

Les infos

Vendredi 13 Mai 2011



TRANCHES DE VIE

Connaissez-vous « l'académie du service » ? Ce machin dérive directement de la volonté présidentielle. On y expédie les « front » du réseau, les chargés d'accueil, pour leur apprendre leur métier. C'est « l'académie du service » du groupe hôtelier Accord (!) qui dispense la formation. Une élue de la CGT a suivi un de ces stages et en a fait un compte-rendu... Le fossé entre ces initiatives prises au 35^{ème} d'une Tour de la Défense et la réalité y apparaît cruellement. Extraits choisis : « La formatrice nous explique que tout le monde doit avoir la même attitude quelque soit le métier ou le niveau hiérarchique. Donc en bref nous devons être *enthousiastes* en nous montrant engagé, disponible, chaleureux et convivial, *curieux* en nous montrant ouvert, attentif, pro actif et prévenant et *rassurants* en nous montrant fiable, sérieux, pédagogue, discret et à l'écoute. Beaucoup ont dit que tout cela nous l'appliquions déjà et que nous ne nous sentions pas vraiment concernés. La formatrice nous répond que c'est nouveau, que ces pratiques ont été actées (?) et donc que maintenant on est obligé d'avoir ces attitudes ! Après la pause déjeuner, nous avons droit au visionnage d'un film qui a été tourné lors du « KICKOFF » du 17 Mars où étaient conviés les DA et RCL. Donc, nous avons un petit discours de

Mr OUDEA, une petite scène dans une agence qui doit exister dans un autre monde (pas de client, CA super souriante avec un bureau super bien rangé) puis message d'un Mr, mais j'ai oublié son nom, une autre petite scène toujours dans la même agence virtuelle et là le client fait une remise chèque que la CA s'empresse de prendre au guichet et là tout le monde rigole... puis message de Mr SAMMARCELLI qui demande à tout le monde de former une équipe au service de la SG. La formatrice nous demande pourquoi nous avons ri lors de la diffusion de ce film, nous lui répondons que le client avec sa remise chèque dans une « vraie » agence devait aller à l'urne ! La formatrice nous parle des rituels à instaurer lors du passage en agence d'un client, offrir un café, le faire patienter dans un petit salon, l'annoncer à son conseiller, puis l'accompagner, lui proposer de saisir le questionnaire anonyme sur l'IPAD pour qu'il puisse dire son mécontentement afin de prendre en considération ses remarques et enfin, pour *célébrer* sa présence... un petit cadeau du type champagne, porte clé, porte carte lors de l'acceptation d'un prêt ou pour récompenser sa fidélité, et surtout toujours dire aux clients « Vous avez bien fait de passer ». Puis nous avons eu pour finir « *la boussole du Service* », et je peux dire que nous avons atteint des sommets, nous étions en pleine séance de psychanalyse de groupe. Comme si, en agence à chaque client qui rentre, on avait le temps de faire de l'analyse. Pour ma part, je ne sais pas combien a coûté cette formation mais je me suis ennuyée à cent sous de l'heure...J'ai discuté avec quelques CA présents, il en ressort que beaucoup sont dégoûtés, perplexes, ils pensent que les conditions de travail se dégradent et l'accueil des clients avec. »



CGT Société Générale
Paris La Défense 92972 CX - 01.42.14.30.68
cgt.sg@wanadoo.fr
Internet : www.premiumwanadoo.com/cgt.sg/
Intranet : Portail SG, Salariés France, Espace syndical, CGT