

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 29 septembre 2022**

La réunion était présidée par Mme Viaud-Murat Anne assistée de Mme Legros Sylvie et de Mme Clément Céline

#### **1°) RESULTATS BDD**

*La famille tortue*

*Jamais on a vu*

*Jamais on ne verra*

*La famille tortue courir après les rats*

*Le papa tortue et la maman tortue*

*Et les enfants tortue*

*Iront toujours au pas !*

Sébastien Tessier est venu nous présenter les chiffres au 30 août.

Il en résulte qu'ils sont corrects mais pas suffisants. Là où le bât blesse, c'est au niveau des rendez-vous. En effet, par rapport à la même période l'année dernière, nous sommes à moins 30000 RDV et donc plus ou moins 70000 ventes de moins également. La direction se demande si tous les CRE sont saisis... sachant qu'un RDV sans CRE n'est pas comptabilisé.

Mais la fable dit le contraire !!!

Concernant les prêts immobiliers, la CEBPL doit s'occuper en priorité de ses clients et pas forcément se battre pour les prospects, sauf si un gros business en découle. La prescription immobilière qui aura moins de clients à s'occuper va aider les salariés en agence, ce qui devrait être apprécié par les collègues moins appétants en crédit immo.

Quant à l'IARD, d'après la Direction, les résultats restent perfectibles et un axe de progrès.

#### **2°) MIH L'ACCUEIL AFFAIRE DE TOUS**



La direction a une haute opinion de ses salariés....

Avant de débattre de ce point, la Direction nous a fait remarquer qu'elle n'avait aucune obligation de le mettre à l'ordre du jour. Pour vos élus, il ne pouvait en être autrement vu que cela concerne TOUS les commerciaux.

La mise en place de ce système d'accueil a malheureusement coïncidé avec l'arrivée du COVID. Pas de chance pour la direction mais vos élus l'avaient prévenu que ça ne fonctionnerait pas... et nous avons eu raison. Ce qui a amené la CEBPL à prendre la décision d'amender son projet.

Suite à la journée du 16 juin où des décisions ont été prises sur la réorganisation de l'accueil, des actions ont été mises en place : ouverture de toutes les agences, tout le monde doit participer à l'accueil des clients, tableau de répartition des tâches...

D'autres vont l'être : installation de bornes chèques, formation sur la posture commerçante, étude sur la mise en place de tables hautes dans les accueils, équipement en 2023 de PC portables de tout le personnel...

Petit rappel menaçant de la direction : le personnel qui ferme les agences sans raison valable l'après-midi sera durement rappelé à l'ordre car c'est une faute professionnelle, une lourde entorse au contrat de travail.

### **3°) CONTACT 360**

Il s'agit d'un projet national qui consiste en une extension de l'actuel fil de contact.

Les échanges de mails entre clients et CEBPL ainsi que les appels vont venir se rajouter sur cet outil de travail, laissant une traçabilité de tous les échanges. Concernant le téléphone, seuls les appels émis ou reçus seront intégrés ; pas les conversations. Pour le moment, seuls les appels des clients seront intégrés, ainsi que les appels de la CEBPL via les téléphones fixes et Skype. Les appels à partir des téléphones portables pros ainsi que les échanges Teams ne seront pas pris en compte. Ainsi en cas d'absence du gestionnaire du client, celui qui prendra le relais aura un historique plus complet des échanges entre le client et le GC gestionnaire.

### **4°) IMPRIMANTES COLLECTIVES**



Optez pour les charentaises... made in France bien sûr.

Ce qui devait arriver va arriver. La direction a pris la décision de supprimer les imprimantes de bureau pour les remplacer par des imprimantes collectives : une par agence ou une par étage pour les agences à plusieurs étages. Une imprimante de secours sera installée dans les back-offices. Les imprimantes individuelles seront maintenues pour les personnes ayant des problèmes de santé les empêchant de se déplacer facilement.

Ces nouvelles imprimantes seront toutes en noir et blanc, seront plus rapides et plus performantes que celles actuellement en agence. Elles n'ont pas vocation à remplacer les photocopieurs. Elles seront équipées de la fonction « impression suspendue ». Finies les impressions oubliées ou les mélanges de documents puisque les impressions ne se feront qu'après avoir badgé et vous ne pourrez récupérer que vos impressions.

Le plus de ces imprimantes : économies de papier, plus de gestion des consommables, plus de perte d'impression, documents imprimables sur n'importe quelle imprimante de la CEBPL.

Le moins : vous allez devoir sortir de votre bureau et quitter vos clients puis user vos chaussures pour aller chercher vos impressions puisque vous n'aurez plus d'imprimantes dans vos bureaux.

Le déploiement se fera à partir de décembre 2022. La CEBPL est obligée d'aller vite car à l'horizon 2023-2024 les imprimantes actuelles connectées USB ne seront plus supportées par BPCE-IT. Outre cette raison technique, beaucoup de contrats devraient passer en SED à brève échéance.

Préparez-vous à marcher.

### **Dernières nouvelles NAO du 13 octobre :**

*C'est la première année que la NAO s'ouvre aussi vite pour une conclusive le 24 janvier 2023. Deux dates de négociations sont fixées les 22 novembre et 13 décembre.*

*Quelle conclusion en tirer ? La Direction est-elle prête à rouvrir la boîte de Pandore dans laquelle était resté enfermé l'espoir ? Nous ne manquerons pas de vous informer de la suite, sachant que les négociations nationales ont abouti à un socle qu'il faudra maintenant essayer d'enrichir au niveau local.*

*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*