



Martine Desaulles



Jean-Philippe Bastias



Valérie Boisliveau



David Espin



Sabrina Nouri



Boris Violet



Paméla Van Wayenberghe



Cécile Marchesi



Thierry Bordier

# BIENTÔT DANS VOS AGENCES. La guerre des étoiles GOOGLE



Le comité d'agence du 16 février avait pour thème "Développer notre culture de la satisfaction client". Les salariés de la BDD médusés et atterrés apprenaient qu'ils allaient devoir contribuer à améliorer la E-réputation de la CEIDF afin de faire évoluer leur agence en catégorie Or, Argent ou Bronze. Ignorant à dessein la lassitude du personnel du réseau qui tente de survivre en dépit des conditions effroyables qu'on lui impose (surcharge de travail, sous-effectif, accueil partagé, marquage à la culotte à tous les étages...), David Nowicki en rajoute une couche. Inciter nos clients à remplir le questionnaire de satisfaction et mettre une note 9 ou 10 n'y suffira plus. Il faudra aussi les inviter à mettre un avis positif sur Google afin d'obtenir une note 5 étoiles.

## Devenir la Banque la mieux notée du territoire

Telle est l'ambition affichée de nos dirigeants. Le moins que l'on puisse dire, c'est que le challenge est loin d'être gagné tant on part de loin. Avec une note Google de 2,7 la CEIDF est la bonne avant dernière du classement des banques.

Les mieux notés sur Google étant 2 mutualistes : le Crédit Agricole et le Crédit Mutuel.

Nos clients sont insatisfaits et le font savoir en déposant des avis négatifs sur Google. Comment s'en étonner ? Tant que notre directoire ne raisonnera qu'en termes de quantité et non de qualité, la tendance ne risque pas de s'inverser. C'est bien cette politique commerciale délétère qui est en cause et non l'implication des salariés qui se démènent autant qu'ils le peuvent pour satisfaire leurs clients.

## L'infantilisation des salariés poussée à son paroxysme

Incapable de travailler sur les causes endogènes de l'insatisfaction clientèle en repensant la politique commerciale et tarifaire, nos dirigeants ne managent qu'à coups de tableaux et suivis.

Gageons que d'ici peu, nous verrons fleurir un nouveau tableau recensant les agences les mieux notées sur Google avec à la clef pour celles qui auront décroché l'or une belle affiche sur la devanture et un stylo doré pour les salariés remis lors d'une cérémonie.

Merci patron, on n'en demandait pas tant.

A quand le portrait du meilleur vendeur affiché dans l'agence comme chez Mac do ?

Si nos clients ne sont pas satisfaits, on peut en dire autant des salariés qui manifestent leur mécontentement en quittant la CEIDF en nombre, fatigués d'être traités comme des enfants.

Mr Nowicki, si nous devions vous attribuer un avis Google, ce serait 1★ pour le mépris que vous témoignez au personnel.

Et déjà des dérives : que dire des collègues qui mettent des faux avis ? bons pour faire plaisir et mauvais pour être sur le podium ?

**La sécurité des salariés : on y pense ? les noms de famille mis en pâture par chacun, mécontent ou pas ? il devient de notoriété publique qu'untel travaille à tel endroit. L'entreprise ne conseille pas d'ailleurs, en cas de litige, de donner l'adresser du siège...**

