



SOLIDAIRES, UNITAIRES, DEMOCRATIQUES
Dans le Groupe BPCE
SECTION CAISSE D'ÉPARGNE NORD FRANCE EUROPE

Lille, le 22 février 2011

Union
syndicale
Solidaires

***Encore une putain d'année
Esclavage, docilité...
Allez vous réagir ???***

Vous avez tous reçu les vœux de la direction mais voici ce qu'ils vous ont caché :

Activation Client

A la suite de politiques commerciales désastreuses (notamment fréquence client) engagées depuis plusieurs années par nos patrons qui ont eu comme effets la désertification de nos agences et la fuite de nos clients, la direction nous a présenté sa nouvelle baguette magique pour "cracher" du PNB s'intitulant « **Activation Client** ».

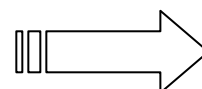
La première partie de cet outil a déjà été mise en place en CENFE avec la nouvelle segmentation clientèle. Au premier abord elle peut paraître plus simple et plus claire mais ne vous y fiez pas car le but est de faire passer les clients « passifs » en clients « actifs » en augmentant le nombre de produits détenus, donc : bâtonnite et objectifs inatteignables

Un grand nombre de commerciaux ont vu leur portefeuille modifié sans information préalable ! Les clients affichant une surface financière de plus de 75k€ ont, comme par miracle été transférés dans un seul portefeuille (**GC+**) au sein d'une agence. Y aurait-il une nouvelle définition de poste ? La direction (en flagrant délit de mensonge) nous affirme que non, aucune désignation n'a été faite, c'est juste une histoire de formation !!!

En 2011 la suite d'activation arrive à grands pas avec OVAD, la e-agence, la store banking, les mails et le téléphone direct des clients vers leur conseiller et peut-être de nouveaux horaires (mais chut, un DR, tentant de nous rassurer, nous a confié que ce n'était pas le choix de la CENFE alors que la RH clame que c'est un sujet qui fâche) **Sud** sera vigilant !

PEGASUS

Chacun d'entre vous a reçu un message de Mr Monteils concernant l'arrivée de PEGASUS qui n'est pas, hélas un mythe, mais bien une réalité ! Pegasus vient de l'école de gestion de la production dite **lean** (maigre, dégraissée) qui recherche la performance par l'amélioration continue et l'élimination des gaspillages. Cette méthode est surtout implantée dans l'industrie automobile. Selon la direction cette méthode va permettre d'identifier et de supprimer tout ce qui est inutile dans le process entre l'entreprise et le client. Si l'on regarde bien entre les lignes, leur véritable objectif caché est bien de dégraisser l'effectif (A quand la méthode DUKAN).



Le Benchmark

On pensait qu'avec Lee Martin on était au summum, et bien non, il est rejoint dans ses délires par Mr Klein. Ce dernier a ouvert la boîte de pandore en créant le benchmark individuel, consultable par tous et à tout moment.

Ce pilotage a comme effet premier de supprimer les objectifs et les tableaux de bord au plaisir, de courte durée, des commerciaux.

Cet outil est une véritable machine à broyer les commerciaux car l'objectif n'est pas d'atteindre un résultat mais de toujours surpasser le meilleur et surtout n'être jamais le dernier. Chaque matin un commercial ne peut anticiper ce qu'il doit réaliser car l'objectif n'est pas défini, pas plus que ne l'est la manière d'y parvenir. **La course est donc sans fin.** A aucun moment le commercial peut se dire « j'ai fait du bon travail », puisqu'il peut toujours faire mieux.

La caisse d'épargne Rhône Alpes expérimente cet outil depuis plus de 18 mois. Ce système uniquement basé sur le nombre de ventes réalisées (donc en totale contradiction avec l'affichage qualité), a abouti à des dérives telle que la vente à tout va, bien loin du métier de conseil, la vente forcée, bien loin des attentes du client et la mise en concurrence des salariés entre eux, bien loin d'une situation de travail d'équipe ou l'entraide ne céderait pas le pas au croc en jambe. Les conséquences directes de ce harcèlement commercial sont la détérioration des conditions de travail, la dégradation de la santé des employés et un mal être au quotidien constaté par un grand nombre de médecins du travail.

La labellisation

La dernière trouvaille de notre direction est la labellisation des CC et GC et **oui comme les poulets !!!**

D'après la direction, il s'agit de justifier de l'aboutissement d'un parcours de formation complet.

Qu'arrivera t'il aux salariés non labellisés (licenciement, déclassification, perte de salaire ???), la direction interpellée par vos élus **Sud** n'a apporté aucune réponse.

La labellisation c'est la maîtrise et le respect des méthodes de vente, de l'offre de bancarisation et le parcours relationnel client mais aussi le devoir de conseil et la réglementation en matière de bancarisation.

Cette labellisation serait-elle un moyen pour les patrons de transférer leur responsabilité bancaire ?

Voilà ce qu'il y a derrière les vœux 2011 de la direction. **Nous vous laissons juge du cynisme du président du directoire quand il déclare qu'il n'y a pas que le travail, il y a aussi l'humain !**

Nous espérons que ce même président du directoire, sur le départ n'aura pas l'outrecuidance de quémander auprès du Conseil d'Orientation et de Surveillance, un chèque de départ d'un montant qui illustre la France des privilèges, argent bien entendu confisqué sur le fruit du labeur des salariés.

Indignez-vous !

Ne vous laissez pas faire, n'abandonnez pas la lutte, faites le choix de la solidarité, préservez votre santé face au productivisme acharné et pensez à l'héritage social que vous laisserez aux générations futures.

Ensemble on peut changer ça !

Rejoignez nous !

Dites non à une politique du pire et de la peur !

Délégués syndicaux SUD CAISSE D'ÉPARGNE NFE :

Bernadette KONIECZYNSKI 06.50.83.95.90 - Jean-François LARGILLIERE 06.70.48.58.40

Alain BAUDRY : 06.25.05.73.39 - Jérémy BAUDUIN 06.10.75.88.31

Pascal RANSSON 06.21.65.44.65 - Bruno HOUDART 06.13.13.82.82

Tél/Fax : 03.20.24.67.80 Email : syndicat-sud-cenfe@orange.fr

www.sudce.com