

Cap 2017, ou savoir naviguer entre les vagues



renforcera peut être les équipes. Pendant ce temps-là c'est la galère dans les agences.

Occitane n'est pas bordée par l'océan ou la mer et pourtant les vagues se succèdent. Cap Parcours client se déploie et la voilure dans le réseau se réduit. A chaque vague les effectifs sont réduits dans de nombreuses agences. Heureusement si le développement est là on

Pour se changer les idées on pourrait se dire tiens si je faisais un prêt pour acheter une maison ou une voiture par exemple. Hélas, c'est compliqué, on constitue un dossier en respectant des règles connues et PAF le prêt est refusé pour des causes obscures. La confiance n'exclut pas le contrôle certes, mais donner des règles du jeu précises avant le départ serait judicieux.

Finalement on se contentera de notre Intéressement et Participation au printemps. La Banque fait 60 Millions d'€ de bénéfices, ça devrait faire augmenter ma prime ! Loupé ! La Direction avec l'aval de certains Organisations Syndicales ont signé un nouvel accord d'Intéressement et Participation qui fait que certains booster commerciaux sont plus difficile à atteindre et du coup c'est -12% pour cette année. Dommage pour un Intéressement et une Participation aux Résultats de l'entreprise qui sont excellents ! Et ne pensons même pas à BPCE, avec 3.2 Milliards d'€ de bénéfice il est incompréhensible que nous n'ayons obtenu qu'une augmentation générale et pérenne de 300€ brut.

Il ne reste plus qu'à bosser ! Notez que Direction nous clame haut et fort que nous serons la Banque de Demain ! Malheureusement quand on voit le temps perdu à attendre devant l'écran, les temps de traitements des demandes, nos procédures toujours plus compliquées. Nous avons de belles tablettes en agences mais à part signer électroniquement elles ne servent pas à grand-chose et aller travailler chez nos clients avec ? Même pas en rêve !! Certains Chargés de Clientèle ont des ordi portables, ou plutôt



transportables d'une agence à une autre car se connecter chez les clients reste un rêve (à part pour les CC AGRI qui pourront peut-être bientôt se connecter à la box wifi des clients)

Et la TOIP, la solution à tous nos problèmes d'appels perdus ou d'accueil surchargés ! Là aussi, nos clients sont toujours mécontents car ils n'arrivent toujours pas à nous joindre et nos managers ont également la pression car les stats de appels décrochés sont désormais objectivées (objectif 70% de appels décrochés). Les équipes sont sur le front et pourtant les appels se perdent quand même ! L'outil ne serait-t-il pas au point ?

En tout cas la Banque vogue vers la Banque de Demain mais avec des outils d'Autrefois



Le changement est nécessaire mais pour pouvoir avoir une entreprise performante il faut que nos conditions de travail soient bonnes. Avec des moyens matériels, informatiques et surtout humains, le tout dans le respect de chacun, voilà la recette de la performance !!

Rejoignez la CGT BPOC !

j'adhère à la CGT

je désire prendre contact

Nom : Prénom :

Agence ou service :

Ce bulletin est à remettre ou à adresser à :

- Damien Vaysse (Ag. Toulouse Dupuy)
- Pascal Bost (Ag. Toulouse l'Ormeau)
- Bruno Munoz (PCE Recherches Balma)
- A adresser au Local CGT Balma