Incivilités : Ça suffit !

Metz le 21 juin 2017

Les agressions,

Les Incivilités

Ne sont pas

Une fatalité

Agressions

Incivilités

Plaintes

Interventions des forces de l'ordre

La coupe est pleine !

Depuis le début de l'année, les agressions et les incivilités signalées au service Sécurité explosent !

Longtemps résumé à un phénomène de société, ou une sensibilité aux variations de la lune, les représentants *Sud* exigent que désormais le sujet soit pris à bras le corps afin de prendre des décisions et des mesures qui réellement préserveront la santé mentale et physique de tous les salarié(e)s du réseau commercial.

Certes, une procédure a été mise en place, certes des vigiles campent quelquefois devant nos agences mais pour ***Sud*** se cantonner à des mesures a postériori n'est que plâtre sur une jambe de bois.
C'est en amont que **l'employeur doit tout mettre en œuvre** pour éviter les risques. Or les décisions de nos dirigeants en termes de remaillage, de stratégie commerciale, de tarification ou d'effectif ne peuvent avoir pour conséquences que la désapprobation, l'exaspération voire la colère de toute une partie de notre clientèle ainsi :

- Combien de clients se sont **vu privés de leur agence de proximité,** contraints de se déplacer davantage pour retrouver une agence ?

- Combien de clients se sont **trouvés devant porte close** flanquée d'une pancarte informant d'une fermeture inopinée pour cause de sous-effectif, ou d'une fermeture estivale pour cause de congés ?

- Combien de clients se sont vu **refuser un service** et sont dirigés vers une chèque box, une plateforme téléphonique ou un automate dès fois, situé à l'extérieur de l'agence ?

- Combien de **clients fidèles** depuis des décennies **se sont sentis déconsidérés** en trouvant une meilleure offre de placement ou de crédit sur internet pour des clients nouveaux qui zappent de banque en banque ?

- Combien de clients **n'obtiennent pas de réponse** parce qu'une messagerie artificielle et oui elle est bien artificielle et non naturelle ! Ne leur permet pas d'échanger avec un conseiller en chair et en os ?

- Combien de clients **sont étranglés par des frais** de mail, de rejet, d'intervention, de découvert ? Un cercle infernal qui aggrave leur situation financière alors qu'Ils seraient en droit d'attendre compréhension et empathie lors de périodes difficiles à traverser.

- Combien de clients voient **leurs interlocuteurs changer perpétuellement** et pour certains ne retrouvent plus une seule tête connue lorsqu'ils se rendent dans leur agence ?

Stratégie Commerciale,

Politique tarifaire,

Organisation du travail,

Management,

Charge de travail,

De vraies solutions Existent!

N'oubliez pas !
Jusqu'au 30 juin
Répondez à l'Enquête
« Heures Supplémentaires »

https://www.sphinxonline.com/SurveyServer/s/formation/ACTIONHEURESSUP4/questionnaire.htm

Non exhaustive, cette liste explique pour partie du moins, les difficultés relationnelles existantes aujourd'hui.

Parallèlement les dirigeants de la CELCA, « godillots » de BPCE déploient sans état d'âme **les nouveaux concepts d'agence qui laissent le libre accès et la libre circulation des clients, fragilisent et isolent encore plus les collègues chargés de l'accueil** et ne proposent comme seule solution que la suppression de ce poste répercutant ainsi le risque sur d'autres !

A ces risques externes, **rajoutez le stress « interne »** généré par les briefs à chaque strate hiérarchique, les challenges et autres compétitions infantilisantes, l'impossibilité d'atteindre ses objectifs sans s'arranger avec la règlementation ou le devoir de conseil, une informatique pour le moins perfectible, un sous-effectif chronique et tous les critères reconnus en termes de **R**isques **P**sycho-**S**ociaux sont réunis.

A l'aube d'une fusion, source d'insécurité du travail pour les collègues des services supports notamment, de changements et de difficultés accrus pour tous, *Sud* lance un cri d'alarme qui doit trouver un échos favorable auprès de nos dirigeants.
A défaut, d'autres collègues seront agressés, d'autres collègues tomberont malade, d'autres collègues seront en souffrance, d'autres drames sont possibles.

L'énergie déployée par vos représentant(e)s ***Sud*** en venant sans cesse à votre rencontre, en étant à votre écoute afin de relayer sans relâche et souvent, seuls contre tous, vos craintes et vos demandes ne peut suffire;

Nous sommes toutes et tous concerné(e)s
Aussi chacun(e) doit agir.

Votre équipe ***Sud.***

APPERT Francine - **BAIL** Jean-Claude - **BENOIT** Claude - **BOURAS** Amel - **BRAGARD** Jean **DELCROIX** Laurent - **DJOMNA** Stéphanie - **FELDEN** Pascal - **GIRARD** Philippe - **GOUTH** Sylvain **HANNIER** Jean-Marc - **MARCHAL** Thierry - **MAYER** Stéphane - **POPIN** Fabrice - **SCHAFF** Suzanne - **STAUB** Alain.

MIEUX VAUT Sud À SES CÔTÉS !

J'ADHÈRE !
AU SYNDICAT NATIONAL SUD SOLIDAIRES-BPCE

NOM PRENON.....**Date de naissance**.....
Emploi ....**Classification**.....**Affectation**.....
Adresse postale ....
Adresse mail perso.....**Téléphone personnel**..... .....
• Je m'engage à payer mes cotisations et autorise le prélèvement mensuel d'un montant de .....€ (Salaire annuel **net**X0, 40) :12 sur mon compte n° ..... (Joindre un RIB/RICE).
Date et signature :

Sud Solidaires BPCE