



# BAQ, ORO, FILIÈRE PATRI ... ON MARCHE SUR LA TÊTE !!

DEPUIS PLUSIEURS MOIS, VOUS ÊTES NOMBREUX À AVOIR ALERTÉ L'UNSA SUR LES DYSFONCTIONNEMENTS INHÉRENTS À LA NOUVELLE ORGANISATION EN CAISSE LOCALE. NOUS AVONS LISTÉ UN CERTAIN NOMBRE D'ANOMALIES ET D'IRRITANTS QUI IMPACTENT LE QUOTIDIEN.

## Chargés de clientèle particulier

- Hausse des objectifs individuels dans les CCM impactées par une restitution d'un (voire 2 ou 3) ETP suite à la mise en place des BAQ.
- Augmentation de la taille des portefeuilles.
- Appauvrissement QUALITATIF des portefeuilles : une perte d'encours d'épargne et de potentiel sur certains objectifs suite au transfert des hauts patrimoines.
- Frustration : autant d'années pour se constituer un joli portefeuille pour se voir priver de ses meilleurs clients... : "dans ma salle de jeux, on m'a enlevé mes plus beaux jouets".
- Managers : beaucoup de postes de CANIM sont supprimés. Quid de l'accompagnement des collaborateurs (tutorat) ? De la charge des DDC (disparition du binôme) ?

- Des CC Patri en difficulté, cumulant des absences liées à leur formation et de nombreux RDV à gérer.
- Des agendas saturés entraînant des prises de rendez-vous à 3 semaines : pression et fort mécontentement de la clientèle.

## Chargés de clientèle Patri

## Impact sur les métiers du siège

- Des responsables de projets qui se succèdent, avec des ordres et des contre-ordres (sur le projet ORO/Odigo on en est déjà à 3 !!!)
- Une équipe support non identifiée au niveau du réseau. Les réclamations arrivent à plusieurs endroits, perturbent les activités et ne sont pas remontées.
- Un service relations clientèle tellement débordé qu'il ne répond plus que par mail.
- Des développements mis en péril par des ruptures de contrats avec des prestataires dans le cadre de la mission Ameffi.

- Un passeport et des habilitations trop limitatifs : opposition carte, commande de chéquier, modification de plafonds, traitement des fraudes, extournes...
- Organisation à parfaire : les collègues BAQ souhaitent pouvoir se concentrer exclusivement soit en prise d'appels, soit en traitement des DOMI pour gagner en efficacité.
- Impossibilité de faire un suivi téléphonique client.
- **Incompréhension dans le suivi entre le traitement réalisé par la BAQ et le conseiller.**
- Évolution du matériel à prévoir : équipement nécessaire de 2 écrans de même dimension, de cloisons phoniques, d'un bureau sur vérins à la demande.
- Nécessité de systématiser le double Enco (double comptabilisation de la production commerciale) sur l'ensemble des BAQ afin d'éviter les disparités. .

## BAQ

ORO

- Grosses difficultés des clients pour joindre leurs conseillers sur leur ligne directe. Réitération importante des appels qui basculent vers les CDR d'où un flux très important
- **Joignabilité du conseiller :choix 3: si le conseiller n'est pas disponible pas de répondeur= fin de l'appel**
- Impossibilité de contacter les collègues en "non prêt" (qu'ils soient en CCM ou sur une autre caisse) en dehors d'Hangout

- Problématique de la gestion de la monnaie pour les pros et les assos depuis la mise en place d'Atmosphère (délai, pas de souplesse en cas "d'oubli" par la ccm pour dépanner les clients, pochettes de monnaie difficilement identifiables...)
- Les CCM "non Atmosphère " croulent sous la logistique car beaucoup de pros des autres caisses "Atmosphère" préfèrent y faire désormais leurs dépôts. Cela a pour effet de perturber leur organisation et leur temps commercial, surtout en période estivale.
- Pour les commandes de monnaie, la taille des casiers CCM est inadaptée au nouveau système. Le salarié est obligé de sortir tous les sacs en zone client pour trouver la commande demandée. **RISQUE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.**
- Problème de confidentialité sur les nouveaux automates, ce qui a déjà été remonté de nombreuses fois.

Atmosphère

La nouvelle organisation (testée à trop petite échelle puis déployée massivement sur toute la fédération) faite à iso effectif montre rapidement ses faiblesses.

Nous sommes régulièrement interpellés sur la frustration des salariés, l'insatisfaction des clients, les nombreuses inefficacités opérationnelles.

**L'UNSA Crédit Mutuel Arkéa ALERTE** la direction sur l'insatisfaction croissante, sur les difficultés au quotidien pour tous, sur des cahiers des charges non stabilisés, sur un service relations clientèle totalement débordé d'appels et de mails de mécontentements ...

Avec des objectifs toujours revus à la hausse, une charge de travail toujours plus lourde, le bien vivre au travail devient un mirage non compensé par des primes , promotions, I/P, toujours en baisse .

**La situation actuelle ne peut perdurer.**

**Les salariés ne doivent plus être la variable d'ajustement pour compenser les dysfonctionnements de l' organisation du travail décidée et pilotée par la direction.**



Bulletin d'adhésion

A retourner à : [contact@unsacmarkea.com](mailto:contact@unsacmarkea.com)

Vos correspondants : DD22 Sébastien CHERMAT DD29 Philippe LEOSTIC  
DD35 Franck AZE DD56 Gilles GORVEL  
Siège/PEI : Marc GARGADENNEC CMSO Frédérique BOUTET

Je soussigné .....

Employé

Cadre

Affectation .....

Métier .....

Adresse mail Pro .....

Date de naissance .....

Adresse Perso .....

Téléphone Portable .....

Déclare adhérer au syndicat UNSA Crédit Mutuel Arkéa

La cotisation est de 31 € par trimestre (ouvre droit à un crédit d'impôt de 66%, ou frais réels), prélèvements automatiques trimestriels, fin des mois de : mars, juin, septembre et Décembre. **Joignez un RIB impérativement**

Tous les adhérents bénéficient d'une protection juridique vie professionnelle après 6 mois d'adhésion.

Fait à ..... Le .....

Signature :