

Des élus à vos côtés au quotidien

CHRONIQUES DU CSE 30 Mai 2024

❖ Satisfaction Day en CEBPL, seconde édition le 19 juin prochain.

Après un début d'année record, il s'agit de conforter cette évolution positive du NPS

Satisfaction Clients BDD

- 317 agences en NPS positif
- 81 agences en OR

Globalement, c'est positif car tout est en progression

Satisfaction Clients BDR

- NPS 2024 en progression de 10 %
- 11 centres d'affaires en NPS positif

87% de nos clients sont considérés fidèles dont 25 % ambassadeurs



Le Satisfaction Day, une journée commerciale « ordinaire »

Avec pour objectifs :

- Pour la BDD, renouer avec les clients part distanciés et les pro actifs non vus
- Pour la BDR, rencontrer les clients non vus et visiter de nouveaux clients
- Pour les fonctions supports, échanger avec les équipes et clients sur leurs ressentis et attentes

Et un « accueil extraordinaire » :

Liberté est donnée aux agences de créer leur propre ambiance : choix de la déco et du dress code.

Pour la Direction, cette journée est l'occasion de ritualiser certaines pratiques et de se montrer exemplaires :

- Un client = un café
- Parler systématiquement satisfaction à la fin de chaque entretien
- Systématiser l'appel sortant en réponse de tout mail entrant

Il faut essayer de renouer avec les distanciés Particuliers, rencontrer nos pro-actifs non vus, visiter nos nouveaux clients.

Concernant les fonctions supports, 150 personnes sont inscrites pour venir en agence à ce jour, l'année dernière il y avait eu 130 .

Cette journée doit être conviviale.



❖ **INCIVILITES : mise à jour**

Un nouvel accord de branche sur les incivilités et les agressions est en vigueur depuis le 4 avril 2024.

Cet accord introduit de nouvelles formes d'incivilités face auxquelles vous pourrez dorénavant réagir en les déclarant via Myflow : outrages sexistes et agressions sexuelles notamment.



Il fait également référence aux incivilités via les nouveaux outils numériques (mails, réseaux sociaux, avis google...)

L'Entreprise met l'accent sur l'importance des formations dédiées dispensées aux nouveaux entrants, aux managers et aux salariés particulièrement concernés par les agressions selon leur affectation.

N'hésitez pas à aller sur la page d'information dédiée aux incivilités au sein du site Dalis Utile et Gestion des incivilités.

Lire [l'accord de branche](#)

Vos représentants au CSE : Lionel BOURVA, Alain CLODIC, Marie-Laure CRENN, Arnaud LE POGAM, Alexandre MILLER, Michèle NOUVEL, Valérie PAVIC, Valérie RAULT, Frédéric ROIGNANT.



Pour nous contacter : bretagne-pays-de-loire@syndicat-unifie.net

Sur internet [UNSA – UNSA CEPBL \(su-uns-cepbl.fr\)](http://su-uns-cepbl.fr)

Toutes nos actualités sur



Pour télécharger notre application,
Flashez ce QR Code

