



CAISSE D'ÉPARGNE RHONE ALPES

La CERA, un « *vaisseau amiral* » ?

ou un futur Titanic ?....



Dans son mail d'invitation à ses vœux, Mr MATEU a, entre autre, écrit : « *Pour 2011, je souhaite, par conséquent, que nous portions une attention encore plus soutenue à la qualité de vie qui doit être la vôtre au quotidien dans l'exercice de votre métier* ».

Parmi les nombreux chantiers qu'il prépare, la CFDT lui propose d'en ajouter un, et de le traiter au plus vite s'il souhaite donner des gages concrets sur ce qu'il a annoncé.

De l'avis des experts dans les domaines de la législation du travail, de la santé au travail, du social, la CERA est qualifiée comme une entreprise générant depuis au moins trois ans tous les facteurs nécessaires au déclenchement d'un désastre social du type de celui qu'a connu et que connaît encore France Télécom (*même si elle ne fait plus la une des médias*).

Un des sites CERA révélateurs de cette situation se trouve dans le quotidien vécu et subi par les salariés du Centre de Relations Clientèle, également nommé Banque Multi Média (BMM).

En 2010, l'objectif annuel était de 40 000 ventes. Il est passé à 80 000 pour cette année 2011,

Le nombre d'appel sortant doit passer de 20 000 en 2010 à 100 000 en 2011 et la communication avec chaque client ne doit pas dépasser 2 minutes (1 minute pour un appel entrant).

Cette masse d'objectifs doit être atteinte à iso effectif... Et, le respect de la réglementation, tant demandé par Mr MATEU va en prendre un sacré coup, ce qui est déjà le cas !

Leur quasi quadruplement constaté a été justifié par la nécessité « d'amortir les locaux » (dixit la haute hiérarchie de ce service), notamment ceux du Centre de Ressources !!!

En effet, le plateau téléphonique d'aujourd'hui est configuré en « open space ». Il va être transformé en plusieurs espaces cloisonnés permettant d'isoler et de diviser tout esprit collectif de solidarité chez les salariés.

Le management des superviseurs et de leur chef va pouvoir se déchaîner davantage grâce aux cloisons. Aujourd'hui ce déchainement se traduit par un flicage qui frôle la folie furieuse : les salariés sont contrôlés toutes les minutes, pour ne pas dire seconde par seconde. Ils doivent faire des comptes rendus de formations qu'ils ont eues et de leurs nouveaux engagements personnels à vendre encore plus ; ils doivent justifier du temps passé aux toilettes ; ils sont vivement invités à vendre sans aucun scrupule ; ils sont constamment réprimandés ; ...

Florilèges des messages (les majuscules, erreurs d'orthographe ou de frappe sont d'origine) adressés par leur hiérarchie directe :

« *Je constate que nos 2 marguerites sont les plus « bordeliques du plateau* »

« *MERCI DE RANGER VOS BUREAUX, JE CONTROLERAI A 16H.* »

« *J'attire ton attention sur la réalisation des tes objectifs individuels ; tu n'es pas du tout dans le rythme. Donc, il est nécessaire que tu « TE REMETTES DANS LE BAIN » et que tu réalises le plan d'action qui t'es destiné sur les 2 semaines et dès la semaine prochaine. Il faut que tu double d'efforts : A MON RETOUR UN SUIVI DE PRES SERA REALISE. ATTENTION : Le second semestre*

... / ...

va bientôt commencé, nous devons être dans notre rythme OBLIGATOIREMENT. Ton implication est indispensable pour ta propre réussite et pour celle de l'équipe. IL faut que tu accélères ton rythme de production et que tu sois plus force de proposition. IL EST IMPERATIF QUE NOS RESULTATS SOIENT DANS LE RYTHME ATTENDU. RAPPEL : LA PART COLLECTIVE DE LA PART VARIABLE EST CALCULEE SUR LES RESULTATS DE L EQUIPE. C'est pourquoi, tu fais partie de l'équipe (...) et TU AS TA PARTIE DE RESPONSABILITE ».

« CHAQUE CONSEILLER DE L EQUIPE DOIT VENDRE 1 BOUQUET LIBERTE AVEC DES SERVICES PAR JOUR. Je vérifierai et je n'accepte pas ce genre de ventes faciles ne soient pas faites alors que les équipes des 2 plateaux en vendent comme « des petits pains » ».

« Voici plusieurs fois que je te reprends aujourd'hui car tu es en mode retrait « middle » et que tu n'es pas à ton poste » (forcément la personne visée était aux toilettes et il n'y a pas de mode « wc » sur l'écran de motif d'absence, le bandeau...).

On pourrait multiplier les exemples...

La situation est nauséabonde. Le climat social se détériore jour après jour.

En cause ?

Le fait que certains managers mettent tous leurs espoirs de promotion à des postes de responsabilités les plus hautes, via les objectifs imposés, et on a là une des principales raisons.

Le management dans cette unité manque cruellement de discernement et de formation en la matière, autre raison fondamentale de cette situation. Sans parler du faible niveau de rémunération de la majorité des salariés de la BMM...

Ajoutons que l'installation récente d'un nouvel outil, la T.A.O. pour Téléphonie Assistée par Ordinateur, va changer la donne pour les agences. En effet, le nombre d'appels sortants demandé à la BMM va induire un transfert important vers ces agences des appels entrants et donc une surcharge de travail pour ces dernières. Sans parler de ce qui arrivera également en agence à savoir les réclamations clients à qui on aura vendu par téléphone ce que la Direction de la BMM a et aura demandée : exemple, le Bouquet Liberté vendu avec toutes ses options gratuitement pour une durée de 6 à 12 mois et qu'il faudra bien gérer une fois le temps de la gratuité échu lorsque le client se verra prélevé près de 25 euros par mois...

Il en va de la situation à la BMM comme de celle qui prévaut dans les régions commerciales où certains Directeurs de Régions n'hésitent pas à harceler les commerciaux par des commentaires qui n'ont rien de factuels.

Mr MATEU, le « vaisseau amiral », pour reprendre votre expression, qu'est la CERA, est mal en point et son devenir ressemble à celui du Titanic.

La CFDT vous appelle donc à ouvrir, avec toutes les organisations syndicales de la CERA, un véritable chantier social afin d'œuvrer tous ensemble à la création d'un véritable mode de production et de progrès respectueux de la dignité humaine. Sans le social, il n'y a pas de progrès économique possible. Et, ce n'est pas de taylorisme, avec une dose de fordisme, dont ont besoin les salariés mais d'écoute et de respect dans l'intérêt bien compris de toutes et de tous et de nos clients.



BULLETIN D'ADHESION (à adresser sous pli confidentiel à CFDT 10 rue Hébert 38000 Grenoble)

J'adhère à la CFDT

Nom :

Prénom :

Lieu d'affectation (agence/service) :

Téléphone fixe ou portable :