



Union
syndicale
Solidaires

CONTACT



sudcera@9business.fr



04 72 60 21 02



Nous prenons acte du constat alarmant exposé par le Président de Directoire au sujet de la faible satisfaction de la clientèle de la CERA.

Nous prenons également acte de l'ambition de Mr Denizot pour palier à ce grave problème.

En effet, Mr Denizot nous parle de :

« - cette situation qui fait perdre de la valeur à notre fonds de commerce
- elle rend plus difficile notre exercice professionnel

- elle vient choquer la confiance que font les clients à la Caisse d'Épargne

En termes de satisfaction client nous faisons déjà beaucoup de choses...

Le premier axe remettre le client au cœur de nos démarches

..nous allons travailler à écouter ce que nous disent nos clients. ...continuité commerciale relationnelle. »



Et bien chiche....

Mais un petit rappel s'impose :

Nous n'avons aucun doute sur la sensibilité de l'ensemble des salariés du réseau en contact avec les clients. En effet, les principaux concernés par les conséquences de cette insatisfaction ce sont bien les commerciaux du réseau, toutes et tous. Tous ceux qui sont en contact avec les clients sont déjà extrêmement touchés par l'insatisfaction puisqu'ils la prennent parfois en « plein visage » et pas toujours de manière très courtoise.

Nous n'avons aucun doute sur la sensibilité de nos collègues du réseau sur l'approche client.

C'est pourquoi nous serons vigilants pour que le poids de l'insatisfaction des clients ne soit pas porté par les salariés. Ne nous trompons pas de cible.

Si nous en sommes là aujourd'hui c'est bien à cause des politiques commerciales mises en place par les précédents Directoires de la CERA.





SUD a des propositions à faire :

- D'accord pour le recrutement immédiat de 100 RCP...et même plus pour faire face aux suppressions de postes de ces 5 dernières années.
- Constituer un vivier de RCP, de CA Pro.
- Avoir des équipes qui assurent le remplacement en cas d'absence : un équivalent des anciennes brigades volantes de CC et de RCP. Pour que chaque groupe dispose d'un ou deux collègues qui peuvent se déplacer et aider les collègues dans les agences qui ont des difficultés d'effectifs.
- Avoir un transfert automatique des portefeuilles (lorsque le conseiller est absent) auprès de conseillers dédiés en agence en ligne afin que les demandes par mail, téléphone et courrier soient traitées.
- Permettre aux collaborateurs qui le souhaitent de rester dans le même emploi dans la même agence ceci pendant plusieurs années et avec la possibilité d'une évolution salariale.
- La fin des postes d'encadrement sans portefeuille client pour rester en contact avec les réalités du terrain. Ex : directeur de clientèle patrimoniale avec un portefeuille de quelques clients !
- Prévoir que chaque nouvel embauché du siège passe par une expérience temporaire en agence : et ce quel que soit le niveau de poste !!!!
- Revoir notre modèle de distribution et arrêter d'avoir comme première chose à dire à un client qui rentre en agence : Non !!! (Vous ne pouvez pas retirer, vous ne pouvez pas faire de virement, vous ne pouvez plus récupérer le chéquier en agence, vous ne pouvez pas récupérer de chèque de banque... on a securpass ...)

Et enfin ne pas oublier que ce sont nos clients qui nous font toutes et tous vivre, du CC au Président de Directoire.

Nous attendons donc la suite avec une certaine impatience...

