



SUD - SOLIDAIRES

Groupe Banques Populaires - Caisses d'Épargne

SECTION LOIRE-CENTRE

2 Rue Lavoisier 45140 INGRÉ

Code courrier : PSX 45

Email : sud.loirecentre@free.fr

Tél : 02.38.41.52.84

Site internet : www.sudbpce.com

Facebook : SUD-Solidaires

Union
syndicale
Solidaires

Tours, le 15 octobre 2020

Gestion des Réclamations Individuelles et Collectives (GRIC) de Septembre 2020

MYCREDIMMO : les formations en présentiel annulées ...

Les conséquences de l'épidémie de COVID 19 ont amené la Direction à annuler toutes les formations en présentiel concernant « MYCREDIMMO ».

Néanmoins, elle nous a précisé que tous les moyens ont été mis en place pour assurer aux salariés une formation de « qualité », à savoir :

- Une démonstration à distance de 2 heures sur les fonctionnalités du nouvel outil.
- Un appui de l'assistance crédits pour toutes questions ponctuelles sur l'outil.
- La possibilité de prendre un RDV ELP'IMMO pour aider le salarié à monter son premier dossier de crédit.

Transposer la formation présentielle en E-learning, est-ce une erreur ?

L'apprentissage à distance ne remplacera jamais la formation en présentiel, c'est une certitude. Spécifiquement, nous pouvons craindre qu'à distance, le niveau d'appropriation de l'outil « MYCREDIMMO » soit insuffisant !



Pas étonnant que certains collègues se sentent démunis face aux clients dans l'utilisation du nouvel outil d'instruction des prêts immobiliers ...

FORMATION INNOVE 2020 : les salariés se sont heurtés à des difficultés techniques ...

Lancer une formation en ligne, c'est comme créer un nouveau produit ...

Personne ne commercialise une voiture avant de l'avoir testée et d'en connaître toutes les caractéristiques : la logique est la même pour une formation à distance.

Les avancées technologiques ont parfois des limites et des bugs peuvent vite arriver : c'est ce qu'ont vécu bon nombre de salariés en suivant la formation « INNOVE 2020 » en classe virtuelle. **Tiens, cet épisode serait-il la réponse à la question que nous nous posons plus haut : « Transposer la formation présentielle en formation à distance, est-ce une erreur ?** La direction reconnaît du bout des lèvres que quelques salariés ont essuyé des déconvenues sur les premières sessions ...

Par la suite, tout a été géré pour parfaire le dispositif grâce à la mobilisation des collègues en charge d'animer ces classes virtuelles afin de remédier aux dysfonctionnements techniques.

« INNOVE » qui peut et « Réinvente-toi » !

INNOVE 2020, le plan digital et omni-canal de BPCE pour dominer la bancassurance a connu quelques soucis techniques pour assurer sa commercialisation.

L'étanchéité des moyens informatiques a donné du fil à retordre aux commerciaux qui ont subi de plein fouet de multiples coupures informatiques le 6 Octobre, jour du lancement de la nouvelle offre d'assurance habitation. Maintenant, il n'y a plus qu'à ...

Comme le dit la Présidente et son encadrement : « Dépassez vos objectifs et soyez fiers de vous » ...

La bonne blague ... INNOVE 2020 pour les salariés c'est une pression commerciale tous azimuts et un pilotage sous très haute surveillance.



Pannes informatiques en pagaille : ces petits trucs qui gâchent la vie ...

Moins connu que le **burn-out**, le **brown-out** (le collègue reste alerte mais totalement démotivé et désengagé...) n'en est pas moins un danger pour les salariés.

Vous le constatez tous, il ne se passe pas une journée sans dysfonctionnement informatique tel que l'ouverture très lente des postes, dérèglement des stylets pour la SAG, demandes de scan de documents malgré la signature sur la tablette etc.

A chaque fois, la Direction reconnaît qu'il peut y avoir des difficultés, c'est pourquoi elle s'efforce d'apporter des correctifs en s'appuyant sur :

- Un Comité présidé par ITCE qui mesure les performances et les plantages de nos postes informatiques,
- L'analyse des écrans blancs et des temps de réponses,
- Chaque intervention réalisée par HELP ORDI : le baromètre de fonctionnement de nos postes informatiques. D'où l'importance de déclarer des tickets d'incidents.

Toutes ces pannes informatiques, qui ne trouvent pas de solution pérenne, contribuent au développement de la maladie du désengagement du travail : le **brown-out**. Cette expression anglaise désigne, pour les appareils électriques, une diminution volontaire ou involontaire de l'intensité dans le but d'éviter la surchauffe.

La Direction doit s'emparer du problème et tout mettre en œuvre pour éviter toute surchauffe supplémentaire : la pression commerciale étant déjà au-delà du raisonnable. INNOVE 2020 n'arrange rien, bien au contraire !

Il faut éviter que les salariés s'épuisent et « pètent les plombs » à cause d'un système informatique souvent défaillant !



CREDITS IMMOBILIERS : gestion des frais de dossier et de garantie ...

Au quotidien, de trop nombreux clients se plaignent de la gestion de leur crédit immobilier. C'est le cas pour le prélèvement d'échéance qui réunit à la fois les frais de dossier et de garantie : celui-ci s'exécute sans prévenir les clients ! Cela génère bien souvent du mécontentement et donc du SAV.

La Direction semble surprise car depuis que les dossiers de crédits immobiliers sont traités à travers la signature électronique (80 % des dossiers), elle nous confirme qu'un mail ou SMS est envoyé directement aux clients depuis septembre 2018 pour les avertir du prélèvement !

Si certains dossiers passent encore entre les mailles de ce dispositif, la Direction se veut rassurante car un nouvel outil de gestion verra le jour au premier trimestre 2021. Celui-ci **permettra le versement automatique des frais avant leur prélèvement. Cela renforcera la qualité pour le client, à bon entendeur ...**

CLOTURES DES CEL ET PEL : des anomalies répétées ...

Des anomalies sont constatées depuis plusieurs mois dans la gestion des clôtures de PEL et CEL. Au moment de leur clôture, les documents ne s'impriment pas, entraînant une non-conformité dans le classeur client.

La direction reconnaît ce dysfonctionnement et nous assure que celui-ci a bien été corrigé depuis le 17 septembre dernier. Si vous rencontrez à nouveau ce type d'anomalie, la Direction demande d'aviser immédiatement Direct Assistance.

Vos élus SUD ont pour mission de présenter chaque mois à la Direction les réclamations individuelles et collectives.

SUD-Solidaires, c'est d'abord vous ... Alors n'hésitez pas à nous remonter toutes vos questions.

Vos représentants SUD-Solidaires : Tristan GUERIN - Cécile GAMBERT - Damien PINSAULT - Isabelle LEFEBVRE - Daniel MIHALYI - Florine BERHOUEU - Laurent PERRAULT - Corinne RIGUIDEL - Flore GERMAIN - Maryline BALLANGER - Alain QUESNE

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