

- Un Système d'Information Unique pour rationaliser les coûts des 5 systèmes existants et permettre de faire plus et plus vite grâce à de nouvelles technologies et méthodologies dites agiles
- Un outil commun pour offrir un niveau de service élevé identique pour toutes les Caisses Régionales
- Un poste multi-canal adapté à de nouveaux comportements des consommateurs, outil de diffusion fluide et performant de produits novateurs qui partage une même lisibilité entre les clients et les utilisateurs

**Telle est l'ambition présentée par le Crédit Agricole Mutuel parce que rationaliser les coûts, optimiser l'organisation, simplifier le travail et dynamiser les ventes, c'est donner les moyens d'augmenter encore davantage la productivité et les bénéfices.**

Cette réalisation ambitieuse sera le fruit de la somme des compétences, du professionnalisme et des investissements de tous les salariés, alors les membres des CHSCT se sont attachés à comprendre les conséquences de la transformation opérée et les améliorations possibles éventuelles qui seraient envisagées en matière d'hygiène, de santé, de conditions de vie et de travail, améliorations que pourraient financer les gains certains réalisés.

Dans un premier temps, alors que la fabrication du **système d'information unique** est en marche depuis 9 mois déjà, le dossier d'introduction de nouvelles technologies, soumis à l'avis des élus, ne présente ni les nouvelles applications, ni les nouvelles méthodes de travail, ni leurs conséquences en matière d'organisation.

Mais nul besoin d'un esprit d'analyse acéré pour comprendre que systèmes agiles, cycle de production raccourci, effectif réduit, classification des emplois écartelée entre le haut et le bas, ne sont que les stigmates d'une industrialisation du labeur informatique qui, après avoir sacrifié 1/3 des emplois et 1/4 des sites, ne proposera que des travaux dénués de réflexion, où l'analyste n'aura plus sa place.

Quand une multitude de programmes de base, livrés clé en main, ne nécessiteront que des gestionnaires de stock, surclassés, qui définiront les enchainements de programmes à assembler pour répondre aux besoins de gestion et de vente de nouveaux produits, les ateliers de techniciens assembleront mécaniquement les chaînes décrites, sous le contrôle de processus de test automatisés qui mettront en évidence leurs oublis et leurs erreurs.

Les informaticiens, qui demeureront alors, seront entrés dans le monde de l'industrialisation et la mécanisation qui permettent tout à la fois d'éviter les erreurs en limitant la réflexion, d'augmenter la cadence de manière à produire, avec agilité, les adaptations permanentes nécessaires à réorienter rapidement les ventes décidées.

Dans un second temps, **l'outil devenu commun** à toutes les Caisses Régionales facilitera une restructuration des services de back office, qui appauvrira localement la diversité des métiers sur les sites et dégradera encore davantage les conditions de travail en diminuant le nombre d'emplois et en déshumanisant les relations par la distance placée entre les individus, salariés et clients.

Ces conséquences sont parfaitement ignorées des Directions et, pire encore, un mensonge est organisé laissant croire aux futurs ex-informaticiens que leur reclassement vers des métiers porteurs dans ces services sont envisageables.

Enfin, proposer au client **un poste multi-canal** intelligent, capable de le reconnaître, de définir son profil pour lui présenter les produits et services prédéterminés, ce n'est pas répondre à de nouveaux

comportements du client mais réduire le client de la banque au rang de simple consommateur en self service.

C'est participer ainsi à vider encore davantage les agences de clients à conseiller, pour les exposer plus encore aux réclamations de clients fragilisés et exaspérés qu'elles mettront en relation avec des spécialistes éloignés par écran interposé.

En effet, proposer un poste de travail aux utilisateurs des Caisses Régionales, similaire à celui du client, c'est se priver demain de la capacité d'analyse des conseillers pour éviter toute empathie et connaissance intrinsèques des produits et services distribués, afin d'imposer, en toute liberté, les ventes souhaitées et justifier aussi l'abaissement probable de qualification des emplois dans les réseaux.

En conclusion, si les conséquences de la transformation opérée laisse entrevoir une dégradation certaine des conditions de vie et de travail, déjà bien détériorées, pour les 70 000 salariés du Crédit Agricole, le double langage qui consiste à assurer, côté Fédération et Caisses Régionales, que le Système d'Information Unique répondra à la problématiques des conditions de travail actuellement dégradées, tout en maintenant, d'autre part aux informaticiens, que les modifications profondes apportées au poste de travail n'auront aucun impact sur les métiers de la banque et les conditions de travail de ses salariés, démontre la nature des intentions que les Directions peuvent avoir en matière de prise en charge des dégradations existantes et prévisibles générées sur ces sujets, pourtant aux conséquences bien dramatiques souvent et l'actualité en témoigne.

En conséquence, la CGT, ses élus et représentants aux CHSCT ne porteront pas la responsabilité de donner un avis favorable au projet de création d'un Système d'Information Unique aux 39 Caisses Régionales du Crédit Agricole Mutuel et ils veilleront, tout particulièrement, aux conséquences individuelles et collectives en matière d'Hygiène, de Santé, de Conditions de Vie et de Travail sur chacune et chacun des salarié(e)s exposé(e)s aux risques de ce projet.

