



## Compte rendu CSE du 19 Mai 2022

### ❖ RESULTATS BDD

Très bon début d'année puisque la CEBPL occupe la 2ème place au niveau national en ce qui concerne les rendez-vous, la 2ème pour le nombre de ventes par RDV, la 1ère pour le nombre de formules vendues, la 5ème pour les débits différés et la 6ème pour les cartes haut de gamme.

Concernant les crédits et les crédits pro, nous sommes dans le rythme. Côté épargne, avec 247 millions collectés, les clients vont naturellement vers les épargnes liquides (livrets) depuis la hausse de taux de février dernier. Concernant l'assurance vie, la CEBPL occupe une belle 4ème place avec 84 millions d'engrangés.

La Direction aurait pu être satisfaite de ces résultats mais non... en assurance vie, malgré les bons chiffres, la CEBPL stagne au niveau des parts de marché. Et une fois de plus, elle a mis l'accent sur l'IARD : en dehors du fait que nous soyons mieux positionnés en net qu'en 2021, nous ne sommes pas dans le rythme. Et cela malgré tout ce qui a été mis en place depuis le début de l'année. Les raisons ? entre autres la jeunesse et le « manque de compétences en IARD » des dernières recrues dicit la Direction, mais surtout le manque de RDV « diags » dédiés...on sait donc ce qu'il va nous rester à faire.

Concernant le fil rouge 2022, la satisfaction client, elle est en constante amélioration mais la Direction n'a pas de chiffres à nous communiquer. Un point devrait être fait semestriellement.

### ❖ MAIL HOP

Ce « projet » en test sur trois agences puis sur la DC Finistère et les 14 meilleures agences pour la gestion des mails concerne la prise en charge des mails clients pendant vos absences et donc tendre vers l'excellence relationnelle. Bon... vu que le CSE a juste été informé, ce n'est pas vraiment un projet mais plutôt une décision de la CEBPL.

Cet outil va permettre de saisir par anticipation une demande de transfert des mails clients (et uniquement les mails clients) provenant de la MSI et des mails clients enregistrés dans Mysys vers la boîte agence pendant les absences des collaborateurs : congés, formations, absences diverses et variées... en cas de maladie (rarement anticipable), le manager pourra prendre la main et saisir la demande à votre place. Les mails estampillés « ...@cebpl... » ne sont pas concernés, au même titre que les mails privés. Certains mots tels que « privé, personnel, confidentiel... » bloqueront le transfert. La Direction nous a répété à plusieurs reprises que

vosre boîte mail est professionnelle et doit rester professionnelle. Nous vous laissons le choix de l'interprétation de ces termes.

Attention aucun lien informatique entre « services » et « mail hop ». Ce sera donc à vous d'anticiper et programmer l'outil. La gestion des mails sera répartie par le manager sur les collègues restants dans l'agence. Donc à prévoir une surcharge de travail... à croire que la satisfaction client prime sur la santé et le bien-être des collègues.

Au retour du collègue, le transfert s'arrête automatiquement.

### ❖ **AGENCES RECONQUÊTE ET TELETRAVAIL**

Le plan de distribution prévoit la mise en place de 51 agences reconquêtes.

Cette proposition de mise en œuvre vise actuellement 8 agences sans possibilité d'extension qui n'ont que 2 bureaux pour 3 ETP. Et c'est Durtal qui ouvre le bal. Concrètement que va-t-il se passer ? les employés de ces agences vont se voir proposer de travailler 3 jours en agence et 2 jours par semaine en télétravail au domicile déclaré à la DRH (le samedi compte pour un jour). Pour pouvoir prétendre au télétravail, il faudra montrer patte blanche : être volontaire, maîtriser le poste occupé (sans condition d'ancienneté) et fournir une attestation sur l'honneur validant votre cadre de travail (calme, installation électrique, haut débit internet...).

Ceux qui ne souhaiteront pas de télétravail se verront proposer (imposer ?) une affectation dans une autre agence. Des formations seront dispensées, du matériel informatique (PC portable, clef Aladdin, casque) fourni.

Bien évidemment il sera nécessaire de revoir l'organisation du travail de ces points de vente. Toutes ces étapes se feront de mai à août, pour une mise en place du dispositif de travail à distance et passage en agence reconquête en septembre... à suivre

### ❖ **APPELS ENTRANTS**

Jusqu'ici, la banque digitale prenait en charge les appels entrants des agences du lundi au vendredi de 8h30 à 19h pendant les heures de fermeture aux clients. Demain les appels pendant les plages horaires du matin (8h30-9h30) ne seront plus transférés. Les lundis, les plages de fermeture du midi et celles de 18h30-19h continueront à être prises en charge par la banque Digitale.

Depuis février, 18000 appels ont été pris en charge sur les 5 DC en test. Ce process sera étendu à toute la CEBPL à partir du 15 juin. La direction table sur près de 160000 appels pris en charge par an.

**Vos représentants au CSE : Benoit BRIER, Marie Laure CRENN, Brigitte ECUYER, Catherine GERARD, Philippe LAFOURCADE, Fabienne LETHEREAU, Michèle NOUVEL, Valérie PAVIC, Agnès PERRAUT, Frédéric ROIGNANT, Loïc STEPHAN, Arnaud Le POGAM.**