



DIRECTION DEVELOPPEMENT

PROJET ELSA :

Ensemble Libérer et Sécuriser nos Actes

A partir du 23 juin

- **Amélioration du process de récupération des pièces d'identité**

Objectif : Etre en conformité avec la réglementation LCB-FT en recueillant les pièces d'identité lors de la souscription et tout au long de la vie du contrat.

- **Evolution du paiement par carte bancaire en VAD**

Dans un objectif de sécurisation, tout en restant en ligne avec son conseiller, le client transmet en toute discrétion ses numéros de carte bancaire via un fournisseur d'encaissement à distance.

Avant généralisation en octobre, un pilote est mis en place aux CRC Poitiers, Nantes, Toulouse, dans les agences du Territoire 34 et à l'agence de Pointe à Pitre.

La CFTC sera vigilante sur :

- **l'agilité des clients pour gérer la communication et l'envoi des pièces,**
- **l'allongement du temps de communication téléphonique.**

16 AVRIL 2025

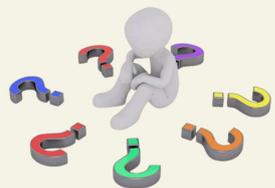
Direction
Développement : projet
ELSA

Live Direction
Développement

Prestations du CSEE

Prochain CSEE
15 MAI 2025





QUESTION CFTC : LIVE DIRECTION DEVELOPPEMENT

Suite au live de fin février, un questionnaire a été envoyé aux participants. Les élus CFTC demandent une restitution de ce questionnaire, verbatim inclus et de nous rappeler les conditions de confidentialité de ce questionnaire.



Réponse de la Direction :

- 308 participants soit moins de 10% de la population concernée !
- Note satisfaction de 8
- Sont évoquées des incompréhensions sur la stratégie et l'utilisation des budgets commerciaux.
- Comme pour tous les sondages, les règles de confidentialité sont respectées.

PRESTATIONS CSEENIORT

PASS-LIBERTE

La CFTC a voté le maintien à 400€.

SEJOURS PARCS

Hébergement 1 nuit + Accès parc 2 jours



ZOO PARC DE BEAUVAL

11 et 12 octobre

PARC ASTERIX

8 et 9 novembre

DISNEYLAND PARIS

20 et 21 septembre

FUTUROSCOPE

11 et 12 octobre
15 et 16 novembre



VOS ELUS CFTC CSEE NIORT



Pascal ARDIT
Marketing & Com.
06 83 84 11 12



Sophie LEZAY
DSIN Niort



Jean-Michel SABY
CCP Montbrison
06 86 48 12 23



Florence VIGNANDO
Formation Niort
06 86 48 11 92



Christophe YOU
Permanent Syndical
06 47 27 78 26



Laëtitia MARCUSSEAU
Soutien à la Relation Client
06 45 79 41 17



Didier CHOQUET
Permanent Syndical
06 37 35 11 38



Florence YOU
Permanente Syndicale
05 49 34 33 42



Frédéric PIN
CRC Montpellier



Marie-Aude BERTONI
CRC Nantes
06 64 95 71 14



Pascal GOURVEN
Agence Lanester
06 45 36 98 03



Delphine MINET
CRC Poitiers
06 16 90 02 44



Camille MARSOTTO
CRC Lyon

Besoin d'aide, une question ?

Contactez-nous !

contact@cftc-covea-france.fr

cftc-covea-france.fr

