



Préserver le parc client est-ce vraiment une priorité pour BCEF ?

Alors qu'elle ne cesse d'invoquer régulièrement la concurrence agressive des vilaines néo-banques et de vouloir apprendre aux conseillers, même les plus expérimentés, à mieux travailler pour ne pas perdre de clients, comme BCEF, notre direction régionale est toujours dans l'incapacité de nous dire combien de clients sont perdus après la fermeture d'une agence.

Mais ne perdons pas espoir, la direction nous annonce qu'un outil d'évaluation est en cours d'élaboration.

Peut-être parce qu'en matière d'expérience clients, « ce qui ne se mesure pas n'existe pas », BCEF et BDDF avant elle, n'ont donc jamais mesuré le taux d'attrition liées aux fermetures d'agences.

Pas de chiffres, donc pas de pertes.

Particulièrement surpris par cette absence de mesure à l'heure où l'on a de cesse d'évoquer la terrible désaffection des clients pour notre établissement, et la non moindre terrible et coupable incapacité des conseillers à les retenir, les élus CFDT IDF Ouest ont donc calculé cette perte de clients en comparant le nombre de clients avant et après pour chaque fermeture effectuée en 2025.



Parce qu'il « il faut de rendre à César ce qui appartient à César et à dieu ce qui appartient à Dieu », disons-le d'emblée, avec ses fermetures d'agences, c'est bien BCEF qui est le principal responsable de la destruction du parc clients et ceci depuis Préférence Clients en 2015.

Par la différence entre le nombre de clients dans les deux agences lors de la présentation du dossier et le nombre de clients actuel de l'agence de repli, voici donc les premiers chiffres dont nous disposons.

- Bien entendu, la direction n'a pas manqué de nous dire que les clients avaient peut-être transféré leurs comptes dans d'autres agences, mais comme elle n'est pas en mesure de s'appuyer sur des chiffres, à notre tour nous dirons que pas de chiffres, pas de transferts !!!
- Bien entendu, l'idée n'est absolument pas de vous décourager mais bien de remettre les choses à leur juste place pour vous permettre de gagner en sérénité dans votre activité.

Non pas qu'il ne faille pas redoubler d'effort pour ne pas perdre de clients, mais à l'impossible, nul n'est tenu.

En effet, plus ou moins expérimentés, vous êtes tous et toutes des professionnels de la relation client. Comme l'a dit notre directrice de région, vos performances le prouvent.

Juan-Antonio
GONZALEZ
06 67 24 54 97

Sophie
CREPEAUX
06 98 54 95 03

Stéphanie
BOUKOBZA
07 86 23 54 74

Aïssa
LAIDOUNI
07 71 54 87 22

Claudine
OMS
07 61 41 04 82

Brigitte
MARQUES
DE ALMEIDA

Nadia
TEIXEIRA

Samia
BAITARI

Mohamed
FARES

C'est bien BCEF qui a décidé de faire l'impasse sur une partie de notre clientèle puisque l'exception de Cergy, c'est de 11.6 à 28.3 % de la clientèle dont nous nous séparons à chaque fermeture.



- Que BCEF cesse donc, et la région avec elle, d'exercer une pression inutile et déplacée sur un sujet sur lequel les salariés n'ont en réalité qu'un impact marginal
- ♦ Que BCEF cesse aussi de culpabiliser les salariés et d'agiter la menace de la concurrence pour mieux se consacrer à améliorer la qualité de son offre, celle d'Hello Bank restant notamment toujours très en deçà de celle d'autres banques leaders comme BoursoBank et Révolut.

Et que plutôt que de réaliser des économies massives, et d'infantiliser ses conseillers et managers, que BCEF donne aussi les moyens aux conseillers de faire correctement leur travail pour leur permettre de conserver leurs clients, des moyens aussi bien commerciaux que techniques et humains.

A défaut, nous rappelons que ce sont les différents plans d'économies de BCEF qui ont désorganisé le réseau et dégradé la qualité du service ainsi que satisfaction clients d'une part, mais aussi et surtout les conditions de travail et la santé des salariés comme l'attestent toujours année après année les rapports de la médecine du travail.

Cette stratégie du toujours « faire plus et mieux avec moins », initiée en 2015 avec Préférence Clients et poursuivie en 2021 avec Modèles de services puis en 2026 avec Retail 4.0., a largement dépassé les limites acceptables, surtout quand les discours des principaux responsables de BCEF et de la région tendent à toujours vouloir rendre les salariés responsables de décisions qui viennent d'en haut et qu'ils subissent.

Aussi, nous attendons que BCEF et la région cessent de faire croire que la préservation du parc clients est une priorité quand elle détruit seule des milliers de relations par ses simples fermetures.

Fermeture d'Ermont Gare

5.703 (Ermont + Ermont Gare) clients lors de la présentation du dossier le 28/11/2024

5.044 sur Ermont aujourd'hui 659 clients « perdus », soit 11,6 % de la clientèle.

Fermeture de Chatenay Malabry

3.871 (CM et Châtenay Mairie) clients lors de la présentation du dossier le 28/11/2024

aujourd'hui 471 clients « perdus », soit 12.2 % de la clientèle.

Fermeture de Ville d'Avray

4.307 (Sèvres + Ville d'Avray) clients lors de la présentation du dossier le 06/12/2024

3.309 à Sèvres aujourd'hui 998 « perdus », soit 23.2 % de la clientèle.

Fermeture de Nonancourt

1.790 (Verneuil + Nonancourt) clients lors de la présentation du dossier le 11/12/2024

1.284 à Verneuil sur Avre aujourd'hui 506 « perdus », soit 28.3 % de la clientèle.

Pour votre information voici quelques chiffres sur le parc clients

VOS ELUS CFDT SONT À VOS CÔTÉS
POUR VOUS INFORMER, VOUS CONSEILLER ET VOUS ACCOMPAGNER.



: PARIS IRP CFDT IDF OUEST