

Extrait du CGT Crédit Agricole

http://www.cgtca.net/article.php3?id_article=17

Le Saut sans l'élastique

- Actualité - Conditions de travail -



Date de mise en ligne : mercredi 16 septembre 2009

CGT Crédit Agricole

Sommaire

- [Au rayon carotte on trouve](#)
- [Au rayon bâton](#)
- [Alors que la rentrée est \(…\)](#)

Sans doute inquiètes que les nouvelles organisations commerciales n'aient pas apporté tous les résultats qu'elles en escomptaient, les directions commerciales plutôt que de revenir aux méthodes qui ont assuré le développement du Crédit Agricole préfèrent s'en remettre au bâton et à la carotte.

Au rayon carotte on trouve :

La REC individuelle :

En faisant la promotion de la REC individuelle et en conditionnant les évolutions des salariés à leur mobilité, la direction réduit les activités de Banque Assurance à des activités de distribution et privilégie le résultat immédiat au détriment du développement de l'entreprise. Elle instaure par la même occasion un climat de concurrence interne préjudiciable à la qualité du service et fort peu adapté à la relation durable dont elle se revendique par ailleurs. La direction a choisi d'imposer cette REC contre l'avis unanime des organisations syndicales.

La récompense gadget :

Le tableau d'honneur de la vente largement mis en avant par la communication et qui donne lieu à des récompenses individuelles gadget, telles les chèques cadeau ou le saut à l'élastique, places de concert ou de match de foot, relèvent des méthodes d'infantilisation et de soumission des salariés propres à détruire tout travail collectif. (En Union Soviétique on dénommait de telles pratiques sous l'appellation Stakhanovisme.)

Au rayon bâton :

Le suivi quotidien de l'activité :

Outre que ce suivi occasionne une charge administrative supplémentaire et inutile, il entraîne un mal être au travail qui ne cesse de croître dans l'entreprise et favorise les ventes sans qualité préjudiciables à la clientèle et par la même contreproductives pour le Crédit Agricole. La charge de suivi est telle qu'il y a bientôt plus de contrôleurs que de vendeurs.

Le maillon faible :

Non contents de promouvoir les modèles de vente, il convient de stigmatiser celles et ceux que l'on considère rester à la traîne. Sans doutes trop soucieux de faire, plutôt que de paraître et trop attachés à la qualité de la vente, ils ont désignés comme maillons faibles et on se fait fort des les remettre dans le droit chemin en leur faisant suivre des stages de « rééducation commerciale » première étape peut-être avant le stage commando.

La lettre sanction :

Dernière innovation ajoutée à la boîte à outils de DAC zélés qui confondent « capo de service et manager », la lettre sanction, qui a pour objet de faire reposer sur l'agent qui a vendu le produit, le défaut de conseil mis en avant par le client, alors que sont en cause, soit la qualité des produits vendus, soit les méthodes de commercialisation, autant d'éléments qui sont de la responsabilité de l'entreprise et non des salariés. (La CGT est à votre disposition pour plus d'informations). De telles pratiques de défausse de responsabilité sont ignominieuses et celles ou ceux qui s'en font les auxiliaires sont indignes d'occuper des postes à responsabilité.

Alors que la rentrée est propice aux excès de tous ordres, la CGT entend s'insurger contre de tels agissements et mettra tout en oeuvre pour y mettre un terme.