

Compte rendu CSE du 24 septembre 2020

L'ordre du jour de ce CSE comportait 11 points dont celui sur les résultats commerciaux de la BDD et BDR arrêtés au 30 Juin. Le même jour, la Direction communiquait dans Mon Journal Interne des résultats au 31 Août 2020. Nous ne retiendrons donc dans ce compte rendu que les quatre points suivants :

❖ Présentation d'un nouvel outil de suivi individuel de la satisfaction client

Et voilà encore un suivi de plus ! Le NPS de la caisse d'épargne n'est pas au beau fixe... Pas étonnant avec les agences conseil qu'ils ont mis en place (on fait le transactionnel sur RDV), des clients (10 à 60%) qui changent de conseillers tous les 12 mois.

👉 Conséquence ? d'après la direction 30 % des clients nous quittent suite à une insatisfaction du service perçu.

La direction compte donc envoyer un questionnaire de satisfaction aux clients 2 fois dans l'année et à l'intégralité du fonds de commerce de chaque métier hormis les DAMM.

Ok, c'est pour améliorer la qualité de service rendu au client ; mais il faut savoir que le résultat de ces enquêtes pourra être utilisé dans les entretiens collaborateurs au même titre que le taux de décrochés. Les élus du Syndicat Unifié/UNSA n'y sont pas du tout favorables et ont demandé une fois de plus à la direction de faire preuve de bienveillance.



❖ Notre Agence du Personnel

Le Syndicat Unifié/UNSA renouvelle son soutien au personnel de cette agence, les élus étant favorable au projet d'agence du personnel.

L'Agence du personnel qui a ouvert le 3 février dernier a été dépassée par les événements ! En effet, la direction n'a pas su mettre « le bon nombre » d'ETP dans ce service ; conséquence, les collègues de cette agence ont été en surcharge de travail, quasi depuis l'ouverture et en « surchauffe » en période estivale. C'est pourquoi, ceci a entraîné pour les « salariés clients », de l'attente pour les RDV ainsi que pour leur dossier de prêt instruit tardivement.

Total : stress pour tout le monde !!!!

Par conséquent, la direction a détaché 2 collaborateurs des agences digitales depuis début septembre en mission, qui seront nommés à

l'agence du personnel en fin d'année.

Par ailleurs, en cas de coup dur, la direction a mis une task-force en veille, 2 collaborateurs également de la banque digitale et 2 banquiers privés.

La Directrice de la banque digitale, espère une amélioration du process conso (aujourd'hui traité sur Néo et pas sur izivente), ainsi que du process assurance vie traité par web Assur ce qui rallonge les traitements.

👉 Elle préconise de passer par la boîte mail « mon agence » comme mode de communication et non pas par la boîte mail du conseiller dès lors que l'on souhaite les joindre.



❖ Les agences conseils et mixtes

A ce jour il existe 332 agences conseil ainsi que 52 agences mixtes « Duo ».

Pourquoi ce nouveau format ?

Selon la direction :

- ☞ Rendre autonome les clients dans la gestion des opérations courantes
- ☞ Libérer du temps commercial pour contacter les clients à 100%.

Leurs fonctionnements :

Les agences conseil : le transactionnel et le conseil se font toute la journée en RDV, avec un collaborateur en vigilance pour l'accueil.

Les agences mixtes : Le matin c'est transactionnel en libre-service et le conseil sur RDV avec un collaborateur en disponibilité accueil, l'après-midi le fonctionnement est le même que pour le format ci-dessus.

Vos élus du Syndicat Unifié/UNSA demandent : « comment servir le client qui rentre dans l'agence dès lors que tous les salariés sont en RDV, même le collaborateur en vigilance »

La réponse de la direction est que « l'accueil affaire de tous » concerne tous les salariés présents en agence y compris les CAPRO et les CAGP. Encore une fois la direction répond à coté et pratique la politique de l'autruche.



❖ Commission Immobilière Vacances : Vote sur les mesures 2021

Vous avez été nombreux à recevoir et à lire la dernière communication envoyée sur vos messageries personnelles (*si ce n'est pas le cas, prenez contact avec les élus du Syndicat Unifié/UNSA pour recevoir toutes nos informations*). Nous allons ici simplement vous communiquer les résultats des votes du 24 Septembre 2020 et donc des premiers impacts de réductions budgétaires actées pour l'année 2021. D'autres interviendront prochainement

Les mesures suivantes ont été adoptées à la majorité :

1. Suppression de la réduction de 25 % sur les linéaires (locations été et hiver), à savoir application directe du tarif négocié des prestataires auquel auparavant le CSE appliquait d'office une remise de 25% avant l'application du quotient familial.
2. Suppression de la subvention accordée à la location dans les résidences CGR reprises par VVF. (Subvention qui avait été élargie à toutes les locations VVF)
3. Mise en place d'un plafond de subvention de 150€ pour les nuitées, alors même que ce plafond existait et avait été supprimé.

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