



Tours, le 24 Mai 2017,

Bonjour !

Prenez ce bonjour comme une invitation aimable et personnelle à lire les mots qui suivent, mais pas seulement !

Appréciez aussi ce bonjour épistolaire comme un des derniers, à l'image de ceux que vous recevez en entrant même inopinément dans nos agences du Crédit Agricole.

En effet, après les murs d'argent, l'enfilade des machines avec lesquelles les clients doivent gérer leurs opérations courantes en échappant au contact humain direct, après les rencontres « téléphonées » ou par mails interposées, commencent à s'installer des organisations laissant la place au tout technologique ou aussi appelé « digital ».

Aujourd'hui, dans certaines régions, les clients qui entrent dans une agence du Crédit Agricole se trouvent face à un hall vide, froid, austère, avec au mieux un panneau indiquant « Appuyez sur le bouton de la sonnette pour vous faire connaître ».

Quel accueil ! Quelle convivialité ! Quelle humanité !

Parfois, ils se trouvent coincés devant un rideau de fer fermé, sans possibilité de communiquer, car c'est justement le moment où les commerciaux « reçoivent » exclusivement sur rendez-vous.

Les visiteurs de circonstance ne sont pas les bienvenus, même les gagnants du loto et peu importe si l'indice de satisfaction clientèle impacte le plus souvent la rémunération des troupes.

Bref ! Recevez aussi ce bonjour comme un au revoir ou un adieu de tous ces personnels qui :

- accueillait, guidaient, rendaient service, connaissaient les besoins de la clientèle et sur qui, celle-ci, pouvait compter le cas échéant, sans rendez-vous.*
- n'avaient pas besoin de logiciel espion pour connaître les besoins et proposer le bon service, au bon moment.*
- pouvaient garder une relation durable et efficace, grâce à une relation humaine, une relation de confiance, socle primaire de la relation bancaire.*

Nous, les représentants SUD du Crédit Agricole, si nous ne nions pas la nécessité d'être à niveau des nouvelles technologies, nous restons convaincus que la relation humaine apporte davantage et de façon plus durable, qu'une cyber-relation.

Le progrès doit être au service de l'homme et non le contraire !

Quant au niveau de notre informatique (projet lancé en 2009 dénommé NICE : Nouvelle Informatique Convergente Evolutive), puisqu'elle doit transformer notre monde, qu'en est-il exactement depuis ?

Depuis 2013, toutes les Caisses Régionales sont sur un seul et même système.

En 2017, le poste de travail, dit « PUCC » (Poste Unique Collaborateur Client) à l'origine, est devenu tout simplement « PC », Poste Collaborateur.

Exit la convergence et le développement unique !

Pourtant, le surcoût de bascule a été de 366 millions d'€ et si les coûts de fonctionnement ont peut-être un peu baissé (ceux du système d'information ne sont toujours pas chiffrés), les fonctionnalités sont en régression.

L'indépendance est mise à mal : la V2 (évolution N°2 du système informatique) a été quasiment sous-traitée dans son intégralité et sans transfert de compétence entre les SSII (sociétés privées prestataires grassement payés) et CATS (salariés informaticiens du Crédit Agricole).

On n'y compte plus que 1 399 salariés Crédit Agricole contre 2 500 avant fusion des 5 systèmes informatiques des Caisses Régionales (il n'y a que sur ce poste de charges que l'on a fait des économies **mais en y perdant notre maîtrise, notre autonomie et notre culture d'entreprise**).

L'agilité reste un vœu pieux, l'innovation est à la traîne, la dématérialisation peine et le cross-canal un idéal à atteindre.

Les salariés, utilisateurs pratiques, sont loin, très loin d'être satisfaits par la qualité du système technique, d'un accès lourd, peu convivial, consommateur d'énergie, sans gain réel de productivité, accompagné de « bugs » incessants et dès lors, loin d'apporter une amélioration de la qualité de vie au travail et du service rendu à notre clientèle.

Histoire de France

732 - Bataille de Poitiers : Charles Martel boutte les troupes de l'émir de Cordoue

1453 - Bataille De Castillon : Charles VII boutte les anglais hors de l'ancienne Aquitaine

2017 - Bataille de tous les jours ouvrables : Les salariés du Crédit Agricole boutent et rebootent régulièrement leurs ordinateurs.

Surcoûts, régressions, retards et abandons jalonnent le cheminement de NICE depuis sa conception du simple fait d'une inadéquation des moyens aux ambitions affichées.

Inadéquation résultante d'une volonté contradictoire de comptabiliser impérativement des économies.

Une volonté à resituer dans le contexte du Groupe, des dirigeants fédéraux concentrant le pouvoir sous couvert de donner une leçon d'économie à l'organe central dont ils brigueront la présidence par la suite.

La confusion entre système informatique et système d'information est à ce titre significatif d'une volonté de biaiser le débat budgétaire, pour obtenir un consensus omnium.

Il en va de même pour la sous-estimation systématique de la charge de travail, appréciée sur des bases de dimensionnements, délais, fonctionnalités, cibles imprécises, compétences nécessaires sous évaluées.

Parmi les causes, nous retenons également le choix « politique » de la plus mauvaise des 5 souches : AMT, la plus régressive en phase d'évolution, la moins amendable et la moins évolutive aux dires des informaticiens et une organisation transitoire ni budgétée, ni chiffrée.

Mais les donneurs de leçon d'hier sont aujourd'hui à la tête du Groupe et viennent de procéder sans opposition à la nomination d'un DSI Groupe. **Ça promet !**

LE MONDE IMPROYABLE DE L'INFORMATIQUE



La tête du Groupe n'a d'ailleurs pas que ce seul souci à assumer, en effet, Mr BRASSAC a été auditionné par la commission des finances du sénat courant 2016 à la suite des révélations parues dans la presse dans le cadre de l'affaire des « Panama Papers ». Mr BRASSAC a dû s'expliquer sur plusieurs points, notamment :

- Pourquoi le Crédit Agricole s'est trouvé dans des paradis fiscaux avec des financements offshores au travers de sociétés écrans ?
- En quoi ces opérations n'avaient pas pour but de permettre aux plus riches d'échapper à la fiscalité française ?

De révélations en révélations, d'amendes en amendes, nous nous demandons pourquoi l'engagement de 2010 de sortir des paradis fiscaux n'était-il qu'un effet d'annonce, où avons-nous loupé l'astérisque qui renvoyait à un « sauf les paradis fiscaux jugés fréquentables » permettant d'aider les sans domicile fisc !

Nous ne pouvons que constater que notre groupe Crédit Agricole n'a de cesse de mettre en avant des valeurs morales, dont la prégnance semble inversement proportionnelle aux valeurs financières.

Alors chers actionnaires minoritaires, votez les résolutions ou non, elles passeront quoi que vous fassiez et sachez que l'embellie du titre ne reflète pas la réalité du terrain.