



Avis négatif Activation clientèle

CE du 23/06/2011

Les élus CFDT ont été informés par la Direction d'un projet de mise en place d'une nouvelle démarche « Activation clientèle ». Ce projet important a pour but de faire progresser nos parts de marchés et durablement le PNB.

L'instauration de cette nouvelle stratégie passe par la mise en place d'outils et de moyens nouveaux :

- Projet de création d'une @ agence
- Projet de traitement des appels téléphoniques entrants en agence
- Projet de traitement des mails en agence
- Projet de vente à distance en agence
- Projet d'adaptation des outils de pilotage et des référentiels métiers.

Activation client est un projet ambitieux qui semble vouloir remettre le client au centre de la relation clientèle.

Cependant pour y parvenir la CENFE compte utiliser des moyens et techniques nouveaux (@agence, internet, OVAD) et aussi développer ceux existants (téléphone, mail).

L'utilisation de ces nouvelles technologies et moyens de communications se développent de plus en plus et apparaissent nécessaires pour accompagner nos clients.

Cependant elles doivent être une aide pour les salariés, non une contrainte, une charge de travail supplémentaire et une source de stress supplémentaire.

Ce que nous constatons à ce jour dans les projets qui nous sont présentés :

Organisation de la vente à distance :

Si OVAD peut être un complément à la vente en RDV, il ne peut répondre qu'à certaines attentes (vente de produits simples, clients distanciés).

La direction affirme aujourd'hui que ce logiciel n'est qu'un outil d'aide à la réalisation de ventes rapides (évite l'administratif) et qu'il n'y a pas d'objectif OVAD (à quand le TB sur OVAD ?).

L'outil semble à ce jour simple d'utilisation, mais n'a cependant pas encore apporté des preuves d'efficacité de ventes, il est néanmoins subrepticement intégré dans le nombre de ventes à réaliser

En outre, l'efficacité du Middle Office est une garantie indispensable de la réussite de la Vente à Distance. Le dimensionnement du middle office sera-t-il suffisant ?

Outils de pilotage :

Les élus CFDT considèrent, une fois de plus, que les outils de pilotage devraient être collectifs et non individuels. Dans la présentation du projet, en plus des 7 tableaux déjà existants, 4 nouveaux tableaux voient le jour. Nous considérons que le nombre de tableaux est trop important.

Comment se fait-il qu'en IDF, un nouveau tableau de suivi unique, destiné à remplacer et annuler tout autre tableau existant « sauvage » ait vu le jour, suite à la réunion extraordinaire du CE du 9 mars dernier, permettant ainsi l'amélioration des conditions de travail des salariés ?

N e pouvons-nous, en CENFE, faire la même chose ?

Référentiel métier :

Le référentiel métier semble donner une certaine autonomie dans l'organisation du travail (ce sont des temps dédiés pour une activité et non plus des plages horaires).

Mais, les activités sont calibrées sans tenir compte des nouvelles tâches et du temps d'adaptation qu'induisent l'utilisation des nouveaux moyens et outils.

Le nombre de RDV par semaine passe de 27 à 22 (baisse de 19%) mais le nombre de rdv pro actif reste à 18 avec une moyenne totale en RDV de 17, et l'objectif d'activation client est de développer des RDV téléphoniques qui devraient être simplifiés notamment par OVAD (qui n'a toujours pas fait ses preuves).

Seul point positif, les RDV relais pour les CC sont considérés comme des ventes.

De plus, les projets de traitement des appels téléphoniques entrants en agence et de traitement de mails en agence sont étroitement liés au projet d'évolution des référentiels métiers puisqu'ils font partie intégrante de la structure de la décomposition d'une journée « type » de travail, avec un temps en minutes déterminé pour chaque tâche.

Ces deux projets ne sont pas anodins et constituent des changements dans les pratiques et l'organisation du travail, ce qui de surcroît risque d'engendrer une charge de travail et un stress supplémentaire.

Appels téléphoniques entrants :

Le client peut contacter directement son conseiller. (ce que nous réclamons depuis des années) Cependant, le retour en arrière brutal (téléphone perso du conseiller sur relevé de compte et sur le portail) risque fort de générer des appels polluants et des tâches supplémentaires à réaliser (réponses aux clients et du répondeur.)

Pour les clients il y a un risque de mécontentement : ne pas avoir le chargé directement (répondeur ou CRC) mais aussi d'utilisation répétée de tous les canaux pour obtenir une réponse rapide.

La direction a même accéléré le processus de communication des téléphones perso des chargés !! Le nombre d'appels clients et le nombre de messages sont comptabilisés hebdomadairement pour un suivi par le DA. Ce TB risque fort de mettre une pression supplémentaire avec des objectifs à la clé et amener une compétitivité entre les collègues.

Mails :

L'utilisation du mail est un moyen de communication qui se développe de plus en plus entre les commerciaux et les clients.

L'utilisation des mails via MSI apporte très certainement une sécurisation et un formalisme (un cadre de réponses pré-formaté, et pas d'utilisation du mail perso) pour les commerciaux.

Cependant, on constate que les mails peuvent devenir chronophages avec des demandes de plus en plus spécifiques et précises (différentes de ce que propose MSI = réponse type).

Par ailleurs le but du projet est de multiplier les entrées en contact entre le commercial et son client il y a de fortes chances à ce que le nombre de mails progresse rapidement et à ce que le mail perso soit utilisé de préférence par le client pour une réponse personnalisée (carte professionnelle).

D'autre part, la gestion et le traitement des mails (MSI et perso) reviennent au commercial qui va devoir jongler avec deux boîtes (MSI et perso) traiter, répondre aux mails, les classer et les archiver.

Quand on connaît actuellement la « jungle » que représente la boîte mail pour beaucoup de collègues, il est fort à craindre que les salariés soient vite débordés et saturés, et que le temps imparti à cette tâche dans le référentiel métier ne soit pas du tout adapté.

Le traitement des mails sera très certainement fait en dehors du temps de travail, d'autant qu'une réponse rapide au client est demandée. (charte de la messagerie ?)

Nous sommes persuadés que ce projet « activation clientèle » tel que la direction veut l'appliquer risque fort d'amplifier la charge de travail et le stress actuels, vous pouvez compter sur vos élus CFDT pour combattre les effets néfastes que ce projet induira nécessairement !

N'hésitez pas à nous contacter !

Vos représentants *Cfdt* CENFE

*Nathalie HEYSEN, Philippe DUBOIS,
Christian MICHALSKI, Didier ROGER*

30 rue des jardins 62300 Lens

☎ 03.21.28.73.24 📱 06.82.01.31.76

nfe@cfdt-ecureuil.com

**Vous pensez comme nous,
REJOIGNEZ NOUS !
ADHEREZ A LA *Cfdt*
Etre syndiqué *Cfdt*
c'est avoir la parole, être entendu
et défendu.**