



Solidaires

sudceidf@orange.fr

votre syndicat à la CEIDF

BPCE

www.sudbpce.com

A Paris, le 16/04/2020

Jean-Philippe Bastias - Valérie Boisliveau - Christine Deldicque - Martine Desaulles

Patrice Drigny - Olivier Le Saec - Alexandra Rideau.

64-68 rue du Dessous des Berges
75013 Paris - 01 70 23 53 40 (38)

AUJOURD'HUI COMME HIER LES AFFAIRES REPRENENT A LA CEIDF

La trêve aura duré peu de temps pour les équipes commerciales. Moins d'un mois après les messages des membres du directoire Francilien exhortant les salariés à être au service de nos clients dans cette crise d'une inédite gravité, David Nowicki siffle avec des mots choisis la fin de la récré dans son message du 10 avril adressé aux équipes de la BDD.

Un élan humain de courte durée

Suite aux annonces du premier ministre, le 18 mars Didier Patault envoyait un message à destination du personnel. La CEIDF et les établissements bancaires étant considérés comme des opérateurs d'importance vitale, il convenait de mettre en place un plan de continuité de notre activité et des services à la clientèle. Il s'agissait dans ces circonstances exceptionnelles d'aider notre clientèle. «*Nos clients ont tout particulièrement besoin de nous. Nous devons tout mettre en œuvre pour les aider à traverser cette crise dont les conséquences économiques seront importantes.*»

Le réseau était alors invité à faire de la «câlinothérapie». Nos clients se souviendraient que la Caisse d'Épargne avait été à leurs côtés pour les aider à passer cette période difficile. Mais certains trépignaient. On a vu fleurir récemment quelques séances de phoning imposées avec remontées du nombre de ventes par quelques zélés qui voulaient prendre de l'avance sur la ligne de départ.

Et David Nowicki de répondre à leurs attentes, à moins que cela ne soit l'inverse

Le message est subtil mais clair. Après avoir rappelé que nous faisons le choix de rester au plus près de nos clients pour les rassurer et assurer de notre soutien, que c'est dans les moments de crise que l'on reconnaît ceux sur qui on peut compter, le ton change.

Les termes sont choisis avec soin. Il s'agit dorénavant d'être proactifs. «*Soutenir nos clients c'est aussi répondre à leurs besoins et donc leur proposer des produits et services adaptés à leur situation.*»

Chacun aura compris le message. Il faut produire. On retrouve les travers d'avant la pandémie et les dérives qui vont avec. Ainsi à la BDD, au lieu de procéder aux reports des échéances de prêt immobilier, certains proposent de les payer avec un prêt conso.

Didier Patault concluait de la façon suivante en parlant de la crise sanitaire et économique que nous traversons : «*Nous devons la surmonter avec la force collective qui a fait notre*

histoire et qui nous caractérise encore aujourd'hui, et, une fois la crise passée en tirer une force pour l'avenir.»

A l'heure où les débats fleurissent dans notre société, certains affirment que le monde d'avant Covid-19 sera différent du monde d'après. A l'heure où nous pensons tous que les leçons doivent être tirées de cette pandémie, que nous devons changer radicalement notre façon de consommer, de travailler et revoir notre modèle économique car il en va de la survie de l'humanité, **nous avons la désagréable sensation que la CEIDF n'a pas compris la leçon en voulant continuer comme avant.** Nos clients risquent effectivement de s'en souvenir.

Aider nos clients à la mode CEIDF

Deux messages qui circulent sur une DR illustrent à merveille le propos. Est-ce comme cela qu'on aide nos clients ? La CEIDF renoue avec ses vieux démons : la bâtonnite et la pression sur les équipes. Le répit aura été de courte durée.

Extraits :

«*Bonjour à tous,*

Un point avant notre long WE de Pâques sur un de nos item phares qu'est le Conso-Izicartes.

Avec nos 8 izicartes, nous sommes dans le rythme ! J 209 ke édités cette semaine, cela reprend bien après 15 jours sans réelle production ! bravo.

Je compte sur vous pour maintenir chaque semaine une production régulière même faible afin que chaque semaine nous ayons du dossier qui soit financé.

«*Objet : bagages GAV et PJ à diffuser aux équipes.*

Bonjour à toutes et à tous,

En cette période de confinement, nos clients s'occupent à leur domicile : bricolage, cuisine...

Il semble judicieux dans ce contexte particulier lors d'un appel de courtoisie de savoir comment sont assurés nos clients dans leur vie privée.

La GAV et la PJ sont les deux produits du moment J

▲ Le Covid19 n'est pas couvert par la GAV ainsi que toute autre maladie.