



« Bâtonnite, contingents emprunts et FCP, DRC, campagnes et challenges cumulés, pression commerciale, chantage de la hiérarchie, manque d'effectifs !!... »

La CFDT rappelle que depuis le début de l'année la politique de la bâtonnite est toujours d'actualité. Les tâches de travail se succèdent à un rythme effréné (contingents emprunts et FCP,...) sans réelle étude d'impact : il faut vendre pour vendre. Personne n'a tiré les enseignements des désastres passés !

Le manque de personnel, les changements dans les objectifs sont autant d'éléments perturbants qui provoquent dans un premier temps l'incompréhension puis la démotivation du personnel. La politique commerciale et la démarche qualité préconisées par Mr SAMPO doivent être enfin lisibles et déclinées par tous. Pour l'instant, un seul résultat : **Les salariés n'en peuvent Plus !**

Tél

06.74.19.13.63

camel.kadri@wanadoo.fr

Contactez
Vos représentants :

Jean Marc HUOT
Yves BOULEC
Camel KADRI
Mary CROISSANT
Américo PINTO
Nacéra
BOUGUERIOUNE
Michel VITOUX
Didier BOUDIN
Julie DESCADILLES
Karine AUBERT
Eric FEBVAY

Témoignage : « Dans mon agence, et dans le groupe, même les meilleurs commerciaux n'en peuvent plus, je sens bien que nerveusement ça va craquer, ce n'est pas possible autrement... ! Tout d'abord, on nous dit que la priorité c'est la qualité client, et parallèlement on nous met la pression par des campagnes sur les ventes prioritaires, puis on ajoute une campagne sur un FCP, comme cela ne suffit pas, on nous rajoute une campagne de plus qui est un nouvel emprunt, alors que le dernier s'est terminé il y a moins de 3 semaines. Puis une nouvelle campagne sous forme de challenge pour les produits suivants GU/GF/GAV/PJ. Et donc, rien ne change, nous continuons à cumuler plusieurs campagnes en même temps et tout est prioritaire, sans parler de l'offre « jeunes » qui est dans les tuyaux pour début juin. Tout cela n'a plus aucun sens ! En plus de la « punition » de faire du phoning avec le DA puis le DG, si on ne décroche pas assez de RDV, le chantage, c'est d'aller dans d'autres agences en renfort... ! Il faut savoir qu'il est prévu 5 h de phoning dans la semaine. A-t-on oublié que nous n'étions pas des téléopérateurs mais bien des conseillers ou des gestionnaires de clientèle ? L'idée d'une cellule de téléopérateurs professionnelle chargée d'obtenir des RDV doit être débattue.

Mais ce n'est pas fini ! On change le « système » de calcul de taux (SMAC) et de conditions d'octroi pour les crédits immo, comme ça, du jour au lendemain sans délai de prévenance ni formation au nouvel outil. Les commerciaux qui avaient déjà des RDV crédits se trouvent devant le client avec un nouveau « logiciel », et sont complètement perdus. Bravo ! Avec ça, la qualité et le professionnalisme devant le client restent à démontrer... »

La CFDT, au comité d'entreprise, interpelle Marc SAMPO sur la date de présentation au Comité d'entreprise du projet de redéfinition du périmètre des groupes, des structures et fonctions supports.

Pour la CFDT, il est urgent de revoir l'organisation du réseau et principalement le dimensionnement des effectifs et la gestion des remplacements (congrés, maladie, mission, délégation, ...) C'est la qualité de service que méritent nos clients qui nous permettra de gagner des parts de marché.

C'est pour la CFDT une priorité.

« La réorganisation des Groupes aura lieu quand les Directeurs de Groupe seront dans la même communication que moi sur la politique commerciale ».

Sic. ! Marc SAMPO

La CFDT propose des postes de back-office en agence permettant d'absorber la charge administrative supplémentaire et une cellule phoning chargée de remplir les agendas pour permettre aux Gestionnaires de clientèle de se consacrer à leur cœur de métier, l'acte commercial. La CFDT propose également des Postes de GC confirmés en TM5 chargés des dossiers techniquement compliqués et permettant une évolution dans la fonction.

Lors du dernier Comité d'entreprise, les Elus CFDT ont à nouveau rappelé aux membres du Directoire Messieurs Yves TRAVERSE et Marc SAMPO, les difficultés des commerciaux (particuliers & pro) à exercer leurs activités souvent dues aux problèmes de manque de personnel, de méthodes de management et d'offre inadaptée. Quelques exemples :

- ✎ Les apprentis sont souvent comptés dans l'effectif cible alors qu'ils ont un statut d'étudiant en alternance. Les élus ont insisté pour que nos collègues apprentis viennent en renfort dans les équipes commerciales et non en remplacement d'un titulaire.
- ✎ Les équipes volantes ont été supprimées sans qu'aucun système de remplacement des absences ne soit pensé ni discuté. Les 6 agents polyvalents ne suffisent pas pour l'ensemble du territoire. Il est plus que nécessaire d'embaucher du personnel en agence et de redéfinir des règles de fonctionnement. La CFDT propose une équipe de remplacement renforcée à 2 niveaux : Accueil/guichet/cc flux et GC - APV.
- ✎ La mise en place d'un indicateur de temps d'attente aux guichets et accueil en agence permettrait à la direction de se rendre compte du manque d'effectif
 - ✎ La politique marketing a de nombreuses fois fait l'objet de critiques de la part de nos commerciaux. Manque de clarté des notes (OSEO, SMAC, offres jeunes). Aucune visibilité sur les priorités, campagnes successives, challenges peu motivants, trop de FCP au détriment de produits bilanciaux...
 - ✎ Le DRC, COQUELICOT n'étant pas au point apporte plus de mécontentement que de points positifs.
 - ✎ De trop nombreux dysfonctionnements informatiques (impossibilité de faire une IZICARTE pour tout nouveau client, téléphone et fax indisponibles, soucis sur le Tactimmo, SMAC non fonctionnel, PILCOP en panne depuis le 27 mai) .
 - ✎ Les tâches administratives, les nombreuses procédures ne sont plus supportables et rendent l'acte commercial marginal. Faut-il continuer à transférer le travail administratif en agence ?
- ✎ La part variable où les salariés s'interrogent sur leur performance individuelle au sein d'un nouveau dispositif collectif. Toujours pas de lisibilité sur cet élément rythmant la vie de nombreux salariés, notamment les agences en sous-effectifs, souvent mal classées dans le benchmark. Inadmissible !

Pour la CFDT, une politique globale RH et Commerciale qui vise à faire de nous « une des banques préférées des Français » doit être partagée et doit prendre en compte la santé et le respect des salariés !

Paroles de commercial :
Mr X 55 ans - DA

'Ceux qui font de la question du « phoning » un élément essentiel de la vente se trompent, c'est l'accueil, la relation de qualité et le bon sens qui payent. Tout le travail administratif est renvoyé à la charge des commerciaux ! Ce n'est pas la solution.'

■ Sur le réseau commercial, sans mise en adéquation des effectifs cibles qui déterminent les objectifs avec les effectifs réels, sans système de remplacement efficace, et sans stratégie partagée par les salariés, les conditions de travail ne seront plus possibles, les résultats ne pourront pas être à la hauteur des objectifs du plan stratégique qui, tel qu'il est décliné, est illisible économiquement et dangereux socialement.

■ Concernant les trois sites administratifs de Nancy, Metz et REIMS, le Plan d'aide au départ (PRC-PSE) a sans aucun doute accéléré le manque de personnel. L'amélioration des process et de l'outil informatique ne comble pas le manque, c'est le rythme et la cadence qui augmentent dans un environnement de travail où tout devient prioritaire.

Il est grand temps de calibrer les effectifs pour faire face à la charge insupportable pour certains services. Dès la mise en place du plan de départ, la CFDT avait alerté la Direction sur l'alourdissement de la charge de travail de ceux qui restent. Les salariés n'étant pas responsables de la crise financière ni de la stratégie, pourquoi eux seuls en payent le prix fort ?

*Mais aujourd'hui qui s'en soucie ?
La direction ?
Pas si sûr ! Elle ne voit que les indicateurs comptables, les benchmarks, le classement groupe et ferme les yeux devant la réalité...*