

# Inventons Demain



10/12/2019



**SALE TEMPS !**

Après un Futur Simple, qui a été compliqué au présent, et auquel personne n'a rien compris, on a Inventé Demain !

Ce monde virtuel nous a été présenté, avec les raisons et la nécessité de procéder à ce changement.

Aujourd'hui, ce n'est plus virtuel, c'est une réalité quasi achevée sur le terrain. Encore quelques grappes à vendanger (ou vidanger ?), puis en appeler à « Galilée », pour nous propulser en 2020, vers ...on ne sait quelle étoile !

## Inventons Demain, sur le papier, c'était :

- Répondre à une meilleure satisfaction de nos clients
- Apporter plus de confort à nos collaborateurs dans leur travail et répondre à leur besoin d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Lutter contre la survenance des fintechs, néo-banques... etc.
- Améliorer le PNB

## Inventons Demain, dans les faits, c'est :

- **La satisfaction client**, n'est pas au rendez-vous, et les solutions et projets mis en place, ne sont que statistiques, et non curatifs. **Nos clients de demain nous quittent : Jeunes et premiums.** 25 à 40 % de clients déportés, sans avis préalable, vers une AEL. On leur offre le Service de banque en ligne, mais sans le prix.
- Hormis en agences multi marché, **les agences sont sans accueil, ou accueil à mi-temps, quand elles n'ont pas été fermées.** Cela génère plus de trafic sur celles qui sont ouvertes, et sur un temps plus court.
- Obtenir un rdv est un challenge : entre temps d'accueil, travail administratif, formation, link etc.
- Diminution importante du personnel, (33% de l'effectif en agence conseil et classique) = report du SAV sur le personnel restant car les clients qui ont été dirigé en AEL n'étaient que peu consommateurs de nos services. Le nombre de clients par portefeuille n'a pas diminué, ni les demandes SAV, par mail et téléphone !!

**Ça grogne  
dans les  
rangs !!**

- Les process sont chronophages du fait de la réglementation et d'une informatique dépassée.
- Les absences ne sont pas remplacées systématiquement (maladie, formations, congés, maternité, Paternité, etc...) : augmentation du travail et du stress plus particulièrement dans les petites et moyennes agences.
- La régression est induite par la refonte des métiers et des portefeuilles, ex : les RCP expérimentés, autrefois considéré comme des Agents de maitrise, sont devenus des GC , premier emploi en CERA : c'est une attaque à la reconnaissance professionnelle qui s'ajoute au manque de reconnaissance salariale.

**Le Métier ne fait plus rêver et n'attire plus !** Il vous a même fallu faire une campagne d'affichage et de cooptation #Viens Travailler Avec Nous pour tenter de recruter. Les offres d'emploi CERA sont légion sur lindkelin.

**Force Ouvrière alerte les Dirigeants de la CERA : beaucoup de nos collègues sont fatigués, démotivés et au bord du gouffre, quand ils n'ont pas déjà craqué !**



« Si vous prenez soin de vos employés, ils prendront soin de votre entreprise »  
Richard BRANSON (VIRGIN.)

« Les employés satisfaits signifient clients satisfaits, ce qui conduit à la rentabilité » Anne MULCHAHY (Xerox).

### **D**onnez des moyens humains !

- Installer à nouveau des accueils pour accueillir, orienter les clients et soutien administratif à l'agence.
- Revoir à la hausse les effectifs dans les agences conseil et classique,
- Prévoir des équipes de remplacement (équipe volante)
- Soulager les commerciaux des tâches administratives chronophages en les transférant à des équipes administratives locales, et traitement automatique à distance par serveurs.
- Supprimer les lignes directes, centraliser les appels, filtrer, accueillir orienter le client vers le service de traitement ou vers le conseiller, prendre un rendez-vous)

### **D**onnez des moyens techniques et technologiques !

- Scan chèques en zone libre-service
- Déployer une informatique fluide, rapide, intuitive, qui respecte la réglementation.
- Equiper de distributeur de monnaie les agences à un fort potentiel pro commerçants.

### **D**onnez une reconnaissance professionnelle !

- Des entretiens RH réguliers, programmés dans une carrière, avec un suivi réel hors EMI.
- Reconnaître le savoir être et savoir-faire sans les limiter à l'atteinte des objectifs

### **D**onnez une reconnaissance salariale !

- Zones de vie chères, avancement dans l'emploi, progression salariale, intéressement sans adjonction de critères sur lequel on ne peut agir, participation aux bénéfices.

Le PNB est réalisé sur le dos des employés : salaires de misère, sous-effectif chronique, aucun investissement technique, centralisation des services qui allonge les délais de prise en charge, augmente les frais de déplacement, agences habitat fermées et regroupement qui affaiblissent le maillage terrain et des emplois pour le personnel, une activité pro qui souffre de son informatique, de son manque de personnel et à l'instar de nos concurrents sa capacité à gérer la double relation par un seul interlocuteur.

Tout cela laisse penser à une réflexion court terme, qui profite à quelques-uns. **Force Ouvrière**, au nom du personnel aimerait **une réflexion long terme**, avec un projet qui le mobilise, pour donner **un avenir à long terme** à une dame qui a déjà 200 d'existence et dont nous sommes fiers. Dans un contexte qui démarque la Caisse d'épargne comme une entreprise éthique, ses clients et son personnel constituent, ne l'oublions pas, ses sociétaires, donc son âme !

