



Solidaires, Unitaires et Démocratiques Groupe BPCE
Section syndicale Caisse d'Epargne Ile-de-France

64-68 rue du Dessous des Berges 75013 Paris
01 70 23 53 40 ou 01 70 23 53 38
sudceidf@orange.fr
www.sudbpce.com



SUD BPCE

Union
syndicale
Solidaires

INFOS CE DU 26 AVRIL 2018

- ➔ **Agence «collaborative» : des promesses de délices !**
- ➔ **Titres restaurant : bon Apétiz**
- ➔ **Feu d'artifice à la tour Eiffel: maladresse ou mépris ?**
- ➔ **GP et relation unique : Y'a pas de sujet ...**

➔ **Agence «collaborative»**

Ce sont près de 60 agences qui d'ici à 2020 auront adopté le format «collaboratif». Au-delà des indispensables travaux de décoration et d'aménagement, au-delà de l'introduction de l'affichage digital, l'agence collaborative institutionnalise la modification en profondeur de la relation clientèle et de l'exercice de nos métiers.

En effet, la vente à distance tout azimut sera nécessairement privilégiée au détriment, pour commencer, du confort de travail des uns et des autres. Et, on peut craindre qu'un certain nombre de postes de directeurs d'agences soient, à terme, supprimés car vidés de leur substance du fait de l'organisation choisie.

Une agence «collaborative» c'est quoi ?

L'équipe aura le plaisir de travailler dans un seul et même bureau dit «espace collaboratif». Casqués en

bluetooth ou filaire et rassemblés autour d'une même table, conseillers financiers, SARCP et DA découvriront sans doute avec ravissement les joies du travail en «open space». Traitements de leur MAD, RPM, conversations avec leurs clients, vente à distance, phoning et prise de RDV seront donc faits en commun.

Plus de bureaux individuels donc, mais des salons d'attente, de réception rapide ou de RDV programmés qu'il conviendra impérativement de réserver à l'avance pour prétendre les occuper.

Bien au chaud dans leur «espace collaboratif», les conseillers réceptionneront les appels de leur ligne directe, et ceux de l'agence. Mais auront également une visibilité directe sur cette dernière ou grâce à un écran. Et cela leur sera particulièrement utile.

Car, reconnu jusqu'à il y a peu comme poste pivot de l'agence, l'accueil matérialisé par un plot équipé d'un poste informatique, sera laissé vacant. Il incombera au



conseiller le plus diligent et ce quelle que soit son occupation, sa fonction dans l'agence d'y pourvoir. Et de traiter les demandes des clients quel que soit le temps qu'elles demandent. Ensuite, il pourra reprendre une activité normale, jusqu'à l'arrivée du client suivant.

Le décor une fois planté, reste à savoir les rôles attribués à chacun des acteurs, les temps qu'ils auront pour les travailler et leurs conditions de travail.

Selon M. Moisan, directeur du développement en charge de ce dossier. Rien ne change, ni dans les référentiels, ni dans la charge mentale, ni dans la charge de travail. Au contraire. Ce nouveau format d'agence ne peut que créer une saine émulation, favorise le partage des connaissances et l'enthousiasme.

Evidemment tout le monde y croit ! Le CHSCT a désigné un expert qui devra nous permettre d'y voir plus clair et de rendre un avis.

→ Titres restaurant : bon Appetiz

La CEIDF va souscrire à l'offre Natixis intertitres pour les titres restaurant, le changement sera effectif en juin. Chacun pourra choisir entre un titre papier ou une carte dématérialisée. Une communication dans PlanetCEIDF précisera les modalités.

Les élus **Sud** se satisfont que les deux systèmes soient proposés, tant que la réglementation le permet, chacun d'eux ayant ses avantages propres.

En ce qui concerne la carte dématérialisée, elle permet : un rechargement à distance, le blocage en cas de perte ou de vol, un service d'alerte et de consultation du solde, elle est utilisable sur tout le territoire français. Elle présente l'inconvénient de répondre à la stricte application de la loi et de n'être utilisable qu'en semaine et plafonnée à 19 € par jour. Une carte virtuelle est en cours d'étude ainsi que la possibilité de pouvoir payer au-delà des 19 €, le logiciel allant chercher le complément sur le compte du salarié.

→ GP relation unique : «y'a pas de sujet !»

Nous sommes abasourdis par la posture de la direction. Au fil de nos passages agences nous rencontrons souvent des collègues de la filière GP.

Les problèmes sont nombreux : pression commerciale avec demandes de réalisations exponentielles, turnover important avec comme corollaire parfois la novicité dans le métier et une formation tardant à venir, le manque de référents expérimentés ... A ces difficultés est venue s'ajouter la relation unique et la surcharge de travail liée, l'obligation pour les plus anciens de commercialiser des prêts immos, consos, bancarisation et IARD le tout sans toujours avoir été formé.

Des difficultés, mais quelles difficultés ?

La direction assure ne pas comprendre. Elle n'a pas constaté plus de départs depuis la mise en place de la relation unique. L'effectif de la filière est de 137 et il n'y a que 3 postes vacants : 2 CAGP et 1 RCGP. Il ne leur a pas davantage été remonté de difficultés particulières d'adaptation à ce nouveau mode de relation.

Et surtout, la relation unique ça marche ! Les résultats sont en hausse sur l'évolution du fonds de commerce, la CEIDF est passée en 1^{ère} position. Il en va de même pour l'équipement : banca, IARD.

Cerise sur le gâteau, les clients sont contents avec une évolution de + 13 points de leur satisfaction.

Quant aux autres banques, tout le monde adopte ce modèle. Alors ?

Il en va de la filière GP comme pour les autres filières : posture de déni et méconnaissance feinte de ce qui se passe. Dans un cas comme dans l'autre, les élus **Sud** sont extrêmement inquiets sur le devenir de cette entreprise et de la santé des salariés qui y travaillent.

En tant qu'élus **Sud** nous continuerons à jouer notre rôle d'alerte face à cette direction. Se taire serait, pour une organisation syndicale digne de ce nom, inacceptable.

→ Feu d'artifice à la tour Eiffel: maladresse ou mépris ?

On savait M. De Laportalière équilibriste. Nous l'avons découvert contorsionniste et visiblement mal à l'aise à l'évocation par **Sud** de la crispation de nombreux salariés suite à leur non invitation au feu d'artifice et autres jeux de lasers sur la tour Eiffel. Clou de la soirée institutionnelle donnée le 21 mars au Palais de Chaillot.

Si le bicentenaire est l'occasion pour la CEIDF de promouvoir sa marque, les salariés ont eu la désagréable impression d'être, ce soir là, la cinquième roue du carrosse. Pourquoi ne pas les avoir informé et leur permettre ainsi pu profiter du spectacle ... sans piocher dans les petits fours à l'huile de truffe ?

De plus, la magnificence des festivités laissait penser que ces réjouissances avaient dû coûter fort cher.

Le DRHS, concède que *«le directoire aurait dû dire qu'il allait se passer quelque chose»*. *«Mais, en fait la direction le matin même n'était pas sûre que le feu d'artifice puisse avoir lieu»*. *«Et puis, ça n'a pas coûté cher. On a juste payé les coûts liés à l'utilisation de l'image de la tour Eiffel la nuit et évidemment, le repas. Bon, c'était maladroît»*.

Ces quelques explications embarrassées ne dissiperont pas le malaise. Pour conclure, et à la demande expresse de la CGC - inquiète que le directoire ne flanche?- le DRHS a affirmé qu'il était hors de question de verser une prime de quelque montant que ce soit pour le bicentenaire.