



**Avis des élus du CSE sur le projet de refonte l'Entretien Hebdomadaire d'Activité (EHA),
et la présentation des nouveaux outils :
L'Entretien de Satisfaction Client (ESC).
L'Entretien d'Activité Commerciale (EAC).**

Au cours de la séance du CSE du 31 MARS 2022, la Direction de la CEBPL a présenté aux élus le projet de refonte de l'Entretien Hebdomadaire d'Activité (EHA), et la présentation des nouveaux outils, avec l'Entretien d'Activité Commerciale (EAC) et l'Entretien de Satisfaction Client (ESC).

L'EHA sera désormais composé de 2 entretiens différents, l'EAC et l'ESC. La CEBPL souhaite que ces entretiens ne prennent plus la forme du « *combien* ». Le « *comment* » sera intégré à ces échanges dans le but d'ajouter la satisfaction client à cet entretien auparavant hebdomadaire.

Les élus du CSE rappellent à la Direction, que beaucoup d'expertises ont démontré que l'attrition de la CEBPL était la conséquence d'une politique commerciale uniquement basée sur le produit. Par conséquent, voir apparaître dans les échanges entre manager et salarié, la notion du « *comment* » peut paraître une bonne intention pour les élus du CSE.

La seconde cause de cette refonte de cet entretien était le temps de préparation nécessaire pour les managers. Beaucoup de données se trouvaient auparavant sur plusieurs outils différents, ce qui amenait un temps de préparation assez long. La volonté sera maintenant d'avoir des remontées automatiques des données. Cependant, la Direction a précisé en séance aux élus du CSE que le taux des remontées des données ne sera seulement que de 80 à 85 %. L'automatisation ne va pas refléter l'ensemble des activités des salariés. Par conséquent, le salarié devra rester vigilant sur les remontées automatiques.

Notamment dans le cadre des semaines thématiques, ou selon le thème décidé par la Direction Commerciale, ces données pourraient se retrouver faussées.

La prise en compte du temps de présence sera théorique, avec la prise en compte des temps partiels, et basée uniquement sur les comptes rendus commerciaux.

Pour les managers, il faudra mener un ESC et un EAC par mois, en alternance, en fonction des profils des salariés, novices ou expérimentés. Les élus du CSE rappellent à la Direction que dans la dernière expertise sur la Politique Sociale, elle précisait qu'un salarié de la CEBPL était évalué 50 fois dans l'année.

Pour les élus du CSE, un ESC et un EAC dans le mois seront suffisants pour jauger de l'activité des salariés.

Deux pilotes sont actuellement en cours depuis environ 3 semaines, avec des retours d'expérience des DAMM, au nombre de 12 et de 10. Ensuite un second pilote sera lancé dans une semaine, avec des retours d'expériences des salariés.

Après les lancements de ces phases, les salariés n'auront plus l'obligation de remonter leurs fiches d'activités à leurs managers, puisque l'automatisation sera effective.

Malheureusement pour les élus du CSE, les réalités du terrain sur les remontées des tableaux de suivi sont bien différentes par rapport à celles présentées par la Direction.

L'objectif de la CEBPL est de déployer les outils à partir de la fin Avril 2022. Les élus s'étonnent des délais très court entre les réalisations des pilotes et le déploiement final dans les agences. En effet, le déploiement devra s'effectuer Direction Commerciale par Direction Commerciale, sachant qu'à l'heure actuelle le calendrier n'a pas été encore présenté.

Les élus du CSE notent que la Direction a précisé en séance qu'elle était dans un changement de culture. Et que ce changement se fait étape par étape.

Par conséquent, les élus demandent à la Direction :

- Faut-il voir la fin de la politique commerciale, dite de « bâtonite » ?
- Faut-il voir la fin des semaines thématiques ?

La notion de « *rendez-vous marquant* » est désormais intégrée à ces échanges, celui-ci ne sera pas obligatoirement un entretien de réussite, il pourra aussi être basé sur du défensif. Ou bien sur un autre fait que le salarié jugera nécessaire de noter dans ces échanges avec son manager.

Un dossier « SOS » sera formalisé dans l'outil permettant ainsi au salarié d'indiquer toutes les problématiques rencontrées sur un entretien avec un client, avant que la relation ne se dégrade. Les élus du CSE reconnaissent l'initiative de cette rubrique, mais ils resteront attentifs quant à l'utilisation de celle-ci :

- Laisser un écrit de ces difficultés pour un salarié, ne va-t-il pas se retourner contre lui, à moyen long terme ?

Ces évolutions peuvent paraître intéressantes pour les élus du CSE, puisqu'on formalise dans ces entretiens, l'accompagnement du manager et les difficultés rencontrées par les salariés. Néanmoins les élus regrettent de n'avoir que les retours des DAMM dans la présentation du projet, les remontées des salariés n'ont pas été intégrées par la Direction.

La CEBPL a instauré dans les agences l'accueil affaire de tous, tous les salariés doivent participer à cette vigilance accueil, mais les élus du CSE notent que cette activité n'est pas prise en compte automatiquement dans ces échanges.

Sur la partie des ESC, la Direction confirme aux élus qu'une modification de version entrainera la création des zones de commentaires pour les managers et les salariés, les élus du CSE resteront vigilants sur cette mise à jour, afin que les deux parties puissent apporter des commentaires supplémentaires sur cet ESC.

Résultat du vote du CSE du 28/04/2022 : 23 votants

Favorable : 10 voix
Défavorable : 00 voix
Abstention : 13 voix

☺ ☺ ☺

Jocelyn BONOUVRIER

Secrétaire du CSE