

MIDDLE OFFICE EN CREC : LA QUALITÉ DE SERVICE AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT,

LA DREC A-T-ELLE CHOISI LA BONNE MÉTHODE ?



Depuis plusieurs semaines, les CDSP s'enchaînent pour les services de Middle Office (Clientèles Fragiles, Risques, Réclamations, Gestion Fraude...), Nouveaux outils (FLOW, B1Recouvrement, etc...), nouvelles « postures », que l'on soit en service Risques et Recouvrement, ou en Direction Solutions Clients par exemple, les bonnes intentions de la DREC ne manquent pas. Du recouvrement personnalisé à l'excellence relationnelle, notre client ne devrait pas manquer d'une attention toute particulière de la part des collaborateurs. Toutefois, la note de satisfaction attribuée en janvier par nos clients est de **4,5 sur 10** et toujours largement en deçà de la moyenne des établissements bancaires (6 sur 10) dicit une Directrice de la Solution Client. **Les choix stratégiques sont-ils contestables ?** L'énergie connectée n'aurait-elle pas infusée jusqu'aux chargés de clientèle et la ligne managériale doit-elle être sous perfusion ?

La CFE-CGC soutient la volonté de la DREC d'atteindre l'objectif du TOP 5, après avoir annoncé d'être dans le TOP 3 de la relation Client.

Mais, comment réaliser cette prouesse relationnelle quand les seules actions managériales de court terme priment sur un travail de fond avec les équipes ? Les profils des Directeurs Métier à la DREC ou en CREC traduisent le manque cruel de connaissance Terrain et l'abandon total de l'investissement technique et opérationnel au profit d'une posture standardisée favorisant le visuel sur le concret, la forme sur le fond. Ainsi, lors des instances nationales ou locales, toutes les questions opérationnelles permettant de fiabiliser la déclinaison Terrain d'un projet sont éludées ou en cours d'instruction (« on va instruire le sujet » comme ils disent). Comprenez : ne me posez pas de questions sur le métier, je n'y connais rien... « nous travaillons en atelier avec les collaborateurs »

Ce profil managérial tant recherché par notre Direction et dans toutes les branches du Groupe conduit à la mise en œuvre de projets où le déploiement est « expérimenté » pour ne pas dire « éprouvé » par les collaborateurs. Mais, grâce aux LAB, PEP'S ou autres formats modernes imposés, notamment par la cellule 1000 Managers, les chargés de clientèle trouveront par eux-mêmes les solutions et en tireront bien évidemment une satisfaction personnelle vecteur de motivation pour rêver d'être Chargé de Relation Bancaire 3.1 ou 3.2. Comment croire à ce schéma qui, sous prétexte d'autonomie, désengage les décisionnaires de projet et où le manager devient animateur de capsules avec son kit de Smiley, de post-it et se retrouve accompagné d'un lama rose en carton...

LA CFE-CGC ALERTE SUR CES MÉTHODES STÉRILES OÙ LA PHOTO DE GROUPE SUR YAMMER VAUT BIEN PLUS QUE LA NATURE DES DÉCISIONS PRISES.

Pour retrouver une crédibilité, une légitimité auprès des chargés de clientèle qui, eux, détiennent une expertise avérée dans leur travail, il est plus que nécessaire « de remettre l'église au centre du village » et d'avoir enfin des interlocuteurs en capacité de donner le sens, d'expliquer les enjeux et de traduire la stratégie de la DREC par des consignes claires, uniformisées et garantes d'un traitement qualitatif des demandes de nos clients. Si cette base fondatrice de la relation Client n'est pas au rendez-vous, la DREC pourra ajouter toute l'empreinte, toute l'excellence relationnelle ou tous les artifices visuels qu'elle voudra, elle ne gagnera pas son pari.

LA CFE-CGC POURSUIT SANS RELÂCHE SON TRAVAIL AUPRÈS DES DIRECTIONS POUR FAIRE VALOIR LES COMPÉTENCES ET L'EXPERTISE INDISPENSABLE POUR ACCOMPAGNER LA CONDUITE DU CHANGEMENT ET VALORISER LES MÉTIERS DE L'ENCADREMENT : SES REPRÉSENTANTS PARTICIPENT AU « CHANTIER MANAGERS » POUR ALLER DANS CETTE DIRECTION. PARTAGER VOTRE QUOTIDIEN AVEC LES REPRÉSENTANTS DE LA CFE-CGC ET TENTONS ENSEMBLE D'INVERSER CETTE TENDANCE OÙ PARAÎTRE VAUT MIEUX QU'AGIR....

Pour plus de précisions, rapprochez-vous de la CFE-CGC:



<https://cfecgcgroupepostelaposte.fr/>



cgclaposte@gmail.com

