



L'OEIL DU CYCLONE

JOURNAL DES CENTRES FINANCIERS

Juin 2023

SPECIAL SRC

CDSP POINT D'ÉTAPE FRONT OFFICE : HALTE AU FEU !

LE 14 AVRIL, LA DIRECTION CLIENTÈLE PRÉSENTAIT UN POINT D'ÉTAPE FRONT OFFICE QUI EST EN COURS DE DÉCLINAISON DANS CHAQUE CENTRE FINANCIER. AUTO-SATISFECIT DE LA DIRECTION, ON N'EST PAS MIEUX SERVI QUE PAR SOI-MÊME. SUD DONNE UN AUTRE REGARD, PLUS PROCHE DES RÉALITÉS DU TERRAIN...

Les promos, quel culot... !

La Direction Clientèle ne manque pas de culot en affichant sa satisfaction sur l'évolution des niveaux de fonction au Front Office en comparant avant/après la nouvelle organisation.

Energies Connectées a expulsé tous les collègues qui ne faisaient que de l'écrit. Cela se poursuit avec l'invitation à aller voir ailleurs pour celles et ceux qui ne font pas assez de ventes...

Si la proportion de I1/I2 a baissé nationalement, c'est surtout parce que la très grande majorité des collègues ayant ces grades sont désormais sur des middle dont le grade d'entrée « avec les compétences de base » est le I2, et donc risquent encore de devoir patienter pour évoluer...

SUD N'A CESSÉ DE DÉNONCER, LA DIVERGENCE ENTRE L'ACCORD « RÉUSSIR ENSEMBLE » QUI INDIQUE LE I13 GRADE DE BASE ET LA CDSP FRONT (POSTÉRIEUR À L'ACCORD), QUI ELLE FAIT MENTION DES FAMEUX GRADES DITS « TRANSITOIRES » EN I1/I2, VOIRE I3. DANS LE LOT, FIGURENT DE NOUVEAUX ARRIVANTS, MAIS AUSSI DES ANCIENS TOUJOURS BLOQUÉS PAR LE COMMERCIAL.

À force de mettre en avant cette distinction illégitime, la direction a consenti à lâcher quelques éléments comme la prime de fonction bancaire mais qui n'est octroyée qu'aux vendeurs... Les nouveaux arrivants

doivent désormais passer par le biais des parcours pionniers avec obtention du poste et du grade (après une épreuve de sélection couperet). En cas d'échec, c'est retour à la case départ...

INSUPPORTABLE !

LE I13 POUR TOUTES ET TOUS PARTOUT ET TOUT DE SUITE...

Ras-le-bol de ces foutus objectifs commerciaux qui écrasent tout et dévalorisent les collègues qui ne seraient pas aux soi-disant « attendus ».

Le dédagisme en marche... !

Après seulement 4 mois, les exigences de résultats commerciaux sont au maximum. Les collègues indésirables, c'est-à-dire pas vendeurs, sont invités fortement à quitter SRC... Dans certains centres, on arrive donc à voir des formateurs/trices en doublure avec 6 mois d'ancienneté... axé-e-s seulement sur le commercial, mais connaissant peu les arcanes du métier. Quelle déperdition de connaissances professionnelles !

La notion de résolution au premier contact est renvoyée aux oubliettes face aux chiffres de fins de semaine attendus par la ligne managériale... Les managers de proximité sont aussi dans la tourmente même s'ils savaient... ce qui les attendait.



Sud Solidaires

Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des envierges 75020 Paris

tel 01 44 62 12 00 fax 01 44 62 12 34

sudptt@sudptt.fr www.sudptt.org

Solidaires syndicale

LA PRESSION S'EXERCE SUR TOUS LES ÉCHELONS ET LES DIRECTIVES DES DIRCLI TOMBENT PARTOUT DE FAÇON AUTORITAIRE : DES RÉSULTATS, DES RÉSULTATS ET ENCORE DES RÉSULTATS...

Verint/Khairos : le mouchard...



Comme les routiers, nous sommes pistés à la minute près. Dès que l'on sort des clous, le mouchard vire au rouge. Même pas le temps de regarder Yammer, Teams et autres communications intranet... On doit se débrouiller pour consulter les mails, les actus tout en en assurant les objectifs. Cela devient impossible.

Ici ou là, des managers accordent du temps pour cela mais c'est très localisé comme sur Orléans par exemple. Beaucoup de collègues ne sont pas loin de la crise de nerfs par ce diktat des outils de pistage...

Le modèle par compétence interroge !

Le point commun c'est que la pression est partout, quelles que soient les compétences...

Côté Patrimoniaux, les ex-SDEV affectés majoritairement tombent de haut... Le commercial n'est pas simple pour des clients déjà équipés... En équipe commerciale, idem avec le crédit conso qui subit les affres de l'inflation, ou des assurances pas concurrentielles (ex : jeunes exclus...).

En Fidélisation et Fragile, par définition, le terreau commercial n'est pas propice, mais que nenni, il faut quand même placer de la formule simplicité ou de la Protection Juridique. Ah la PJ ! C'est la ritournelle, vous devez placer de la PJ à tout prix... Ça peut dévier rapidement : pour atteindre les résultats, les arguments sont un peu, beaucoup, parfois, tirés par les cheveux... frôlant ici ou là des ventes quasiment forcées et des arguments de vente qui franchissent la ligne rouge. Vigilance, car la déontologie risque de rattraper les collègues qui n'auraient pas capté qu'ils sont coincés entre deux feux... et comme la purge semble s'installer, tous les prétextes vont être bons.

Côté écoulement de flux, on ne reparlera pas de Verint mais plutôt du fond... que l'on est d'ailleurs pas loin de toucher.

Le dilemme que SUD dénonçait s'avère bien réel. Impossible de faire du chiffre et de la qualité en même temps... Si vous prenez le temps de répondre (mails ou téléphone) correctement, vous n'arrivez pas à vos objectifs (cf. 8 mails/h ou 52 appels/jrs). Là aussi, parfois ça passe au détriment de la satisfaction client, mais aussi avec le risque de se faire rattraper par la patrouille...

POUR SUD, NOUS DISONS STOP. LAISSEZ-NOUS FAIRE NOTRE TRAVAIL CORRECTEMENT, C'EST UN MINIMUM POUR NOUS ET POUR LES CLIENTS. ET S'IL MANQUE DU MONDE POUR PASSER LES FLUX, RECRUTEZ....

La stratégie de LBP

On ne peut que s'interroger devant tant de gâchis! LBP sacrifie sa clientèle de la banque de détail ou du moins essaie de rentabiliser au maximum en imposant des attentes de résultats, notamment sur l'assurance, mais aussi en rognant continuellement sur les effectifs... Ceux

LES CCA ENGLOUTIS

L'exigence des résultats quotidiens fait passer aux oubliettes le rôle et la fonction de CCA, remplacé par une compétence appui et accompagnement. Le comble étant que les briefs techniques n'étaient plus préparés par les CCA mais par le pôle ADC, charge quand même aux CRB concerné-e-s de démultiplier... on marche sur la tête... Et pour le comblement des postes (un par équipe en principe), on en est loin... La formation semblant être une perte de temps pour la direction, à tel point qu'ici où là, les e-learning sont fournis avec les réponses, ni vu-ni connu...

LES EX-SDEV TOUJOURS PAS RECONNUS.

On insiste par nécessité de justice au regard des textes et des faits. Energies Connectées a commencé en fait dès la crise Covid pour les SDEV avec le soutien à la prise d'appel BEL, puis à tous les types d'appels avec force nécessité de se former à cette nouvelle activité qu'est la réponse aux clients. On se répète peut-être et bien seuls d'ailleurs, mais la prime de transition professionnelle doit être mise en œuvre pour reconnaître cette évolution... et versés à l'ensemble des ex SDEV

qui restent devant absorber coûte que coûte le boulot... Pourtant, LBP, dégage de larges marges bénéficiaires mais chers collègues des centres financiers, le partage ne nous concerne pas... Seules les personnes sous statut LBP toucheront le jackpot et tenez-vous bien... l'intéressement et la participation seraient une nouvelle fois de plusieurs milliers d'euros par tête...

DEVONS-NOUS VRAIMENT CONTINUER À CONTRIBUER LES YEUX FERMÉS AUX RÉSULTATS DE LBP COMME ON NOUS LES RABÂCHE CONTINUELLEMENT ?