

Travailler autrement

C'est possible !



Pour que les salariés de la Caisse d'Epargne retrouvent santé et sérénité au travail, il ne suffit pas de dissenter dans des salons bien feutrés, ou faire des constats, des conséquences de telle ou telle décision prise en haut lieu, loin du terrain, ce lieu étrange où se déroule le quotidien de la vie professionnelle.

- ⇒ Malgré tous les challenges, benchmarks et objectifs individuels qui dénaturent de plus en plus les métiers du conseil et de la vente pour faire des agences un temple de la compétition interne, et des responsables hiérarchiques des spécialistes du tableau de bord et du discours musclé de motivation,
- ⇒ Malgré toutes les contraintes de conformité, de réglementation, d'explication alambiquée de la tarification et de la sélection de clientèle, de gestion de la pénurie des effectifs,
- ⇒ Malgré tous les discours paradoxaux où le discours officiel est celui de l'approche globale et du service à la clientèle alors que les pratiques patronales encouragent la vente forcée au détriment du devoir de conseil.

Il faut en fait revenir à la plus pertinente expertise qui soit : celle des femmes et des hommes qui s'emploient depuis des années à maintenir un lien de fidélité et de confiance avec nos clients.

Expertise fondée sur l'intelligence pratique, individuelle et collective, mise au service d'une conscience professionnelle solidement ancrée....malgré tout.

C'est de cette réalité qu'est né notre cahier de revendication. Il n'est fait que de bon sens et d'évidences qui sont depuis trop longtemps les facteurs oubliés mais pourtant essentiels d'une organisation du travail efficace parce que comprise et collectivement portée.

Notre proposition porte sur 4 thèmes.

Le premier concerne **la politique de distribution** et les pratiques qu'elle induit. En voici la synthèse ci-contre

Rien de révolutionnaire dans ces revendications ! Juste la prise en compte pragmatique des besoins de la clientèle et des conditions nécessaires pour les satisfaire.

En ces temps très troublés, où les scandaleuses dérives spéculatives des banques ont plongé toute la société dans une crise sans précédent. Il y a pour les Caisses d'Epargne une place à retrouver dans le paysage bancaire. Pour ce faire, elles doivent rétablir la confiance avec nos clients et redonner aux salariés un sens du travail retrouvé. Incontournable facteur de mieux-être et de motivation.

1. **Les challenges et comparaisons quantitatives entre les personnes et les agences sont interdits.**
2. **Les contingents de produits (FCP, emprunts) sont mutualisés dans une enveloppe globale entreprise.**
3. **La priorité de toute action de vente est le devoir de conseil et la satisfaction du client.**
4. **La pratique du phoning est exceptionnelle et non intrusive. Elle s'exerce pendant le temps de l'horaire collectif de travail.**
5. **Segmentation et portefeuille de clients ne doivent pas servir à exclure les clients démunis. Toute mesure de rentabilité du temps commercial est interdite.**
6. **Stabilité dans le temps des portefeuilles de clientèle.**
7. **Les pratiques de distribution et de tarification prennent en compte les besoins réels des clients.**
8. **La gestion des clients en difficulté ne doit pas donner lieu à une tarification disproportionnée.**
9. **Maintien d'un réseau d'agences de proximité y compris dans les zones rurales et les quartiers défavorisés.**

Mais pour cela il va falloir nous battre bec et ongles contre des directions qui, malgré tous les rapports alarmistes établis notamment dans le cadre de la mesure locale du stress au travail, continuent de mépriser allègrement nos propositions, se limitant de manière caricaturale à la mise en place, pour les salariés en difficulté, de déversoirs téléphoniques individualisés.

C'est pourquoi Sud appelle maintenant à une mobilisation massive et unitaire dès le printemps prochain !

Une mobilisation conduite, animée et gérée par les salariés eux-mêmes activement responsables dans des négociations constructives

L'exécutif national Paris, le 3 janvier 2012 n°1-2012
J.Bonnard - M.Brugnooge - D.Gilot - J.L.Kerenfec'h - JF.Largillière
B.Meyer - J.L.Pavlic - C.Perrin - S.Rodier - P.Saurin

Union
syndicale
Solidaires

