



MOBILITÉS DANS LE RÉSEAU COMMERCIAL

LA VALSE À MILLE TEMPS & LE CLIENT SUIVRA, OU PAS

« Notre dispositif commercial après la réorganisation sera plus adapté aux attentes de notre clientèle qui plébiscite le maintien d'une relation de proximité avec un conseiller attiré en agence » *clamait Gilles Lebrun en 2014 à l'aube de la réorganisation de la BDD. Ce serment - qui n'a engagé que ceux qui l'ont écouté - ressort en 2018 sous l'angle d'une « promesse relationnelle personnalisée ». Concomitamment, c'est la valse incessante des conseillers COFI ou SARCP au grand dam de clients pourtant au cœur de nos préoccupations.*

→ En 2015, une enquête de satisfaction client mettait en exergue un indicateur en baisse significative lié à la stabilité des conseillers. Certes, le client a bénéficié dans la plupart des cas d'un conseiller attiré en agence mais il a souvent constaté à ses dépens que celui-ci changeait souvent de visage lorsqu'il avait eu le temps de l'apercevoir.

→ En 2018, nos clients seront-ils plus satisfaits après les récentes mobilités et entrées ou sorties de portefeuilles ? Auront-ils l'occasion d'établir une relation avec un conseiller qui les accompagnera durablement dans leurs projets ? La relation aura-t-elle vécu ce que vivent les roses, l'espace d'un matin ?

	2014	2015	2016	2017	Mobilités/ Effectifs DR 2016- 2017
DR 75 Est	Détail par DR non communiqué		94	100	57 %
DR 75 Ouest			105	83	63 %
DR 77			53	71	38 %
DR 78			126	169	57 %
DR 91			172	177	87 %
DR 92			85	96	50 %
DR 93			115	115	79 %
DR 94			79	95	36 %
DR 95			84	80	51 %
Total			1 200	830	913

Source DRH au Comité d'entreprise du 22 février 2018

Un rapide coup d'oeil dans le rétroviseur et le doute sur la capacité ou la volonté du directeur du réseau à tenir ses engagements s'insinue. En effet, à peine le « conseiller attiré » décrété, en 2014, le réseau enregistrait 1 200 mobilités, pour finir à 3 182 mobilités géographiques et/ou fonctionnelles en 3 ans, soit peu ou prou 100 % de l'effectif CDI de la BDD. Les résultats commerciaux étant malgré tout au rendez-vous : peu importe le flacon pourvu qu'on ait l'ivresse. Et bon temps fort du Bicentenaire à tous !