



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

Le 30 juin 2018

STOP

au double langage à la prise de risques pour les salariés aux mensonges envers nos clients

À l'heure du tout numérique, la Direction vient de lancer « l'instant digital ». Lors de sa présentation aux représentants du personnel, elle met en avant la qualité du service en précisant :

- accompagner chaque client pour lui présenter toutes nos solutions
- s'assurer du bon niveau de service de chacun des clients avant la période de congés

Ce qui se passe réellement dans certaines agences.

Il est strictement interdit de faire des cartes tempo, pour cela certains managers n'ont pas hésité à confisquer les cartes en question, voire à les détruire. Lorsqu'un client n'a aucune possibilité de retrait, on lui demande alors de commander les fonds et de revenir le lendemain pour les récupérer ou d'activer l'option retrait sms (option payante), cela s'appelle « vous être utile »

Bilan : des incivilités de plus en plus nombreuses, une perte conséquente de temps et le retour à la manipulation d'espèces et aux risques qui les accompagnent.

Les virements sont tout autant interdits. Dans ce cas la solution indiquée est d'habiliter le client à aller sur internet, de se connecter sur le poste de travail, de demander au client de faire lui-même son virement ou de l'initier à cette opération ou alors... le salarié le fait à sa place.

Bilan : du temps perdu, de l'insatisfaction des clients, des opérations faites par des salariés sans authentification. Quels risques, quelles conséquences pour le salarié ?

Le joker : afficher une panne informatique. Voilà une autre alternative qui répond à toutes les situations.

Bilan : jouer ce joker ne permet que de passer son tour, le client revient le lendemain.

La CFDT s'est toujours positionnée pour accompagner les changements, pour peu que les moyens soient adaptés et les individus respectés.

La question qui se pose ici est : **la Direction tient-elle un double langage ou quel est l'intérêt pour les managers de mettre en place ces dérives ?** Quoiqu'il en soit la Direction doit prendre ses responsabilités et réagir au plus vite en tenant un seul et même discours aux managers, aux salariés et à leurs représentants. Le cas échéant, elle doit rappeler les bonnes pratiques aux managers concernés.

Nous saluons le travail de tous les managers, ceux qui ne sont pas concernés par les faits évoqués ci-dessus et ceux qui ne savent plus comment répondre aux directives qui leur sont imposées.