

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 DU CSE DU 07 JUILLET 2022

BILAN DES FORMATS AGENCES

Après combien... 2 ans 1/2 de « test » ? La Direction est revenue vers nous pour nous présenter un bilan de la mise en place des formats « Duo » et « Conseil » des agences. Le constat est sans appel : un fiasco. La direction a mis 2 ans pour se rendre compte qu'il était difficile de faire un distinguo entre les deux formats. Entre ceux qui ne sont ouverts que sur RDV toute la journée avec un transactionnel quasi inexistant et ceux qui ont le rideau fermé l'après-midi, peu de managers ont pu respecter les consignes de la CEBPL. Chacun a fait à sa « sauce ». La direction a mis 2 ans pour enfin accepter que ce que nous leur disions et remontrions depuis le même laps de temps était vrai et n'étaient pas des élucubrations tout droit sorties de notre imagination, que le plan de distribution de 2020 n'était pas adapté à la réalité du terrain.

La direction a donc demandé aux managers de réévaluer le format de leur agence. Il en ressort que sur les 310 agences conseil en 2020, il ne va plus en rester que 218 et que les 49 agences Duo de 2020 vont passer à 141.

La direction a décidé de « frapper fort » en mettant en place le 16 juin dernier un après-midi de réflexion sur « comment est-ce qu'on pourrait bien faire pour réorganiser l'accueil ? ».

Et voici en gros ce qu'il en est ressorti, quel que soit le format d'agence...

- Toutes les agences sont **ouvertes et en accès libre** à toute heure de la journée
- Un client qui se présente sans rendez-vous doit être pris en charge et servi
- Dans les agences Duo, on dit aux clients que quand même ce serait mieux de venir le matin
- L'accueil doit être organisé et un planning hebdomadaire sera mis en place pour savoir qui fait quoi (accueil des clients, le téléphone, les mails de la boîte agence)



Bon jusque-là, rien de bien innovant puisque dans la plupart des agences c'était déjà mis en place. La direction a décidé d'aller encore plus loin avec des principes à appliquer pour un accueil de qualité :

- La porte est ouverte et le client peut entrer seul à tout moment.
- Tout client qui entre dans l'agence est accueilli avec le sourire en moins d'une minute.
- Tout client sera accueilli par la phrase : bonjour Monsieur/Madame, en quoi puis-je **vous être utile** ?
- Nous accompagnons nos clients à l'accueil comme en rdv sur le selfcare pour diminuer le flux
- Je viens accueillir mon client qui a RDV et je le raccompagne.

Bien évidemment, tout cela, le personnel ne le fait jamais. Ça laisse rêveur non ?





TEST D'ORGANISATION AGENCES MULTI MARCHES

La direction a fait le constat (enfin) que les DAMM sont surbookés et fatigués. Aussi a-t-elle décidé de mettre en test sur 3 agences de plus de 10 ETP (GRASLIN, ARISTIDE BRIAND et CESSON SEVIGNE) la mise en place d'un second d'agence que la direction appelle « DA rattaché » pour soulager les DAMM. Ce test se fera à iso effectif et pour 6 mois. Concrètement, cela veut dire que le DA arrive (en mission pour 6 mois) et qu'un GC s'en va. Sauf si la nomination du DA se fait sur l'effectif de l'agence auquel cas par le jeu des promotions... Mais comme la direction ne nous a donné aucun détail, nous ne pouvons que supputer et extrapoler... Devant nos inquiétudes vis à vis de la suppression d'un poste de GC, la direction nous a affirmé qu'elle avait anticipé les choses. A voir...

Le profil privilégié pour ce poste de DA sera un CA PRO ou un CAGP ; il devra manager les GC et GCP de l'agence, gérer un portefeuille adapté (celui du GC qui aura disparu ? ah ben non lui il sera redistribué aux autres GC) et suppléer le DAMM en son absence.

Ce test sera mis en place normalement autour de la mi-septembre. Il n'y a pas de projection à terme. La direction attendra le retour de test pour lancer une éventuelle généralisation du projet.

La classification du poste sera celle d'un « vrai » DA : H.

NOUVELLE SOLUTION D'AUTHENTIFICATION FORTE : SESAME

Une recrudescence des cyber-attaques sur les grosses entreprises et plus particulièrement les banques a été constatée depuis quelques temps. Les ordinateurs deviennent de plus en plus puissants et « cracker » un mot de passe devient de plus en plus facile et rapide.

De plus, le phishing et autres usurpations sont monnaies courantes. Devant ce problème de plus en plus préoccupant, le groupe BPCE a décidé de mettre en place un outil de sécurité performant : SESAME (déjà utilisé par les Banques Populaires).

Alors en quoi ça consiste ? pour la faire court et sans trop rentrer dans les détails, SESAME sera à terme le « hub » d'authentification unique. Finis les logins et mots de passe (qui pour être performants devraient comporter 16 caractères) et autres clés Aladdin. Le système emploiera la biométrie : votre empreinte digitale sera enregistrée sur votre PC portable et/ou votre mobile (et uniquement votre PC et mobile) et ne servira qu'à s'authentifier. Pas de surveillance de votre activité ni des applicatifs utilisés. Pour l'instant, ne sont concernés que les détenteurs de PC portables ou de téléphones mobiles pro. La direction nous a quand même dit qu'à plus ou moins longue échéance, l'ensemble du personnel sera équipé de l'un ou l'autre de ces outils. Le lancement devrait intervenir sous réserve de la validation d'ITCE en fin d'année. Affaire à suivre donc.



BONNES VACANCES A CEUX QUI PARTENT ET BON COURAGE A CEUX QUI RESTENT



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