



Nantes, le 3 novembre 2020

## **Avis des élus CSE sur la mise en place d'un outil de suivi individuel de la satisfaction client à la CEBPL**

Au cours de la séance du 24 Septembre 2020, il a été présenté aux élus du Comité Social et Économique, le dossier relatif à mise en place d'un outil de suivi individuel de la satisfaction client au sein des agences de la CEBPL

Ce projet est né de plusieurs constats dans un contexte de changement :

- Résultats du NPS (Net Promoteur Score)
- Transformation des agences en format conseils ou mixtes.
- Attrition très marquée des clients au sein de la CEBPL.

L'idée principale de ce projet est de faire évoluer positivement le fonds de commerce de la CEBPL, pour le ramener dans le rythme des autres Caisse d'Épargne.

Un mail personnalisé sera adressé aux clients du portefeuille de chaque gestionnaire de clientèle.

Sur le domaine des particuliers, des professionnels, de la gestion privée, seuls les DAMM ne seront pas concernés par ce suivi individuel de la satisfaction client.

Les clients choisis devront justifier d'une antériorité de 6 mois dans le portefeuille avant d'être interrogés par ce nouvel outil.

La Direction indique aux élus du CSE qu'un client ne pourra pas être interrogé plus de 5 fois par an, et que cela correspond aux rythmes de nos concurrents.

Comme il a été maintes fois évoqué dans les avis du CSE et du Comité d'Entreprise, et en particulier dans celui relatif à la situation économique et financière, le traitement de l'attrition client trouve sa source dans la politique commerciale et de distribution de l'entreprise.

L'approche globale des besoins clients doit être avant tout la démarche commerciale instaurée en CEBPL et devrait à elle seule satisfaire nos clients et permettre de résoudre ce problème d'attrition.

Les élus du CSE ne remettent cependant pas en cause l'analyse de la satisfaction client, mais on peut s'inquiéter de la croissance des outils de mesures :

- Appels Mystères.
- NPS.
- Questionnaire post rendez-vous.

L'expérience client ne doit pas rester uniquement une donnée métrique et mesurable, la satisfaction client doit aussi se développer par les relations humaines.

Les élus du CSE soulignent auprès de la Direction que cette recherche d'indicateur de satisfaction client ne se confond pas entre indicateur et objectifs.

Nous resterons très vigilants à l'utilisation de cet outil individuel vis-à-vis des salariés, afin qu'il n'existe pas de dérives.

Les élus du CSE demandent à la Direction d'avoir un bilan 6 mois après le lancement de la 1<sup>ière</sup> vague de mesure de la satisfaction client.

COCO

Résultat des votes: 23 votants

- 18 votes défavorables au projet
- 5 votes favorables au projet
- 0 abstentions

Jocelyn BONOUVRIER  
Secrétaire du Comité Social et Économique

