



## Solidaires, Unitaires et Démocratiques dans les Caisses d'Épargne

Sud Caisse d'Épargne, 24 Bd de l'Hôpital, 75005 PARIS  
Sud Caisse d'Épargne d'Alsace 1 route du Rhin 67100 STRASBOURG  
7 avenue de la République 68000 COLMAR

adresse de messagerie : [contact@sudcea.org](mailto:contact@sudcea.org)

☎ : 06 83 33 27 81 – Site Internet : [www.sudcea.org](http://www.sudcea.org)

**Solidaires**  
Union  
syndicale

Strasbourg, le 19 janvier 2012

## Un franchissement de la ligne jaune, qui ne peut être que fatal !

**Depuis plusieurs années maintenant, nous assistons à la mise en place de politiques commerciales successives, largement axées sur le quantitatif au détriment de la qualité et du conseil.**

### La souffrance des salariés

Une part importante de salariés souffre au quotidien de cette situation, coincés d'un côté entre la pression hiérarchique omniprésente, plus ou moins habile, sournoise ou simplement autoritaire et de l'autre les clients et leurs attentes, qu'il est de plus en plus difficile de satisfaire.

### Les dérives

Pour atteindre les objectifs, pour booster leur part variable ou pour plaire à leur hiérarchie et se faire mousser au passage, certains n'hésitent pas à franchir la ligne jaune, en forçant un peu la main aux clients voire beaucoup plus grave en se substituant purement et simplement à eux, en activant artificiellement des clients inactifs, en ouvrant des comptes sans l'accord des clients et en imitant leurs signatures.....

Bien évidemment, ils se mettent dans la plus **stricte illégalité** mais font également courir des risques à leurs collègues ou leurs subordonnés qui d'une manière ou d'une autre pourraient en avoir connaissance.

Les auteurs de ce genre de pratiques devront tôt ou tard rendre compte de leurs actes et en assumer les conséquences, comme cela a été le cas récemment pour une directrice d'agence régulièrement félicitée publiquement par son directeur de groupe.

**Mais les « pousse au crime sont ailleurs ».** Il faut les chercher dans la sphère dirigeante, celle qui élabore et met en place ces politiques commerciales et celles et ceux qui leur servent de simples courroies de transmission.

Il est tellement simple de fixer des objectifs en laissant les salariés se « démerder », sans se soucier de la manière de les atteindre, ni des moyens humains et matériels mis à disposition.

**Personne ne peut croire que « certaines performances commerciales », régulièrement érigées en modèle, puissent se faire dans les règles de l'art et sans bavures.**

**Que les salariés ne se leurrent pas. A la moindre sortie de route, les auteurs de ce genre de magouilles seront lâchés par leur hiérarchie.**

Alors il vaut mieux continuer de travailler tant bien que mal, en toute conformité, quitte à ne pas figurer en tête du palmarès absurde et faire cesser les dérives dont ils auraient connaissance.

En tout état de cause, personne et SUD en premier, ne pourrait admettre que la direction puisse couvrir de tels faits, qui dépassent le simple manquement à une règle interne mais qui relèvent du droit pénal. Les clients également sont en droit de saisir les juridictions compétentes et certains visiblement sont déterminés à le faire.

Quant à la Direction, elle ne pourra pas s'exonérer de revoir ses méthodes de mise en concurrence permanente des salariés, par les benchmark, Score, challenges, part variable individuelle, classements en tout genre, etc ...qui sont les causes profondes de ces dérapages qui peuvent se terminer par une sortie de route dramatique.

### **Le bureau Sud**

Jean Feuz, Aurélie Finance, Martine Heil, Bernard Meyer,  
Elisabeth Schwob, Raoul Seiler, Philippe Spindler