

15 septembre 2012

Caisse d'épargne : Frénésie commerciale

Le tribunal de grande instance de Lyon vient de condamner la Caisse d'épargne Rhône-Alpes Sud pour une organisation du travail qui pousse ses conseillers à vendre toujours plus de produits aux consommateurs, au détriment de leur devoir de conseil.



Le tribunal de grande instance de Lyon a rendu le 4 septembre 2012 un **jugement très sévère à l'encontre de la Caisse d'épargne Rhône-Alpes Sud (CERA)**. Saisi par le syndicat SUD, les magistrats ont interdit à la banque d'avoir « *recours à une organisation du travail fondée sur le benchmark* ». En anglais, le terme signifie point de « référence » ou « banc-test ». À la mode depuis dix ans en ressources humaines et en management, il désigne une façon d'améliorer le fonctionnement d'un service ou d'une entreprise, en s'inspirant de ce que font des entités comparables.

À la [Caisse d'épargne](#) Rhône-Alpes Sud, ce concept a été mis en œuvre à partir de 2007 de manière systématique. Chaque agence a vu ses résultats comparés à ceux des autres agences. Idem pour chaque salarié par rapport à ses collègues, jour par jour, voire heure par heure ! Travers vigoureusement dénoncé par SUD, le benchmarking façon CERA porte sur des indicateurs objectifs. Autrement dit, **la quantité prime fatalement sur la qualité**. Vendre une assurance vie ou tout autre produit à un client est forcément plus valorisé que de ne rien lui vendre, même quand le devoir de conseil dicterait cette dernière option.

Le tribunal a sanctionné la pratique du benchmark, au nom de la santé des salariés. La création par la CERA d'un « observatoire des risques psychosociaux » n'a pas du tout convaincu les magistrats, qui relèvent que le service d'assistance par téléphone de l'observatoire en question ne vise pas « *à supprimer le risque à la source mais à intervenir a posteriori une fois que le risque est révélé* ».

Sentiment de honte

Un point est très intéressant pour les consommateurs. Le jugement relève que cette politique de benchmark provoque chez les salariés « *un sentiment de honte d'avoir privilégié la vente au détriment du conseil au client* ». Il va plus loin en évoquant une « *incitation pernicieuse à contourner la réglementation pour faire du chiffre* ».

Comment pourrait-il en être autrement, quand « *chaque salarié bénéficie d'une rémunération constituée d'une partie fixe et d'une part variable* » et que « *la part variable dépend directement des résultats au benchmark* » ? La satisfaction de la clientèle représente 5 % de la note totale du benchmark ! C'est sans doute ce qu'on appelle « *mettre le client au centre de l'entreprise* », autre poncif de la langue de bois entrepreneuriale. Le syndicat SUD a obtenu 10 000 € de dommages et intérêts. La Caisse d'épargne Rhône-Alpes Sud a annoncé son intention de faire appel.

Erwan Seznec