

Ensemble *plus* fort,  
pour un **avenir**  
*plus* humain !

Aujourd'hui, comme demain, santé  
et qualité de vie au travail sont et  
seront nos priorités d'action.



## COMPTE RENDU DU CSE DU 31/03/2022

### ❖ REFONTE DE L'EHA : PRESENTATION DES NOUVEAUX OUTILS ESC ET EAC

*L'EHA est mort, vivent l'EAC et l'ESC (ou pas !!!) qui le remplacent.*



L'EHA, tout le monde connaît on ne va pas s'étendre dessus ; mais l'EAC et l'ESC ? c'est quoi donc ? hé bien ce sont deux entretiens au lieu d'un : un Entretien d'Activité Commerciale (EAC) et un Entretien Satisfaction Client (ESC). Alors vous allez nous dire : « Quoi ? deux entretiens au lieu d'un par semaine ? » Eh bien non. C'est là qu'intervient le bon côté de la chose, parce que oui, il y en a un : la Direction préconise 1 EAC et 1 ESC par mois. Vous avez bien lu : vous ne vous ferez plus taper sur les doigts ou sur la tête qu'une fois par mois... ou deux si les deux entretiens sont dissociés ; au lieu de quatre. Si ça ce n'est pas une belle avancée pour le bien-être des salariés...

Concrètement, l'EAC reprend la totalité, ligne par ligne de vos résultats commerciaux. Ils sont ramenés au point de vente, à l'agence Multi Marchés et à la DC. Cela permet de vérifier et calculer tous les lundis votre contribution aux résultats des trois entités. Il se déclinera en 5 points : le CRC, les rendez-vous, les clients et opportunités, les situations à régulariser (et non pas à améliorer) et enfin l'accompagnement du manager. Nous vous rappelons juste qu'une médaille a deux revers. Et souvent l'un (§ paragraphe précédent) est plus beau que l'autre. Et doooooonc... tadaaaaaa !!! tout ça nous amène au :

Deuxième bon point avec ces deux nouveaux outils : la remontée hebdomadaire du CRC au DA n'est plus obligatoire puisque les résultats remontent automatiquement et alimentent les outils... La Direction nous a précisé qu'elle travaille pour que le CRC devienne totalement inutile et disparaisse à terme. Yesssss !!! Il est malgré tout recommandé de le remplir et de le garder pour vous car les chiffres en assurances vies (entre autres) ne remontent pas systématiquement. Ha mince ! Un instant (fugace) on y a cru.

L'ESC, quant à lui, se déroulera en 3 points : le CRC (eh oui encore), la satisfaction client et enfin la voix du client. L'écran « CRC » permettra de voir votre contribution aux objectifs prioritaires ainsi qu'aux parts variables collectives et individuelles. L'écran « satisfaction client » permettra au manager de surveiller vos appels sortants (flicage phoning), votre taux de décroché, votre taux de traitement des mails et le taux de visite portefeuille, le tout ramené au point de vente, à l'agence et à la DC. L'écran « la voix du client » sera rempli par le manager et reprendra les RDV marquants, les dossiers SOS (dossiers complexes ou vous mettant en difficulté), les moments forts et enfin les axes de progrès.

Deux pilotes sont en cours auprès de respectivement 10 et 12 DAMM (2 par DC) pour voir ce qui est bien, ce qui manque (???) et ce qu'il faudrait améliorer. On ne va pas vous faire languir davantage : pour la Direction, les remontées managers et collaborateurs sont foooooormidables, merveilleuses, positives, dithyrambiques, etc... pas une seule ombre au tableau. Que du bonheur.

D'après le calendrier prévisionnel, si les résultats de ces deux pilotes sont bons, et on ne doute pas qu'ils le seront (puisqu'ils le sont déjà), la généralisation DC par DC se fera début mai. Vous pouvez d'ores et déjà enlever le conditionnel : rendez-vous début mai pour le déploiement.

## ❖ MONITEURS PARTICULIERS

Une équipe de 10 moniteurs particuliers IARD est en cours de création. A aujourd'hui 4 sont déjà en place et la CEBPL est en recherche active de 6 personnes par appels d'offres. Chacun des moniteurs aura en charge 12 agences soit une vingtaine de points de vente et ce pour une mission de 12 mois. Les zones d'action de chaque MP sont à créer et ne correspondront pas nécessairement à une DC. Elles pourront même s'étendre sur plusieurs DC. A suivre...

## ❖ ACCUEIL AFFAIRE DE TOUS



Heureusement que nous étions assis sinon nous serions tombés.

Cela fait des mois, voire des années que vos élus clament haut et fort dans toutes les instances que le système « accueil affaire de tous » mis en place par la Direction ne fonctionne pas. Cela fait des mois voire même des années que nous remontons à la Direction les problèmes engendrés par ce système mis en place suite à la suppression des CC, que nous donnons des exemples (remontés par vous) de dysfonctionnements et du mécontentement des collègues (« mais non ce n'est pas possible, tout le monde est content d'être à l'accueil ») et des clients (« ha boooooon ? mais non vous exagérez, comme d'habitude »).

2022 étant l'année de la Satisfaction Client, la CEBPL ne veut pas être le vilain petit canard du groupe BPCE et accepte enfin de prendre conscience du mécontentement de la clientèle qui trouve régulièrement porte close ou le hall d'entrée vide de tout collaborateur. Il faut dire que la vigilance accueil est un vaste échec puisqu'il est demandé aux employés d'être en même temps en RDV (19 par semaine), de répondre au téléphone, aux mails et de gérer l'accueil. Désolés mais le personnel en agence n'a que deux bras, deux jambes et une tête. Ce système créé et pensé de toutes pièces par des personnes n'ayant jamais rencontré un client ou même travaillé en agence ne pouvait qu'être voué à l'échec. La Direction aura mis près de trois ans pour s'en rendre compte, même si elle met ce dysfonctionnement sur le dos de la pandémie. Mais bon... La Covid-19 n'en voudra à personne d'être en plus accusée de ça. Bref !!!

Nous avons, et vous avez enfin été entendus puisque la Direction (qui bien sûr, à aucun moment, n'a admis que vous et nous avions raison et donc qu'elle avait tort) nous a affirmé à plusieurs reprises que la gestion de l'accueil en agence était au centre de leurs préoccupations et qu'ils travaillaient au quotidien pour améliorer la réception des clients en agence. Il va donc falloir trouver des solutions visibles, viables et pérennes pour que l'accueil en agence redevienne visible, que l'objectif sur la satisfaction client (100% des agences avec un NPS positif) soit réalisable, et que notre caisse se trouve en haut du classement national de fin d'année. Donc voilà, la CEBPL travaille sur le sujet. Une chose est sûre : elle ne reviendra pas en arrière concernant la suppression du métier de CC. Espérons que des solutions arrivent vite et que la montagne n'accouchera pas d'une souris.

**Affaire à suivre de près. De très près même...**

**Vos représentants au CSE : Benoit BRIER, Marie Laure CRENN, Brigitte ECUYER, Catherine GERARD, Philippe LAFOURCADE, Fabienne LETHEREAU, Michèle NOUVEL, Valérie PAVIC, Agnès PERRAUT, Frédéric ROIGNANT, Loïc STEPHAN, Arnaud Le POGAM.**