donner son numéro de tel " oui " " non ", le client possède-t-il un e-mail : " oui " " non " et accepte-t-il de le donner : " oui " " non ".

Je tiens le pari que dans quelques mois, nous allons revenir sur ce remplissage, et que, tous les clients pour lesquels nous auront "composé", ressortiront sur un listing, dans un challenge quelconque pour que l'on s'assure à nouveau des informations. Remarquez faire et défaire c'est toujours travailler !!!

New customer relationship

Ne pouvant renseigner mon client immédiatement, j'appelle le service du siège qui à mes yeux semble en mesure de m'apporter une aide efficace. Effectivement, ils m'ont tout de suite dérouteré sur un numéro de téléphone en 08. Bien ! Le téléphone fonctionnant à la perfection, j'arrive à contacter le 08 en question. Une charmante interlocutrice me répond. Problème : c'était surtout sa collègue qui semblait avoir les solutions à mes questions. Bé alors quel est le problème me direz-vous? C'est que la collègue en question ne parlait que la langue de Shakespeare dans laquelle j'entrave que dalle et ne peux même pas glisser un mot de patois. J'ai donc essayé, grâce à l'aimable traduction de l'opératrice, d'échanger afin de trouver réponses à mes questions. Finalement, entre le cas pratique qui m'était soumis et les difficultés de la langue, ces charmantes dames ont fini par me proposer de me renseigner auprès des services du siège. La boucle est bouclée. 30 minutes de perdues, sans compter la facture de téléphone.

Je ne sais pas où se situent les plateformes téléphoniques mais en tout cas si vous avez un problème de traduction en anglais pour les devoirs de vos gamins par exemple allez-y les yeux fermés, par contre question boulot.....

Plus vite que vite

Du temps où les heures supplémentaires étaient payées, il fallait quelques fois un, deux ou plusieurs mois avant qu'elles figurent sur le bulletin de paye.

Temps moderne et supériorité de *rAlantica* : la grève du 23 Mars est déjà retenu sur la paye du 25.

Pour ceux qui l'ont faite. Bref pour ceux qui ont défendu le système de retraite ■

SUDMAINTEL

Une entrée "fracassante" de SUD

SUD CAM est la première organisation syndicale dans le collège non cadre en comité d'entreprise, mais aussi en délégation du personnel en obtenant 4 élus en CE (2 titulaires et deux suppléants) et 4 élus en DP (3 titulaire et 1 suppléant)

Dès sa création SUD CAM est devenu une section syndicale représentative et signataire des accords chez SOMAINTEL ■

DAEP suite et fin ?

Finalement, nos démarches ont abouti puisque la semaine dernière, des audio avec des représentants de tous les métiers d'agence ont eu lieu. Avec un nouveau support de formation envoyé préalablement, plus "concis", nous étions plus à même de poser des questions, valider ou infirmer nos a priori. Certes ce fût bref, **mais bien orchestré et bien mené par les ARA**. Aussi, maintenant à chaque représentant de diffuser largement les infos pratiques, trucs et astuces. Objectif atteint et prise de risque des salariés minorée, c'était là notre seule motivation ! On regrette juste que les spécialistes de la question n'aient pu disposer de suffisamment de moyens avant la bascule pour former le personnel... l'appropriation aurait été moins tardive et moins laborieuse ■

Harmonia Mundi

Nous avons tous appris que notre belle agence de Grand Théâtre, ce gouffre financier, va bientôt fermer ses portes pour ouvrir quelques mètres plus loin dans des locaux plus modestes et surtout moins chers (1 mois de loyer actuel vaut 1 an de loyers futurs).

Vous savez aussi que nous avons une belle agence, très grande agence, place de la Victoire qui fait partie du groupe de Grand Théâtre ? Où je veux en venir me direz vous ? J'y viens

Le CHSCT a visité l'agence de Bordeaux Victoire en janvier et, lors de cette visite, les salariés ont fait remarquer leur particularité : ils sont ouverts du mardi au samedi et ils ont des horaires décalés.

Sauf que dans leur groupe d'agence, ils sont les seuls dans ce cas là.

En effet les autres ouvrent leurs portes du lundi au vendredi et aux heures classiques dirons-nous. Donc quand Victoire a des problèmes d'effectif suite à absences diverses (congrés, maladie ou formation) les autres agences ne peuvent pas forcément fournir sans être sûres de faire faire des heures supplémentaires à la personne qui se dévoue.

Nous avons donc demandé que ces horaires soient revus pour une meilleure harmonisation et parce que ces heures d'ouverture ne sont pas forcément en adéquation avec la fréquentation clientèle.

Ô surprise, nous ne pensions pas être entendus si rapidement et surtout pas dans cet esprit.

La réponse de la direction est donc de profiter du déménagement de Grand Théâtre pour faire passer cette dernière en ouverture clientèle du mardi au samedi....ah! ah! est-ce une blague ???

Eh bien non.

Notre chère DRH nous en a parlé à 17h50 en questions diverses à la fin du Comité d'Entreprise du mois de mars...

La question à se poser est : les collègues de Grand Théâtre sont-ils d'accord ? Leur a-t-on demandé leur avis ? Et surtout est-ce bien pour "harmoniser" les jours d'ouverture avec Victoire ou est-ce pour une autre raison ? Nous vous tiendrons informés puisque nous avons à nous prononcer sur ce changement de jours d'ouverture au prochain CE du mois d'avril.

Affaire à suivre...

Conseil en discipline

La Direction demande que la réglementation bancaire soit strictement respectée, en même temps, vous êtes incités à des pratiques commerciales qui, en raison des objectifs de production, vous obligent à vous éloigner des règles ou vous encouragent à zapper certaines circulaires et procédures.

Comment concilier le tout ?

La réponse ultime, c'est le conseil de discipline qui la donne, car lorsqu'il sévit, il frappe sans mesure ni justice, toujours à l'excès.

Ceux qui y échappent, pensent toujours qu'ils sont dans les clous, d'autant qu'une deuxième opération est lancée : la justification de la sanction. Non pas par une communication de la Direction qui rappellerait les règles en vigueur, mais par la bonne vieille et vulgaire technique de la rumeur. En effet, beaucoup d'assistants ou conseillers pourraient se reconnaître dans les reproches énoncés en conseil de discipline, sur des pratiques courantes mais devenus pour certains cas, subitement inacceptables. Alors à peu de frais se lance une rumeur. Est-elle orchestrée ou spontanée ? Est-elle simplement distillée par tous ceux qui veulent justifier l'action de la Direction ? En tout cas, là, tout est permis : faire croire qu'il y a un "enrichissement personnel" alors que c'est faux, rapporter qu'il y a une "extrême gravité" dans les fautes alors qu'il s'agit de pratiques courantes. Le mensonge succède alors à l'injustice. Et vogue la galère ! Galère surtout pour ceux qui en bout de chaîne courent le risque de se faire piéger par un prêt passé hors délégation, un livret A non signé par le client, un DAT boosté renouvelé, une opération passée sur le terminal et la signature d'un collègue, son propre poste non déloggué, l'endos d'un chèque à la place d'un client.. etc... etc.....

150 km/h

Les agences reçoivent de plus en plus de produits opportunités à faire, dans des temps impartis plus ou moins courts, c'est souvent la course pour finir ces objectifs, avec des rappels presque journaliers parce que ça n'avance pas, parce que vous n'avez pas fini...par contre quand il s'agit de mettre en ligne le tableau de suivi des objectifs celui intitulé "performance individuelle" là c'est une autre histoire !!

Ainsi la performance individuelle de fin février a été mise à jour le...31 mars !!

Difficile de suivre avec un mois de retard !!! on voit bien l'ordre des priorités ...

Dazibao

Mensuel édité par l'association

Dazibao

40, rue Lombard 33300 Bordeaux

N° ISSN : 1270 -5144

Directeur de publication :

Richard GÉRAUD

Rédacteur en chef :

Christophe LAGOGUÉ

Composé et imprimé par nos soins

Prix du numéro : 1,5 €

Abonnement annuel : 15 €

Site : www.dazibaosud.org

SUD à découvert.

Une lettre anonyme circule dans les agences et a été commentée dans certains services du siège. Certains voudraient qu'elle soit signée de SUD et laisse à croire qu'il pourrait en être ainsi. Ce n'est pas le cas. Quand nous avons des déclarations à faire, nous les signons et notre liberté de parole s'affiche de façon suffisamment véhémente pour que parfois on nous en fasse le reproche. Alors, mettre des tampons, on sait faire, mais au grand jour, avec le maillot et nos couleurs, quitte à prendre un carton ■