



Chronique CSE d'un Syndicat Engagé

Compte rendu CSE du 27 août 2020 (en visio conférence)

La réunion était présidée par Mr Le Gourmierec et Mme Viaud-Murat assistés de Mme Meens



❖ DANS LA SERIE VOIR ET REVOIR : la réunion du jeudi

A compter du 3 septembre aura lieu tous les jeudis à 16h30, une réunion appelée réunion agence multi marché ; cette réunion réunira par Visio conférence l'ensemble des collaborateurs de l'agence ainsi que ceux des points de vente rattachés. Les élus apprécient le fait de remettre en place ce moment d'échange qui existait déjà il y a quelques années. Pendant cette réunion, un échange entre les collègues sur différents items aura lieu et une fois par mois cette réunion sera consacrée à l'analyse du fonds de commerce. Lors de cette réunion, des séquences d'appels pour prise de rdv ou de ventes collectives avec possibilité de débriefing à la fin

pourront aussi avoir lieu. Les élus du Syndicat Unifié/UNSA préviennent la direction quant à la pression que cela pourrait engendrer auprès des collaborateurs, et demandent à ce que de la bienveillance soit accordée à l'égard des salariés lors du débriefing. Selon la direction, un message répondeur sera ajusté pendant la réunion afin que le client souhaitant joindre l'agence puisse être rappelé.

Attention la réunion empiétant sur 2h00 de temps commercial, la direction précise que les rendez-vous devront démarrer à 9h30 les mercredis et vendredis et que donc les **briefs** de ces mêmes jours seront **supprimés**. La direction souhaite que les collaborateurs effectuent leur E-Learning en plus du traitement des MAD, RPM, et prépa RDV sur ces deux jours. Vos élus SU/UNSA leur font remarquer que le E-Learning ne se traite pas en quelques minutes.

❖ INNOV 2020 : Révolution dans l'IARD ?

Septembre nous voit tous conviés à une formation « INNOV 2020 », avec pour but de lancer une nouvelle offre IARD plus « simple » avec seulement 3 offres possibles. L'offre de base se voit renforcée, le but étant d'orienter le client vers l'offre optimale. Les options sont nombreuses et permettent donc de ne proposer ces dernières qu'en cas de besoin réel du client. Les salariés auront la main sur des remises tarifaires et le parcours de souscription serait simplifié d'où une estimation de gain de temps de 15 à 20 %. Un chaînage sera fait avec le parcours immobilier et le client pourra tout seul effectuer à terme ledit parcours ! Sur internet bien sûr...



❖ POLITIQUE SOCIALE

Le CSE est consulté sur la politique sociale et a pour ce faire mandaté un expert ...Il n'en demeure pas moins que les élus ont fait un focus sur la situation de tension des effectifs en CEBPL. Les démissions continuent et la direction se retranche derrière une durée de préavis trop courte pour pouvoir réagir et recruter. Et si on agissait en amont sur le pourquoi des démissions ?

La direction a encensé les managers sur leur réactivité dans le recrutement des GC et sur leur projection concernant le futur collaborateur en n'hésitant pas par exemple à rompre sa période d'essai. Certes ce sont sans doute des éléments importants pour les équipes en place mais ce n'est qu'un palliatif à une situation qui se dégrade.

« Les jeunes recrutés ne sauraient pas que le métier de banquier est avant tout un métier de commerce » ? Et le conseil dans tout ça ?

L'objectif de la RH est d'augmenter le taux d'embauche des alternants. « Calquer l'ADN de l'alternant sur l'ADN de l'entreprise ». Comprenez qui veut...

En attendant, cet été a vu les failles du système avec un effectif très tendu dans les agences. Sur 380 agences, 18 ont été en difficulté pour motifs divers (en plus des 96 agences en fermeture estivale sur 3 semaines) : retours de maladies qui ne se font pas, démissions (encore...), maladies.

Quand l'effectif est en tension dans une agence, on ferme ! La taille de nos agences serait critique, mais comment faisait-on avant ?

La liste fournie va être revue car des élus ont signalé des agences effectivement fermées qui n'étaient pas répertoriées.



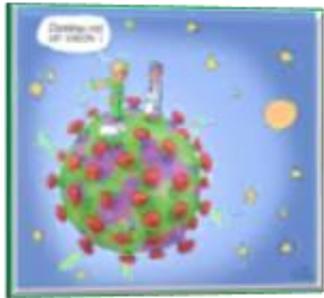
❖ SITUATION DE TENSION AU SEIN DU SERVICE SUCCESSIONS

Les élus, tout syndicat confondu, ont été alertés par une situation tendue au service successions et ont donc tenu à alerter la direction sur les risques qui pouvaient se faire jour compte tenu du stress engendré sur la période confinement et sa suite.

La situation perdure suite à une augmentation significative des dossiers à traiter (10000 actes sur la période COVID contre 15000 annuellement en période « normale ») avec la concomitance d'un changement d'outil de gestion incomplètement maîtrisé à ce jour, entraînant de fait une perte de productivité des équipes.

A cela est venu s'ajouter une nouvelle réorganisation qui ne fait qu'accroître les dysfonctionnements et le stress des salariés. Les élus ont alerté la direction avec des demandes diverses : renfort en effectifs, demande de réunion avec la présence d'un élu, report de la réorganisation, pilotage et suivi en stand-by, etc...

La direction maîtrise la situation et a décidé d'organiser une réunion pour tout le service afin d'échanger sur les méthodes à appliquer pour sortir de cette impasse... Vos élus seront vigilants sur les retours qui seront faits dans cette gestion de crise qui ressemble fort malheureusement à une situation déjà vécue par certains à la fusion, il y a une dizaine d'années...



❖ POINT COVID-19

Exit les masques lavables, la direction a décidé de livrer aux salariés des boîtes individuelles de 50 masques jetables pour le mois de septembre. Les critiques (des élus) auraient été trop nombreuses sur l'esthétisme des précédents masques lavables, or sur l'intranet la raison invoquée serait leur date de péremption.

Les agences depuis le déconfinement sont classées en différents schéma d'ouverture. La consigne est mal passée et le rappel devait être fait le même jour en réunion de DA (agence fermée-fermée, agence ouverte-fermée, agence fermée-ouverte). Bref, il y avait de quoi y perdre

son latin. « *Errare humanum est* »

Le COVID aura tout de même permis de réfléchir sur l'organisation du télétravail. La direction réfléchit sur la suite : avenant à l'accord existant, nouvel accord, ouverture ou non du télébancaire en projet... Le COVID aura permis de démontrer que le nombre de salariés en télétravail n'était pas limitatif puisque près de 600 salariés ont pu continuer à travailler durant le confinement.

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