SUD - SOLIDAIRES
Groupe Banques Populaires - Caisses d'Epargne
SECTION LOIRE-CENTRE
2 rue Lavoisier 45140 INGRÉ Code courrier interne : PSX 45
Email : *sud.loirecentre@free.fr* **Tél :** 02.38.41.52.84
Site internet : www.sudbpce.com **Facebook :** SUD-Solidaires BPCE

Orléans, le 9 Novembre 2018

DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL DE NOVEMBRE

Arrêtez de tirer sur l'ambulance !

Des tableaux de suivis sauvages : santé en danger !

Les suivis autorisés pour suivre les contributions des conseillers sont réglementés par la note de service numéro 5228. Elle était censée encadrer « la bonne utilisation » des suivis. Pourtant à ce jour, il existe encore trop de « suivis » sauvages, qu'ils soient sous forme papier, informatique ou orale : Part Variable, Activation, RDV, challenge, Iard, Crédit Conso, Prévoyance, Banca etc. Cette situation génère stress, épuisement et ras-le-bol. Si la direction nous dit ne pas cautionner ces pratiques, elle a néanmoins décidé de contourner l'obstacle en **demandant à vos élus de devenir des délateurs et ainsi fournir à la DRH, la liste des managers qui ne respecteraient pas les consignes de cette note !**
Etre un employeur, ce n'est pas seulement verser un salaire à ses employés, se mettre en position de fixer des objectifs et commenter les résultats, c'est aussi répondre à un certain nombre de devoirs, notamment en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail, d'évaluation et de prévention des risques professionnels, de protection de la personne au travail.

Les élus Sud-Solidaires demandent qu'un rappel soit notifié à l'ensemble des managers pour éviter l'irréparable,

C'est pourtant simple, non ?

Hausse de la tarification en 2019 :
La direction prend-elle les clients pour des vaches à lait ?

Les élus *Sud*-Solidaires constatent avec désarroi, tout comme les clients, les fortes hausses actées par la direction pour 2019. Bouquets liberté, chèque de banque, découvert autorisé, frais de succession, virement à l'étranger … pratiquement tous les services y passent. La CELC tarifie un maximum les clients fragiles, les SDF et même les clients décédés ! Les salariés vont devoir ramer pour justifier l'injustifiable ! Qui va devoir, une nouvelle fois, faire face au mécontentement de la clientèle et aux incivilités qui en découlent ? Tout ceci amène bon nombre de collègues à s'interroger sur le bien-fondé de ces hausses :

- **Aucune justification économique pour justifier ces hausses** (Les millions d'euros de bénéfices engendrés ces dernières années n'auront finalement ni servis à augmenter substantiellement les salaires ni à diminuer la tarification).
- Face au tollé provoqué par les révélations de « 60 millions de consommateurs », la CELC a t-elle prévu de se servir autrement : **prendre un maximum de tarification sur les clients décédés (succession), les SDF (Pli non distribué, frais de compte inactif, mauvaise adresse …), les clients modestes (frais d'irrégularité etc. ?)** est-ce compatible avec les valeurs affichées et le slogan « En 200 ans, tout a changé sauf nos valeurs » ?
- **Le directoire se réinvente-t-il en surfacturant des services de base** qui exaspèrent chaque jour un peu plus les clients et les salariés ?

La direction répond que les autres banques font pareil. Pareil, comment ça pareil ! La direction serait entrain de nous dire qu'il y aurait une entente entre les banques sur la tarification générale à appliquer à tous les clients, toutes banques confondues ?

Si c'est vrai, c'est scandaleux, non ?

Le turn-over explose dans les agences :
Il atteint son paroxysme et les clients sont mécontents !

Depuis près de 2 ans, les départs se multiplient dans l'entreprise (retraite, démission, rupture conventionnelle, licenciement, mutation groupe, rupture de période d'essai etc.). Dans beaucoup d'agences, le personnel a été renouvelé en totalité en moins de 3 ans. Les portefeuilles ont été « moulinés » plusieurs fois au fil des départs des salariés et des critères d'éligibilité des DME. Les clients ont donc changé plusieurs fois de conseillers, d'autres se trouvent dépourvus d'interlocuteurs dédiés pendant des mois lorsque les postes sont vacants. Or, si nos clients ont choisi notre banque coopérative par rapport à une banque en ligne, c'est bien pour y trouver un interlocuteur régulier, en face en face, qui puisse répondre à un « besoin de confiance », basé sur des valeurs de proximité. **Bon nombre de clients mécontents, n'y comprennent plus rien, sont prêts à nous quitter : ils ne se retrouvent plus dans cette relation client/conseiller « bancale » due au turn-over. Qui doit tous les jours se battre pour restaurer la confiance perdue auprès de la clientèle ?**

Si la direction subit la pyramide des âges des salariés, avec de nombreux départs de retraite, il apparait clairement que cette dernière porte la responsabilité pleine et entière de ceux qui démissionnent ou ceux qu'on pousse vers la sortie. Cette situation peut s'expliquer par plusieurs raisons :

- Des conditions de travail et salariales jugées inappropriées,
- L'immédiateté du résultat commercial demandée aux nouveaux entrants au détriment du transfert des compétences,
- Le fossé générationnel représentant également un problème stratégique que la direction n'arrive toujours pas à appréhender.

C'est insupportable, non ?

Evolution des applicatifs et mise à jour du PCM :
Toujours plus compliqué et toujours plus lent !

Si la direction est contrainte de faire face aux mutations du PCM eu égard à la réglementation, les dirigeants doivent s'interroger sur la pertinence et l'efficacité des nouvelles modifications au quotidien. **L'interrogation des élus *Sud*-Solidaires s'appuie sur les transactions, qui auparavant étaient simples, et sont devenues paradoxalement compliquées. Chaque salarié a pu constater une évolution de plus en plus lente et complexe: commander une carte, consulter l'historique d'un livret, ajouter un RIB sur le DEI du client, augmenter le plafond d'une carte, passer d'un membre à l'autre de la relation commerciale, changer une adresse ou une agence de domiciliation, réaliser un avenant sur un compte courant, prendre un RDV, saisir un CRE etc. La liste est loin d'être exhaustive !** Et que dire lorsque le PCM mouline pendant de très nombreuses secondes, ou qu'il plante en plein milieu de la transaction ! Dernier exemple en date qui ne simplifie pas la vie des utilisateurs : consulter l'historique d'un compte !!! Dire que fin novembre toutes les opérations financières devraient être modifiées … le moins que l'on puisse dire c'est que les commerciaux ne sont vraiment pas pressés de les voir arriver !!!

Vos élus Sud-Solidaires interrogent la direction :

- **Pourquoi toutes ces évolutions n'apportent rien en termes de confort d'utilisation ?**
- **Pourquoi le temps de réalisation de ces transactions n'a fait qu'augmenter ?**

La direction est un peu paumée et nous répond que ces modifications sont dues en grande partie à des évolutions réglementaires et à des outils technologiques devenus obsolètes. Il était devenu indispensable de les modifier voire les remplacer ! Changer pour moins bien, à l'heure du tout numérique, on marche sur la tête et les salariés ont mal à la tête !

Aucune réponse concrète de la part de la direction, quand, comment, c'est acceptable selon vous ?

Vos représentants Sud-Solidaires : Daniel GEORGELIN - Isabelle LEFEBVRE - Damien PINSAULT - Florence MOULIE - Tristan GUERIN - Lydie MILCENT - Alain QUESNE - Daniel MIHALYI - Cécile GAMBERT - Philippe RENAUS.

Retrouvez toutes nos expressions via l'intranet : Mon Entreprise / Site des Organisations Syndicales / Sud-Solidaires