

## Le pouvoir de décevoir

La vie n'est pas un long fleuve tranquille, chacun le sait... Les parcours de chacun sont émaillés d'évènements plus ou moins rigolos.

En théorie tout au moins, une banque se doit d'accompagner ses clients dans leur quotidien, dans leurs projets mais aussi et surtout dans tous les moments compliqués.

Par notre accueil, notre engagement, nos conseils, notre gentillesse, notre disponibilité, notre professionnalisme et notre réactivité, nous allons conditionner, la relation bancaire pour des décennies (et accessoirement « votre » p'tain d'IRC).

Mais faut pas se loupier. Le client ne nous a jamais pardonné la quelconque manœuvre ou la moindre défiance à son égard (cf. « votre » non moins fameuse attrition)

Les banquiers, tels les cordonniers seraient-ils les plus mal chaussés ? En clair, nous employés, serions-nous traités aussi bien que nos clients ???

Nombre d'entre nous ont été surpris lors de leurs demandes d'accompagnement de leur chemin de vie (financement notamment). Alors que les procédures s'allègent parfois pour certains segments de clientèle, elles semblent se complexifier toujours davantage pour le segment « nos propres salariés ». Que dire des délais de traitements parfois ahurissants, de la foule de documents complémentaires nécessaires, de certaines « intrusions », de certains refus et surtout des sur-garanties indispensables (cautions sur trois générations par exemple, lol).

Plus le temps passe, plus vous leur demandez davantage et plus ils ressentent le sentiment qu'ils n'appartiennent résolument plus à la meute. Et comme l'affirmait le président du CHSCT lui-même, et comme si nul ne l'avait remarqué : « une entreprise, c'est pas une famille ! ».

Vous avez voulu que vos salariés deviennent des clients lambda. Dont acte. Alors, traitez-les comme des clients lambda ! pas mieux, mais surtout pas moins. Vous pouvez échafauder tout ce que vous voulez, vous avez besoin de chacun d'entre nous avec nos qualités et nos faiblesses. Pour votre part, vous n'êtes pas différents du commun des mortels.

Être la banque choisie et préférée des languedociens c'est pas mal mais qu'elle devînt la banque choisie et préférée de ses propres salariés, à notre humble avis, c'est pas gagné !!! Pourvu que la Direction ne se pose pas de questions, elle risquerait du stress !!! N'oubliez pas que c'est toujours la première impression qui compte... tout comme la première déception d'ailleurs...

