



LE CHANGEMENT, C'EST PAS MAINTENANT !

Pour rappel, face au constat unanime et partagé par l'ensemble des salariés et des syndicats sur la dégradation continue des conditions de travail dans le groupe BPCE, toutes les Organisations Syndicales avaient appelé le personnel à se mettre en grève en mars 2015.

Localement notre présidente s'était engagée, après avoir reçu tous les syndicats, à faire en sorte que des pistes soient étudiées pour améliorer les conditions de travail, mais force est de constater qu'elle s'est encore foutue de nous, car depuis, rien n'a vraiment changé...



La Pression Commerciale :

Les divers tableaux de suivis se multiplient afin de mettre une pression supplémentaire sur les commerciaux. Les mails des DG, dont certains pourraient faire l'objet de déclaration d'agressions verbales tant les propos sont agressifs et menaçants, tombent allègrement.

La pression est mise régulièrement sur les DA/RA qui font souvent le tampon entre les DG et l'agence.

Le benchmark entre agences continue à régner sur le réseau commercial.

La multiplicité des canaux de communication, non prise en compte dans la surcharge de travail, suscite de plus en plus d'incivilités.

☞ **Il faut cesser toute pression commerciale : la santé des salariés en dépend !**

Le manque d'effectif :

⇒ Dans les agences qui découle sur des heures supplémentaires la plupart du temps non payées, et avec toujours plus de productivité par la seule conscience professionnelle de la « masse salariale ».

⇒ Dans les services internes comme la DSB crédits qui n'arrive plus à suivre durant certaines périodes (réaménagements, défiscalisation,...) ce qui génère des mécontentements en agences et de la part des clients ; des surcharges de travail difficiles à gérer pour les services internes (congrés, temps partiel) ; des tensions entre les personnels du siège et celui du réseau commercial.

☞ **Il faut que les effectifs soient suffisants pour travailler correctement ! Sud-Solidaires revendique depuis longtemps un temps de travail de 32 H / 4 jours avec embauches à l'appui et l'utilisation de l'argent du CICE pour recruter du personnel.**

Politique commerciale incomprise par les commerciaux :

Il existe un écart important entre la notion de service aux clients (devoir de conseil) et ce qu'on nous demande de faire réellement dans le cadre des objectifs et référentiels : contingents de FCP qui ne rapportent rien aux clients, UC obligatoires dans les contrats « assurance-vie », vente forcées, etc...

Nous constatons aussi un écart entre le commercial et le financier : l'effet de taux fait que la collecte nous coûte cher ! Pourquoi alors faire une campagne d'ouverture de PEL avant la baisse du taux pour déplorer ensuite que ces produits nous coûtent de l'argent ?

Il y a tellement de priorités qu'il n'y a plus de priorités ! Tout est basé sur le court-terme...

Il y a un réel manque de clarté au niveau de la politique commerciale et un sérieux défaut de clarification envers les commerciaux.

☞ **Il faut une politique commerciale en adéquation entre le service client et l'activité réelle, entre le commercial et le financier, et qui soit expliquée et comprise des salariés.**

Manque de confiance envers les commerciaux :

La perte d'autonomie des commerciaux est évidente : accord obligatoire du DG pour une carte à débit immédiat, cartes tempo enfermées dans le bureau du DA/RA, etc...

Les délégations sont inadaptées : il faut quasiment un PV de négociation pour chaque taux de prêt et de frais d'entrée « assurance-vie » ; l'accord des prêts est systématiquement soumis au responsable hiérarchique.

Trop d'affaires juridiques et d'articles de presse viennent entacher notre entreprise et rendre plus difficile encore le travail des salariés : Natixis, FCP, TAEG & année lombarde, etc... Tous ces différends entraînent une perte de confiance de nos clients.

Les salariés ne doivent pas devenir des camelots qui n'auront plus la confiance de leurs clients en plus de douter d'eux-mêmes. Qu'il vienne de l'employeur ou des clients, ce manque de confiance est malheureusement de plus en plus visible.

☞ **Il faut rétablir la confiance envers les commerciaux et cesser de les infantiliser avec une politique du « fais comme ci, fais comme ça » et leur laisser plus d'autonomie dans le choix de leur relation avec leurs clients et notamment la proposition de produits et services. Il faut redonner à notre métier de banquier tout son sens.**

Actions commerciales :

Il y a trop d'actions, campagnes, challenges, battles, etc... qui ne reflètent qu'une vision à court terme de la politique commerciale et qui ne fait qu'accentuer la pression.

La part variable est, du fait des bas salaires, omniprésente dans l'esprit des salariés malgré des objectifs modifiés, inatteignables, incompris.

De ces pratiques découlent des dérives néfastes aux clients et aux employés allant jusqu'à créer des conflits dans les agences et services.

☞ **Il faut supprimer les actions ponctuelles et les mises en compétition qui accentuent la pression sur les commerciaux.**

Tâches administratives :

Le réseau commercial a de plus en plus de tâches administratives à effectuer et sa responsabilité augmente en même temps que son autonomie se réduit !!!

Pour nous, l'activité d'après-vente ou de suivi administratif, non reconnue, a tout autant de valeur que celle de la vente car elle donne ou non une image de qualité de l'entreprise.

Les moyens de communication changent avec des appels, mails, SMS de clients souhaitant une réponse presque immédiate, ce qui augmente encore la pression.

☞ **Il faut reconnaître les activités autres que la vente : conseil, défense de stock, contrôle & réglementation, réponses aux clients, etc...**

Nous allons fêter cette année les 7 ans de l'accord sur les RPS qui soi-disant devait tout résoudre en CELR !

Bilan : c'est de pire en pire et les salariés n'oseront bientôt plus se plaindre par peur de se voir mis au placard, sanctionnés, voire même licenciés pour avoir dit tout haut ce qui se passe réellement dans l'entreprise. La cellule de veille n'est pas adaptée aux mal être des salariés et son fonctionnement ne permet plus de garantir leur santé. Pour preuve, la CFDT, signataire de cet accord, vient même d'annoncer qu'elle allait le dénoncer !

Pour nous, il faut un rapide et réel changement dans la politique commerciale menée par la direction afin de retrouver des conditions de travail décentes.

Du 23 février au 02 mars 2017, en votant et en faisant voter massivement pour les candidats Sud-Solidaires, vous dites STOP à la dégradation des conditions de travail.



La section SUD-Solidaires CELR

