



Solidaires, Unitaires et Démocratiques dans le Groupe BPCE
Section syndicale Caisse d'Épargne Ile-de-France
64/68 rue du Dessous des Berges
75013 Paris
01 70 23 53 40 ou 01 70 23 53 38

Site : www.sudbpce.com
Email : sudceidf@orange.fr



SUD BPCE



"Charlie", inondations, RSE, "Esprit de service" :

Quand le directoire soigne sa bonne conscience

On savait le directoire parisien adepte du déni. Il aime aussi à se délecter de bonne conscience. En janvier 2015, se disant "Charlie" en mémoire des morts de Charlie Hebdo, on le découvrait "charlot" qui appelait les salariés et surtout les cadres à voter contre **Sud-Solidaires** aux élections professionnelles et des représentants des salariés au Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS). L'impertinence, le mordant, la contestation ça peut être génial : oui, chez les autres.

En juin dernier, ne reculant devant aucun sacrifice, il gratifiait les salariés victimes des inondations d'un vibrant soutien. Quant à traduire ce soutien par des actes, il n'en a jamais été question. Il faudra attendre que BPCE Mutuelle débloque des aides. Leur employeur, le directoire de la CEIDF, ne bougera pas le petit doigt. S'ils entrent dans les critères, ils se contenteront du prêt de 3 000 € à taux zéro proposé aux "simples" clients. Et, tant pis pour les mal notés, les endettés, les fichés BDF, etc.

En août, par l'installation de 8 ruches sur le toit de l'immeuble Athos, il œuvre fièrement pour la responsabilité sociale et environnementale (RSE). Mais ces 8 ruches et la première récolte de fin d'année n'y suffiront pas. Ni même une hypothétique distribution gratuite de la production d'ailleurs. **Car la RSE demande aussi d'améliorer le bien-être au travail, de prévenir les risques psychosociaux, de lutter contre le harcèlement sexuel par exemple. Et là, ça pêche pas mal à la CEIDF.**

Après "Label", voici "Esprit de service" et puis quoi encore ?

Après ces mises en bouches, passons aux choses sérieuses. Passons à "Esprit de service". Eurêka ! Après des années d'errements on se soucierait de l'inquiétante hausse de l'insatisfaction de la clientèle ? "Esprit de service" va y remédier. Soutenu au plus haut niveau par Gilles Lebrun - le pyromane en charge d'éteindre l'incendie - et Alain David, le chantre de la rationalisation des coûts, tout un programme en soi.

Mais, dès le diagnostic posé, le bât blesse. En effet, selon le directoire, l'accroissement des réclamations, la chute de la satisfaction de nos clients trouveraient leur source dans leur plus grande information, leur intransigeance et leur attente d'une évolution de leur relation avec leur banque. C'est un peu court !

On pourrait dire bien d'autres choses en somme. A commencer par la diminution des effectifs de la BDD, le turn-over chez les pros, la rationalisation des coûts dans les fonctions support et les suppressions de postes. Un effet ? La dégradation concomitante de la qualité de service. Les changements de conseillers multipliés ces derniers mois pour cause de mobilité, démissions, licenciements se traduisent par une absence de suivi dans la relation clientèle et son inévitable mécontentement. Que dire du nombre croissant des fermetures d'agences en périodes de vacances ou pour manque d'effectifs ?

Si on y ajoutait une tarification sanction (sauf à réaliser soi-même les opérations en ligne) qui invite les clients à rejoindre les banques en ligne et une politique commerciale faite de « coups » et campagnes multipliés, on approcherait un constat plus objectif des nombreuses sources d'insatisfaction d'une clientèle qui ne veut plus être considérée comme une vache à lait.

.../...

Et si on ouvrait nos chakras ?

Comment peut-on décemment et sérieusement prétendre qu'en "adaptant notre seul comportement" de salariés, en "libérant les énergies" (sic) sans rien modifier par ailleurs de nos pratiques commerciales pour commencer, la satisfaction de la clientèle pourrait s'améliorer et notre fond de commerce se développer durablement ? En dehors des sempiternelles incantations, quels sont les moyens donnés aux uns et aux autres qui permettront de réaliser cette prouesse ? Le travail sur soi ? La remise en question personnelle et professionnelle ? La méthode Coué ?

Reprendre les bonnes vieilles recettes de Label, déployé depuis 2012, qui parlait déjà d'écouter les clients internes et externes, de cercle vertueux, et nous expliquait comment nous passer de ce dont nous avons besoin ou établissait des zones bleues ou rouges dans la discussion risque de ne pas suffire non plus.

Pour Sud-Solidaires, un constat s'impose : la politique commerciale funeste développée depuis 2010 et l'arrivée de Gille Lebrun a provoqué la fuite d'un million de clients. Elle continue de produire ses effets dévastateurs sur une clientèle de plus en plus exaspérée, mais aussi sur des salariés, cadres et non cadres, du réseau commercial BDD, BDR, ou des fonctions supports inquiets pour leurs métiers, leur avenir et celui de l'entreprise. Et la situation ubuesque dans laquelle chacun évoluera bientôt entre objectifs commerciaux croissants et "Esprit de service " pourrait confiner à la schizophrénie si on n'y prend pas garde.

Les gens qui ont bonne conscience ont décidément mauvaise mémoire

N°13/2016

Le 24 août 2016 / Le secrétariat Sud

Jean-Philippe Bastias - Valérie Boisliveau - Jérôme Bonnard - Christine Deldicque - Martine Desaulles - Bettina Larry - Olivier Le Saëc - Françoise Quelen - Philippe Salvador - Patrick Saurin - Jean-Marie Zemliakoff

J'ADHÈRE

←-----→

AU SYNDICAT NATIONAL SUD-Solidaire BPCE

NOM

PRENOM

SEXE

DATE DE NAISSANCE

ADRESSE PERSONNELLE

.....

.....

EMAIL PERSONNEL ET/OU PROFESSIONNEL :

NOM DE L'ENTREPRISE

ADRESSE DE L'ENTREPRISE

.....

.....

FONCTION

AFFECTATION

CLASSIFICATION.....

COTISATION MENSUELLE (0,40% DU SALAIRE NET).....

JE M'ENGAGE A PAYER MA COTISATION.

LE A

SIGNATURE

