

Ensemble *plus fort*,  
pour un **avenir**  
*plus humain* !

Aujourd'hui, comme demain, santé et qualité de vie au travail sont et seront nos priorités d'action.



### **Compte-rendu CSE du 16 Décembre 2021**

*La réunion était présidée par M. Le Gourrierec et Mme Viaud-Murat assistés de Mme Roger.*

#### **❖ INFORMATION/CONSULTATION : INFORMATION SUR LA CREATION DE LA DIRECTION DE LA SATISFACTION CLIENT**

Comme vous le savez tous, la Satisfaction Client est au centre du Plan Stratégique 2022-2024 de la CEBPL. Aux yeux de la Direction, cela nécessitait une modification de l'organisation des services. Et donc, nous en avons « tous rêvé », la Direction l'a fait : la Direction de la Satisfaction Client est née en lieu et place de la Direction Qualité.

En grosse nouveauté, cette direction n'est désormais plus rattachée au Secrétariat Général mais au Président du Directoire afin de lui donner plus de moyens. Un gros doute nous effleure : comment le Président du Directoire pourrait-il répondre et se préoccuper de la satisfaction des clients alors qu'il reste sourd et sans réponses, voire méprisant devant celle du personnel, entre autres lors des NAO ?

En ce qui concerne les réclamations et le support réseau, pas de changements par rapport avec l'ancienne direction qualité.

La Satisfaction Client (SF) n'est pas uniquement l'affaire des commerciaux mais celle de tous, et devra être traitée à tous les niveaux. On va écouter les collaborateurs pour corriger les irritants. On va également écouter les clients pour améliorer et adapter les process, les chantiers. Pour ce faire, les animateurs SF (ex animateurs qualité) se rendront sur le terrain, au plus près des clients, pour capter les irritants et proposer des solutions. Ils devront montrer la voie et ne devront pas se contenter de donner des ordres et/ou directives. Souhaitons que des moyens conséquents soient mis en place.

Un petit caillou dans la chaussure : il va falloir régler rapidement le problème « Accueil Affaire de Tous » qui est un vrai flop. Toutes les agences sont censées fonctionner sur le même modèle mais beaucoup de DA ou de DAMM gèrent leur point de vente à leur sauce et ne suivent pas les directives de la Direction qui « ferme les yeux », malgré les remontées incessantes des élus sur ces dysfonctionnements.

Cela fait des années que la Satisfaction Client est au centre des préoccupations du personnel de la CEBPL. La Direction a bien tenté de mettre en place un accompagnement en 2017 lors de la création de « Service Gagnant ». L'intention était bonne mais les moyens n'ont pas été à la hauteur et Service Gagnant s'est soldé par un énorme échec.

Vos élus sont conscients que la satisfaction client est le nerf de la guerre contre l'attrition (entre autres) et souhaitent que des moyens conséquents soient mis en place pour la réussite de ce projet et de l'objectif ambitieux de 100% des agences avec un NPS positif

#### **❖ INFORMATION /CONSULTATION : AVIS SUR LA POLITIQUE SOCIALE DE L'ENTREPRISE**

Pour rappel, les élus du CSE ont mandaté le cabinet SYNDEX pour réaliser une expertise sur la Politique Sociale de l'entreprise. Le rapport a été rendu et présenté aux élus en amont de la réunion. Une présentation résumée commune (élus et Direction) a été faite avant la remise de l'avis du CSE. Pour faire court, le rapport a mis en lumière deux points principaux :

- La charge de travail ainsi que les conditions de travail des salariés de la CEBPL
- L'analyse du turn-over au sein de l'entreprise

Concernant le premier point, le cabinet SYNDEX a mis en avant la surcharge de travail des salariés en démontrant avec force chiffres le surdimensionnement de bon nombre de portefeuilles des collaborateurs, et ce à tous les niveaux des agences. Les objectifs commerciaux ont également été mis en avant. Ils sont inatteignables du fait (entre autres causes) d'un trop grand nombre de clients à gérer, qu'ils soient en portefeuille ou inactifs (ces derniers n'étant pas pris en compte, mais devant malgré tout être traités).

Un point sur la diminution des effectifs, non négligeable puisque 195 CDI sur les 252 prévus dans le plan stratégique se terminant au 31/12/21 ont été supprimés et qu'une nouvelle vague de suppression de 112 ETP (dont les 57 du plan actuel) est prévue dans le Plan Stratégique 2020/2022.

Les absences, qu'elles soient de courte ou de longue durée, jouent également un rôle important dans cette surcharge de travail car les absences courtes ne sont pas remplacées et les longues, difficilement négociées et/ou anticipées à cause du manque de candidats.

Les évaluations (EHA, EMI et EAA), une cinquantaine par an, sont également très chronophages et souvent plus démotivantes que le contraire. Au final, la charge de travail prescrite est supérieure à la charge de travail réelle, rendant les conditions de travail difficiles et anxiogènes.

Le deuxième point, le turn-over, est tout aussi problématique.

L'analyse du cabinet SYNDEX mets le doigt sur des conditions de travail rendues difficiles à cause de la pression des entretiens, des objectifs surévalués, du temps de travail (le midi entre autres) au-delà du référentiel, rendant la fidélisation des plus jeunes très difficile. Il n'y a plus de vivier en CEBPL et les métiers de la banque ne font plus rêver. La « réputation » de la CEBPL ne joue pas en sa faveur, le bouche à oreille des démissionnaires faisant baisser le nombre de candidatures.

Tout au long de la présentation du rapport, la direction n'a eu de cesse de démontrer sa mauvaise foi en tentant de contrer les arguments développés par le cabinet SYNDEX, arguant que les conditions de travail n'avaient rien à voir et n'avaient aucune influence sur la politique sociale de l'entreprise. Cela a entraîné des réponses vagues, hésitantes de la part de la Direction, n'apportant pas de solutions aux problèmes développés dans le rapport.

Pour les élus, il est évident que les deux sont indissociables : l'un entraîne l'autre et vice versa.

Les élus du CSE devaient rendre un avis sur la politique sociale de l'entreprise suite au rapport du cabinet SYNDEX. A l'unanimité des 22 votants, un avis négatif a été rendu.

Un point positif cependant : la Direction a malgré tout trouvé le rapport très pertinent, même s'il met en exergue les mauvais fonctionnements de l'entreprise. Elle nous a dit que peut-être, il pourrait être possible qu'elle se serve de certaines analyses pour faire évoluer et modifier certaines choses qui ne vont pas. Affaire à suivre donc...



***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***