



CAPITAL CLIENT : Nouveau dispositif « vue 360 / double écoute » De l'entêtement de la Direction

Très consommateur en temps et en effectifs :

- 10 «séances d'écoute» sur 8 mois associées pour chacune à des débriefing/évaluation.
- Phase d'immersion de 2/3H pour chaque conseiller sur un centre de contact, non obligatoire certes mais plus que préconisée, pour assurer une démarche d'observation des pratiques des experts !
- Activité évaluée dans le cadre de l'entretien GPEC

Entretien le stress :

- Lieu de travail non propice à l'écoute conjointe
- A défaut du REQ, le « Parrain d'écoute » peut être un collègue qui rédige alors un rapport d'évaluation
- Déstabilisation au poste et contrôle d'une progression des compétences

Les mêmes erreurs commises:

1. Un dispositif disproportionné imposé à TOUS sans analyser les secteurs d'activité « porteurs » d'un service plus...

Pour exemple, déployer au service contentieux et écarter le service fusion, où est la cohérence !

2. Moment inopportun pour sa mise en place. Certains secteurs sont en surcharge actuel d'activités !
3. Rentabilité réduite du dispositif sur des secteurs à faible taux d'appels entrants
4. Aucune construction de plan d'action pour dissiper les risques psycho-sociaux identifiés

Citation de Sacha Guitry: « La raison et la logique ne peuvent rien contre l'entêtement et la sottise »

La relation Client : Le suivi et l'évaluation des conseillers est OBLIGATOIRE, mais 2 moyens sont laissés au choix de l'évalué :

- l'écoute conjointe
- Le débriefing d'un jeu de rôle en atelier.

Concernant la double écoute, la Direction a réaffirmé le principe du volontariat. Demain, si des « pressions » sont exercées ici ou là pour influencer les conseillers sur le choix et/ou le volontariat, cela démontrera un non respect des consignes par certains managers OU que la Direction a un double langage !

Même si le changement culturel du passage de rôle de gestionnaire à un rôle de conseiller est préconisé par les fédérations et que notre direction l'acte déjà dans nos fiches de postes, L'UNSA considère qu'imposer la valorisation des services du groupe lors d'un contact client est une prise de risque quand :

- le service primordial de base (retraites, carrières, cotisations etc) doit être LA PRIORITE
- le client est déjà abreuvé de démarchages téléphoniques
- la connaissance précises des offres et produits de prévoyance du groupe est un métier à part entière

C'est donc un avis plus que négatif donné par l'UNSA lors de la consultation du CE !