



Solidaires, Unitaires et Démocratiques dans le Groupe BPCE  
Section syndicale Caisse d'Épargne Ile-de-France  
24 bd de l'Hôpital 75005 Paris  
01 70 25 53 40 ou 01 44 76 09 77  
Fax : 01 40 26 49 13  
Site : [www.sudbpce.com](http://www.sudbpce.com)  
Email : [sudceidf@orange.fr](mailto:sudceidf@orange.fr)



SUD BPCE



# INFOS CE : SEPTEMBRE 2013

- **Politique commerciale et pression commerciale**
- **Résultats semestriels de la CEIDF**
- **Incivilités clientèle**

## ○ **Politique commerciale et pression commerciale : le grand autisme**

En ce mois de septembre, les vacances d'été à peine terminées, l'ambiance est morose dans le réseau. Les temps forts dans les temps forts, les campagnes commerciales intermédiaires sur des durées toujours plus courtes et forcément toujours plus intenses, la multiplication d'initiatives locales, les consignes qui se chevauchent et s'apparentent pour les salariés comme pour les clients à un harcèlement commercial (journées dédiées IARD, OVAD, PEL, GAV...) y sont sans doute pour quelque chose.

Tous métiers confondus, les salariés sont sur les rotules, démoralisés voire déprimés. Ils n'en peuvent plus et certains d'entre eux, sont au bord du « burnout ». On en aurait presque oublié, la modification du référentiel de ventes pour les COCO qui passe pour l'occasion du TF4 de 20 à 30...

Quel est donc l'intérêt pour l'entreprise, à moyen et long termes, d'une politique court-termiste faite de coups commerciaux ?

M. Collet, directeur Marketing et distribution assure sans rire, que ce type d'opération destiné à augmenter le nombre de ventes est « rare et ponctuel » (sic).

La formation « Efficacité commerciale », accompagnée par l'animation commerciale, favorisera les multi-ventes.

Et la preuve que cette politique est bonne ? Ces opérations portent leurs fruits puisque pour la GAV, 92% de l'objectif a été atteint. On terminera donc l'année au-dessus de l'objectif en ventes brutes.

La CEIDF a un problème d'écart par rapport aux autres Caisses de 25% en ventes nettes et de 30% sur l'IARD. Il subsiste des marges de progrès. On est, par exemple, très en retard sur la prévoyance. C'est la raison pour laquelle une action sera planifiée d'ici la fin de l'année.

Et vogue la galère... Dans le même temps, l'attrition clientèle continue et la politique commerciale actuelle n'a pas démontré sa capacité à endiguer l'hémorragie provoquée par des clients qui nous quittent toujours nombreux.

Jusqu'à quand va-t-on « pédaler dans la semoule » au détriment de la santé des salariés ? Aucune réponse de M. Collet qui se cantonne à son discours stéréotypé.

Quant au DRHS, G. Dusart, il a une vision et une analyse de la situation très particulières.

Le problème n'est pas la politique commerciale, ni même la pression commerciale. Non, le problème s'il en existait un, viendrait des collègues qui sont pour certains en décalage et n'ont pas les compétences. Et quand on n'a pas les compétences, on sent une pression. Dans le monde idéal, les salariés sont pro actifs et travaillent bien leur portefeuille. Mais ce n'est pas le monde idéal... Il y a des salariés et des DA en décalage qui sont anciens et qui sont en difficultés dans leur travail et les élus prennent ces quelques exemples en exergue.

Le message est on ne peut plus clair. Si les salariés sont en mal-être, c'est de leur faute. Pour l'empathie, on repassera. En dehors de la politique commerciale actuelle, point de salut. Les élus **Sud** préoccupés de la santé des salariés et de la pérennité de l'entreprise ne l'entendent pas de cette oreille. Nous n'attendrons pas que se produise l'irréparable.

## ○ **Résultats semestriels commerciaux et financiers : on est dans le budget**

Mme Parquet, membre du directoire en charge du pôle finances, en présentant les résultats semestriels de l'entreprise a remis les pendules à l'heure. On est dans le budget.

.../...

Dans ce contexte, qu'est-ce qui justifierait une telle pression sur le réseau commercial ? Rien actuellement.

Mme Parquet a néanmoins pris quelques précautions d'usage, en déclarant que les résultats sont fragiles notamment sur la BDR avec une décollecte traditionnelle en fin d'année.

Après avoir rappelé les éléments de contexte : des taux courts à un niveau historiquement bas, pas mieux pour les taux longs 10 ans, Mme Parquet nous a commenté quelques chiffres.

✓ L'activité commerciale :

La production de crédits moyen long termes : 3 Md€ ont été réalisés à fin juin soit 56% de l'objectif 2013. L'activité de collecte a été soutenue sur tous les marchés avec 60 % de taux d'atteinte du budget au 30 juin.

En revanche, l'équipement client enregistre un retard au 1er semestre avec 27 % de taux d'atteinte des objectifs, avec un très mauvais score sur les clients jeunes actifs (-112 %).

✓ Les résultats financiers

Le PNB au 30 juin est en ligne avec le budget, tout comme le résultat brut d'exploitation. Quant au résultat net, il est supérieur au budget. Le coefficient d'exploitation se situe à 75.84 %.

○ **Incivilités : soyez rassurés, le directeur vous soutiendra... peut-être**

Un salarié de la CEIDF a été licencié après avoir été violemment agressé par un client, menacé de mort, insulté racialement. Ce même client a également prétendu mettre le feu à l'agence et menacé de mort l'ensemble des salariés présents.

Le DRHS jugeant la réaction de notre collègue inappropriée a décidé son licenciement. Dans le même temps, le client agresseur conservait ses comptes ouverts dans son agence. Inutile de préciser l'angoisse des collègues à l'idée que cette personne allait revenir. Il aura fallu l'intervention d'un membre du CHSCT **Sud** pour qu'une procédure de clôture soit engagée.

Dans ce contexte, les élus **Sud** ont interpellé le DRHS sur la gestion des incivilités à la CEIDF, ainsi que sur le message négatif passé au réseau. M. Dusart, après avoir jugé que **Sud** réécrivait l'histoire à sa sauce, s'est livré à une plaidoirie amphigourique tentant de défendre l'indéfendable : en cas d'agression commise par un client, on vire le collègue agressé.

Finalement, le DRHS nous a livré sa solution : en cas d'agression verbale, on n'essaie pas de répondre, on passe le relais au directeur d'agence. Ce dernier, prend l'agresseur en face à face et apaise la relation qui passe ainsi du «rouge» au «vert». Oui, dans un monde idéal, mais irréaliste et simpliste dans bien des cas.

Quant à la formation « Mieux communiquer pour prévenir les incivilités », culpabilisante et infantilisante, elle véhicule le message suivant : si le client est agressif, c'est parce que vous n'avez pas su adopter le bon comportement. **Sud** demandait que cette formation soit corrigée, mais la direction ne reverra pas son contenu.

Pour les élus **Sud**, c'est le DRHS qui n'a pas adopté le bon comportement et envoyé un signe extrêmement négatif au réseau en décidant de licencier un collègue victime d'agression. Ce même collègue qui a fini par démissionner écoeuré par la façon dont il a été traité par l'entreprise. Cette décision ainsi que le message véhiculé par la formation, nous laissent à penser que les choses sont claires : un client agresseur peut avoir raison au détriment d'un salarié agressé.

N°21 / 2013

Le 2 octobre 2013 / Les élus Sud au Comité d'entreprise

François Baron - Jean-Philippe Bastias - Jérôme Bonnard - Christine Deldicque - Martine Desaulles - Catherine Jousset - Bettina Larry - Manuelle Marchand - Françoise Quelen - Philippe Salvador - Jean-Marie Zemliakoff

←-----→  
**J'ADHÈRE** AU SYNDICAT NATIONAL SUD-BPCE

NOM .....  
PRENOM .....  
DATE DE NAISSANCE .....  
ADRESSE PERSONNELLE .....  
.....  
EMAIL PERSONNEL ET/OU PROFESSIONNEL : .....  
FONCTION .....  
AFFECTATION .....  
CLASSIFICATION.....  
COTISATION MENSUELLE (0,40% DU SALAIRE NET).....

JE M'ENGAGE A PAYER MA COTISATION.  
LE ..... A .....  
SIGNATURE

