

Banque : « Laissez-nous faire notre vrai travail »

Interview Régis Dos Santos, président national du syndicat de la banque CFE-CGC. Il dénonce la « pression », les impératifs de rentabilité, la disparition du lien avec le client

Il accomplit un tour des grandes « places financières » à la rencontre des adhérents de la CFE-CGC (Confédération française de l'encadrement, Confédération générale des cadres) mais également des salariés du secteur bancaire. Régis Dos Santos évoque une vraie révolution dans ce secteur d'activité qui perd régulièrement des effectifs et qui transforme ses guichets en murs digitaux et trappes à courrier.

Le secteur bancaire dégraisse. Est-ce la fin d'une époque ?

L'arrivée d'Internet correspond à une révolution plus importante que celle de l'imprimerie. La banque à distance, de son clavier ou de son téléphone, c'est formidable. Cela étant, cela se traduit aussi par la disparition de la banque physique, avec un guichet. Avant, il y avait des agences avec cinq, six ou sept personnes. Aujourd'hui, le format normal, c'est la banque avec trois, deux, ou même une personne. On sait que globalement, les effectifs diminuent actuellement d'1,6 % par an en France. Le secteur bancaire compte à peu près 400 000 personnes tout type de réseau et d'activité compris. Jusqu'où va-t-on aller ? On ne sait pas.

Vous avez le sentiment qu'Internet est l'alibi pour faire



Régis Dos Santos demande que l'on arrête de transformer les conseillers en vendeurs.

(Photo Patrice Lapoirie)

fondre les effectifs ?

Un peu, alors que l'on peut jouer sur une vraie complémentarité. Il ne faudrait

certain nombre d'opérations. Je suis d'accord pour la réorganisation mais avec un traitement social correct.

Que préconisez-vous ?

De laisser jouer la pyramide des âges. Sur trois à cinq ans les départs en retraite couvriront la baisse des effectifs

attendue. Ensuite, prévoir de vrais plans de formation pour tous ceux qui restent. Car ils auront une grosse charge de travail qu'il faut pouvoir accomplir dans de bonnes

conditions. On parle d'argent avec des gens, on ne vend pas des produits.

On a pourtant le sentiment que les banques vendent de tout : téléphone, assurance, sécurité...

Les obligations de rentabilité ont complètement déstabilisé, dégradé les conditions de travail. Les employés sont soumis à des injonctions contradictoires. D'un côté on leur demande d'aller vite, de l'autre, ils ont de plus en plus de documents et de contraintes administratives à gérer.

“ Nous comptons sur la résistance du client en faveur d'un vrai service ”

pas que l'on prenne le même chemin qu'aux États-Unis où la relation à l'argent est très dématérialisée. En France, on a toujours besoin d'une personne en face de soi pour faire un

Repères

■ CFE-CGC

L'organisation syndicale (confédération française de l'encadrement, confédération française des cadres) compte 25 000 adhérents en France dans le secteur bancaire. Elle est la deuxième organisation derrière la CFDT.

■ Secteur bancaire : des nantis ?

Pas vraiment. Si autrefois la banque était un ascenseur social fabuleux où l'on pouvait commencer guichetier et monter très haut, c'est plus difficile aujourd'hui. Et s'il y a encore de très hauts salaires, il y a des chargés d'accueil à 1100 euros par mois et des directeurs d'agence à 2200 euros par mois.

■ Mal-être

Sont dénoncés : l'absence de perspective et une organisation anxiogène.

Ils ont vraiment la pression ?

Oui, la pression à longueur d'année. La règle, c'est 25 rendez-vous par semaine. Tout est chronométré, optimisé. On leur dit qu'un dossier de crédit, c'est une heure. Ça n'a pas de sens. La peur de faire une erreur, l'absence de soutien de la hiérarchie, c'est ça aussi la réalité du métier.

SYLVIE BÉAL
sbeal@nicematin.fr

www.cfecgc.org
www.cfecgc06.org

Les Suédois s'organisent en chambre de commerce

Ikea, bien évidemment, c'est le fer de lance, mais derrière ce fleuron, il y a des tas d'entreprises suédoises qui ont envie de Riviera française. On les comprend un peu mais outre l'attrance pour le climat, c'est aussi l'écosystème azuréen qui les séduit. « À Paris, il y a les sièges sociaux des grands groupes. En Rhône-Alpes, les pôles industriels avec des grandes infrastructures. Mais ici pour nous c'est le high-tech, le secteur de l'environnement, la R & D, les technologies de l'information, et tout ce qui tourne autour de la création, de la mode au cinéma, en passant par le design », explique Ewa Ybring-Diot, présidente de la CCSF Sud (Chambre de com-

merce suédoise en France). Les « antennes » suédoises en France sur le plan économique remontent tout de même à 1915. Mais aujourd'hui cette communauté d'affaires voit plus loin. « Notre ministre du commerce extérieur a décidé d'ici cinq ans, de multiplier par deux le chiffre d'affaires que la Suède réalise. Dans votre région, Ikea va arriver et va inévitablement attirer d'autres entreprises suédoises. Elles trouveront leur place dans l'Ecovallée. Comme par exemple dans la filière bois et dans le design. » La communauté suédoise est estimée à 15 000 personnes en Paca. Elle s'est considérablement rajeunie et ne compte pas seulement des seniors en mal



Ewa Ybring-Diot, la présidente (au centre), Michael Hallerstrom, vice-président, Alexandra Jönsson-Leclerc en charge de la communication.

(Photo Sy.B.)

de soleil. « Les jeunes travailleurs suédois sont attirés par la Côte d'Azur. Pour eux, c'est plus abordable qu'à Paris, surtout avec une famille. »

La nouvelle chambre de commerce s'est liée avec Team Côte d'Azur et son pôle de promotion des investisseurs étrangers dans notre région. Mais l'échange est valable dans les deux sens. Les entreprises françaises peuvent elles aussi s'offrir des beaux débouchés dans les pays nordiques : les vins, les spiritueux, l'agro alimentaire, la gastronomie... Ils adorent cela.

SY.B.

www.ccsf.fr