

102
nouveaux syndiqués
depuis le
01/01/09





Pour votre événement privé / public (Grève, manifestation, rassemblement, barbecue...)
Un site exceptionnel est à votre disposition :







Profitez d'une structure qui réunit tout en un seul et même lieu et offrez un cadre idyllique à vos manifestants.

L'occasion rêvée de faire de jolis clichés photographiques...







En attendant la prochaine merguez-party...

# **09 AVRIL:**

## **NOUVELLE JOURNEE D'ACTION REUSSIE!**

La journée a commencé dès 06h30 sur la Zone Industrielle.

200 manifestants étaient répartis entre la raffinerie TOTAL et TOTAL PETROCHEMICALS pour dénoncer les suppressions de postes et les licenciements sur la ZI.

L'accès a été bloqué une bonne partie de la matinée.

Peu après, un rassemblement était organisé devant l'immeuble administratif du **G**rand **P**ort **M**aritime du **H**avre. La fumée qui se dégageait de l'immeuble du port a montré que les portuaires restent toujours déterminés contre l'application de la réforme.



Plusieurs délégations d'entreprises de la région du Havre ont rejoint les portuaires pour se rendre tous ensemble en cortège jusqu'au Pasino.

Les camarades de la Zone Industrielle sont ensuite arrivés en voitures pour se joindre dans la matinée aux 600 manifestants présents.

Une prise de parole était organisée devant les fenêtres des représentants du fric et des répressions syndicales... Plusieurs syndicats du Havre et d'Harfleur ont fait part de la situation vécue dans leurs entreprises.

Plus tard, une délégation CGT des syndicats des Douanes, de la Macif, des impôts, de TOTAL et de SIDEL a accompagné le Délégué Syndical du Pasino dans les bureaux feutrés de la direction, afin d'essayer d'obtenir la tenue d'une table ronde entre la direction et le DS CGT du Pasino.

Après de vifs échanges sur le dialogue social, la délégation est ressortie avec l'engagement de la direction sur la tenue rapide entre avril et mai, d'une table ronde entre le DS, l'UL, la direction du Pasino et sous l'égide de la Direction Départementale du Travail.

Le directeur du Pasino a promis également qu'il organiserait très rapidement les Négociations Annuelles Obligatoires, demandées par le DS CGT depuis novembre 2008!!

Cette matinée s'est terminée vers 13h00 dans la bonne humeur, autour de grillades préparées par les syndicats du Port et des Dockers.

Le résultat de cette nouvelle journée d'action, organisée par les UL du HAVRE et d'HARFLEUR, montre que nous pouvons faire infléchir les directions si nous restons déterminés, sans attendre nécessairement les journées nationales d'action, et même si l'unité n'est pas toujours là...

Suite à l'Assemblée de militants des Unions Locales d'Harfleur et du Havre organisée le 27 mars dernier, il avait été proposé d'afficher une banderole sur la façade de Franklin avec les noms des entreprises qui licencient ou qui suppriment des postes.

L'idée n'étant pas d'être "fatalistes devant l'adversité", mais le but est d'interpeller la population et de les faire réagir en communiquant réellement ce qui se passe dans les entreprises de la région.

Merci aux syndicats de nous remonter les informations concernant toutes les suppressions de postes dans leurs entreprises (licenciements, démissions, ruptures conventionnelles, CDD, intérims...)

Soit par mail: cgtlehavre@wanadoo.fr

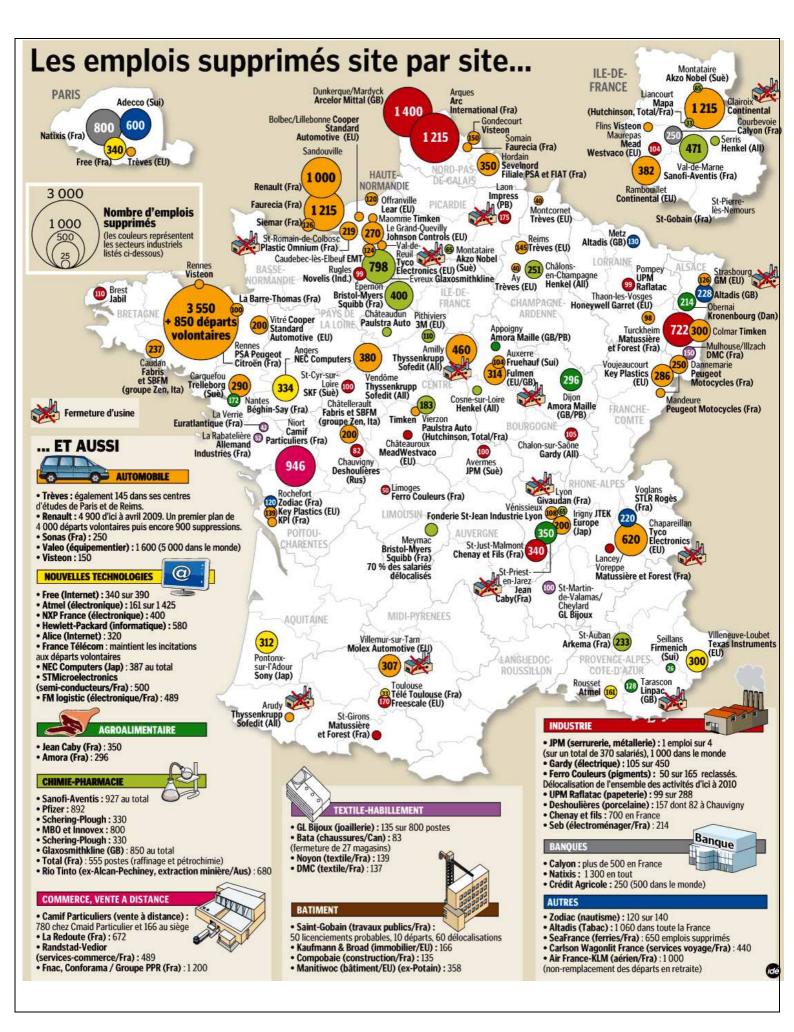
Soit par courrier: Union des Syndicats CGT du Havre – Cercle Franklin

- 119, cours de la République - 76600 LE HAVRE

Soit par téléphone : 02/35/25/39/75

Jacques Prévert : « Mais ceux qu'on a trop longtemps traités en caniches, ceux-là gardent encore une mâchoire de loup. Pour mordre. Pour se défendre. Pour attaquer. Pour faire la grève. La grève. La grève. Vive la grève ! »





# LE PROFOND MALAISE DES SALARIES DES BANQUES

Le Parisien, 8 avril 2009



Entre les pressions de leur hiérarchie et le mécontentement des clients, les salariés des banques craquent. Selon nos informations, les incivilités au guichet ont bondi de 24 % l'an dernier.

Grande déprime chez les salariés de banque. Injures, menaces, voire agressions au guichet. La tension monte dans les agences, entre des conseillers hyper stressés et des clients mécontents. Selon des statistiques que nous avons pu nous procurer, les incivilités ont grimpé en flèche : + 24 % en 2008 par rapport à 2007. Un record !

Ce malaise se nourrit de pressions croissantes de la hiérarchie pour vendre davantage, alors que, avec la crise, les objectifs commerciaux

sont quasiment impossibles à respecter.

Se percevant de plus en plus comme des « vendeurs » et non plus comme des « conseillers », les chargés de clientèles se trouvent pris entre le marteau et l'enclume, le désir d'être loyal vis-à-vis des clients et celui d'être rentable pour l'entreprise.

#### Haut-le-cœur à la Société générale

Rien d'étonnant à ce que « près d'un salarié sur trois aborde sa journée de travail avec appréhension », selon une enquête de SUD-Caisses d'épargne. Autre motif d'inquiétude : la part variable des rémunérations a fondu comme neige au soleil. Tout comme la participation des salariés, du fait de la chute des cours de Bourse. Au point que l'annonce, le mois dernier, de l'attribution de stock-options aux dirigeants de la Société générale a provoqué un haut-le-cœur dans la banque. Les syndicats maison soulignant dans un communiqué commun\* que les « salariés sont eux-mêmes soumis au régime sec par ces mêmes dirigeants et leur conseil d'administration ».

Seul motif de satisfaction pour les syndicats : la profession se penche enfin sur le problème. Certes, des mesures de recensement et de prévention sont prévues depuis un accord de branche de 2006. Mais il aura fallu le meurtre d'une employée de la Bred-Banque populaire, en décembre 2008, pour que les directions se saisissent vraiment du dossier. « Dire qu'il y a un malaise, c'est exagéré. Ce n'est pas pire que chez les buralistes », tempère le porteparole d'un grand réseau. A suivre...

\* Regroupant les syndicats CFDT-CFTC-CGT-FO-SNB/CGC.

# Enquête choc chez l'Ecureuil

La quasi-totalité des commerciaux (87,7 %) et des employés des plates-formes téléphoniques (82,4 %) des Caisses d'épargne dit ressentir « de l'agressivité de la part de la clientèle », selon une vaste enquête que vient de publier le syndicat SUD-Caisses d'épargne\*. Réalisé tout au long de l'année 2008, ce sondage n'intègre que partiellement les effets de la crise financière, qui a éclaté à l'automne dernier. Il n'en est pas moins révélateur d'un profond malaise.

Malaise vis-à-vis de la clientèle, notamment, dont les reproches adressés aux salariés portent en priorité sur la tarification (65,6 %) et les politiques commerciales (48,3 %). Interrogés par ailleurs sur les objectifs qui leur sont fixés par leurs responsables, une majorité des commerciaux (79,4 %), ainsi que des employés des centres techniques informatiques (62,8 %) et de ceux des plates-formes téléphoniques (56 %) jugent que ces objectifs ne peuvent pas être atteints.

70 % sont « nerveux, tendus et irritables »

Pis, les deux tiers des salariés (66,6 %) affirment que leur hiérarchie exige d'eux « un résultat en contradiction avec les discours, les moyens alloués ou les procédures ». Et près d'un sur deux (43 %) estime que son travail quotidien n'est pas reconnu par ses supérieurs. Une majorité des salariés interrogés déclarent se sentir « nerveux, tendus et irritables » (70,6 %) et « continuellement fatigués » (66,9 %). Résultat : « Près d'un salarié sur trois aborde sa journée de travail avec appréhension », souligne SUD.

Sollicitée par notre journal, la Caisse nationale des Caisses d'épargne n'a pas souhaité s'exprimer.

\* « Souffrance au travail » (février 2009). Enquête réalisée par SUD sur l'année 2008 dans les Caisses d'épargne sur la base des réponses de 4 922 salariés, soit 13 % de l'effectif des Caisses d'épargne.

# Incidents au guichet : un bond de 24 % en un an

Notre journal s'est procuré les premiers chiffres officiels recensant les incivilités dans les banques. Selon ces statistiques, « les insultes, injures et autres menaces » ont fortement augmenté l'an dernier, avec un bond de 24 % par rapport à 2007\*.

**Une montée des incivilités.** A la suite de la signature d'un accord de branche fin 2006, l'Association française des banques (AFB) a pour la première fois en 2007-2008 entrepris un décompte plus ou moins systématique des incidents quotidiens entre clients et salariés des banques : 2 253 incidents ont été enregistrés en 2008, soit sept en moyenne par jour ouvré... C'est en région parisienne où un tiers des incivilités ont eu lieu que les salariés des banques sont les plus malmenés.

**Insultes et agressions se multiplient.** A Toulouse (Haute-Garonne), une jeune salariée a été agressée l'été dernier. « Je recevais un couple qui s'interrogeait sur ses frais bancaires. Très vite, le mari s'est mis à me traiter de tous les noms, à proférer des insultes sexistes et pour finir, il m'a jeté au visage le guide tarifaire posé sur ma table. » Soutenue par sa hiérarchie, cette employée a déposé plainte. Puis le compte de ce client agité a été fermé. Dans l'est de la France, en 2007, un client a cassé la vitrine d'une agence à l'aide d'un nunchaku (fléau).

Globalement, dans les deux tiers des cas, les femmes sont victimes de cette violence, verbale voire physique.

#### Pendant ce temps, la pression commerciale continue.

Conseiller clientèle dans une grande banque à réseau, un salarié explique recevoir chaque jour « des dizaines de mails » de sa hiérarchie pour lui rappeler ses objectifs de vente. Et d'organiser chaque semaine un sprint entre collègues. De quoi s'agit-il ? Les conseillers clientèle sont mis en compétition pour vendre le plus possible. « En semaine 11, il fallait vendre quinze cartes bleues chacun ; la semaine 12, c'était les crédits à la consommation et cette semaine, il s'agissait d'ouvrir un maximum de comptes », déplore, excédé, ce salarié de l'est de la France.





# « J'ai honte de dire pour quel établissement je travaille »

SYLVIE \*, salariée d'une banque française

La quarantaine élégante, Sylvie accepte de témoigner. Mais à une double condition : ne pas révéler son nom, ni celui du réseau bancaire national dans lequel elle officie. Entrée il y a vingt et un ans dans cette maison, cette « technicienne de banque » estime que le métier a changé. En mal. « Au départ, j'étais conseillère clientèle. Mais jouer les marchands de tapis, vendre n'importe quoi à n'importe qui, ce n'est pas mon truc !» explique Sylvie. Cette dégradation du métier date selon elle du milieu des années 1990. Après la crise immobilière et obligataire, les banques « redécouvrent » le potentiel de croissance et de rentabilité que représente le marché des particuliers. « Dans la banque, les conseillers ont toujours eu des commissions en fonction des produits vendus. Mais la pression commerciale n'avait rien à voir avec ce que nous subissons aujourd'hui. On était libre de gérer notre portefeuille de clients comme on voulait, on prenait le temps d'avoir une vision globale de leurs besoins. Jamais on ne nous aurait suggéré de vendre une assurance-vie coûte que coûte », se rappelle cette quadragénaire.

Exaspérée par cette course aux objectifs commerciaux, Sylvie a voulu changer de poste. Du front-office des agences, elle est passée en 2002 au traitement des dossiers administratifs, en back-office.

## « Les employés ont perdu toute crédibilité »

N'ayant plus aujourd'hui que des contacts téléphoniques avec la clientèle, elle a tout de même noté une plus grande agressivité. « Les employés de banque ont perdu toute crédibilité », s'inquiète-t-elle. « A la moindre anicroche sur un dossier, au moindre retard de virement, les gens ne nous laissent plus rien passer », explique Sylvie. Et lorsqu'on l'interroge sur ce qu'elle pense aujourd'hui de sa banque, la réponse fuse : « J'ai honte de dire où je travaille. En réalité, je suis fière de ma banque, mais j'ai honte de l'image qu'en donnent ses dirigeants. A cause d'eux, les clients pensent que nous gagnons tous des fortunes sur leur dos alors que ce n'est pas vrai du tout »

\*Le prénom a été modifié.

brefinfoscgt.org



### Message du planning familial:

### Salut

Grâce aux 140 000 signataires de la pétition sur le planning familial et le soutien de plusieurs associations, partis politiques, syndicats... Nous avons obtenu que l'état rétablisse son engagement et sa responsabilité nationale pour la formation, l'éducation à la sexualité pour toutes et tous.

Le planning familial tient à remercier toutes les personnes qui ont témoigné de leur soutien.

Une victoire, pour l'instant, mais soyons toujours sur nos gardes !!!!!!
Pascale Nolent

