



Solidaires, Unitaires et Démocratiques Groupe BPCE
Section syndicale Caisse d'Épargne 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



Nouveau format d'agence :

En avant pour l'agence H-D !

La CEIDF dit suivre l'exemple probant, selon elle, du Crédit Agricole et du CADIF pour - près de 5 années après eux - adopter le format d'agence dit collaboratif ou HD (Human - Digital) petit cousin de l'agence Active. Une dizaine de Caisses d'épargne l'a, peu ou prou, adopté. Malheureusement, il nous est impossible d'obtenir des informations sur les bienfaits, réels ou supposés, engendrés par ces nouvelles agences. Nos experts du Cabinet Aptéis ont, de leur côté, connu la même infortune. Malgré un avis unanimement négatif du CSE (ex CE) la première agence H-D ouvrira en 2019 à Val d'Europe.

C'est donc chose faite, à compter de la fin d'année 2018, nombre de collègues du réseau vont éprouver les joies d'un travail en open space dont les joies étaient jusqu'alors réservées aux seuls salariés des fonctions support.

A la CEIDF, le format d'agence H-D repose sur quelques principes fondateurs :

- ➔ Des agences rénovées et modernisées où le digital aura la part belle ;
- ➔ La création de salons de réception rapide ou de rendez-vous ;
- ➔ La suppression du poste accueil ;
- ➔ Le regroupement des conseillers dans un même espace de travail dit « collaboratif ».

La création de 60 agences à horizon 2020 et combien ensuite (?) permettrait à la CEIDF de moderniser tant son image que sa relation client. Et, nous dit-on de le recevoir dans d'excellentes conditions matérielles dans des «sa-

lons» de réception autrefois appelés bureaux (des conseillers financiers, directeurs d'agences, seconds d'agences RCP, chargés d'affaires gestion privée ou professionnels).

DES AGENCES RÉNOVÉES ET MODERNISÉES

La rénovation, la modernisation des agences qui adopteront le format collaboratif est logique et constitue indubitablement un plus pour tous : salariés et clients.

De même que l'introduction du digital et des différentes technologies destinées à améliorer l'image mais aussi le fonctionnement des agences comme la relation client, si tant est que ces technologies fonctionnent et soient à la hauteur des enjeux que s'est fixé BPCE : « **maîtriser l'excellence de la relation humaine et développer le meilleur du digital** » cf. Cédric Mignon, directeur du développement Caisse d'épargne, Membre du comité exécutif du Groupe BPCE. Ce qui est, malheureusement, loin d'être le cas aujourd'hui.



Le bât commence à blesser au moment où l'on supprime les bureaux individuels en regroupant l'ensemble des conseillers dans un même espace de travail dit collaboratif. Ajoutant à cela la suppression pure et simple du poste d'accueil. Sans même remplacer celui-ci par une borne sur laquelle le client pourrait s'annoncer au moyen de sa carte sans contact par exemple ou son numéro de compte ou de client. Non, ce sera aux conseillers dits « en vigilance client » de guetter l'arrivée de ce dernier, de veiller à ce que son attente soit réduite.

A priori, cette « vigilance » reviendrait au conseiller commercial si le poste existe au moment du passage au format HD. Sinon, les conseillers, tous les conseillers, se relaieront, à quelle fréquence on l'ignore, afin de garantir un accueil de qualité et la satisfaction du client.

SUPPRESSION DES BUREAUX INDIVIDUELS

Au-delà de la blessure narcissique qu'elle ne manquera pas de provoquer, la suppression du bureau individuel dans lequel chacun peut en toute confidentialité :

- recevoir son client,
- effectuer son phoning ;
- se concentrer sur ses formations e-learning, ou ses dossiers de financements plus ou moins compliqués ;
- et finalement s'isoler quelques minutes afin de préparer ses rendez-vous ou réaliser le traitement de son MAD/RPM ;

Entraînera côté salariés, le regroupement de l'ensemble de l'équipe dans un espace partagé peut, au regard des informations dont nous disposons et des risques identifiés par le Cabinet d'expertise Aptéis, être synonyme

- de nuisances sonores,
- désagréments,
- surveillance de l'activité de chacun,
- charge mentale et exigence de productivité accrues,
- perte d'autonomie dans l'organisation de sa journée de travail, voire même dans son travail, hyper vigilance.

Le projet pourrait donc se traduire pour les salariés par une dégradation globale de leurs conditions de travail.

Côté clientèle, la suppression des bureaux individuels peut être perçue comme une perte d'autonomie voire comme étant dévalorisante, au moins dans un premier temps.

LE MEILLEUR DE L'HUMAIN ET DU DIGITAL ?

Si des progrès notables ont été effectués en termes d'application bancaire « Banxo » et de portail Caisse d'épargne avec le développement de possibilités liées au « self care », le véritable enjeu réside dans la fiabilité des outils informatiques de travail des uns et des autres.

La signature électronique à distance par exemple qui connaît trop de dysfonctionnements n'est qu'une illustration des problèmes rencontrés par la CEIDF. Les pannes importantes demeurent encore trop fréquentes et nuisent

à la qualité de service comme à la crédibilité de l'enseigne Caisse d'épargne cf pannes GAB et Myway de juillet. En la matière, l'entreprise est dépendante de la politique nationale.

Le déploiement actuel ou à venir de nombreux outils digitaux impactera nécessairement la vie des salariés comme celle des clients. Il est indispensable et il sera impératif que chacun puisse les utiliser au mieux pour plus de confort de travail mais aussi de crédibilité dans la relation client.

On ne peut que regretter l'absence d'actions de formation destinées à la montée en connaissances et compétences de tous les conseillers sur les outils digitaux afin de leur permettre de conseiller au mieux la clientèle et éviter ainsi de nombreux désagréments voire incivilités. Le développement de « B'digit » risque de s'avérer insuffisant par exemple. Il serait intéressant à ce stade d'avoir quelques statistiques de sa fréquentation, du nombre de téléchargements de l'application et des résultats obtenus. Le développement de l'outil Léa comme la mise à jour des connaissances dans le cadre de la DCI sur le dossier crédit immobilier digitalisé mériterait d'être axée sur l'ensemble des salariés du réseau commercial et non réservées à un nombre restreint de salariés. cf. plan de formation 2018.



LE CADIF REVIENT SUR L'AGENCE ACTIVE, LA CEIDF L'ADOPTE. UNE ROUTINE DANS L'HISTOIRE DES 2 ÉTABLISSEMENTS

Le CADIF revient en partie sur son projet initial et ce depuis quelques années. Le poste accueil fait son retour dans ce format d'agence comme dans celle du Bourget, d'Arnouville, ou de Magny-le-Hongre par exemple. La CEIDF ne semble pas vouloir l'entendre ni l'intégrer dans les futures agences qu'elle ouvrira. Pour autant, elle ne réfléchit qu'à la «vigilance client» et pas à la borne d'accueil sur laquelle le client pourrait signaler son arrivée.

UN PROJET AUX CONTOURS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS FLOUS

Le projet agence H-D s'insère dans les orientations straté-

giques 2018-2020 et devrait permettre de gagner en efficacité collective en plaçant le manager au cœur du dispositif d'animation et de pilotage mais aussi en développant des façons de travailler collaboratives.

La CEIDF prévoit un budget de 50 M€ à consacrer au développement du modèle sur les 3 années à venir (2018-2020). Mais elle ne dit rien du retour sur investissement attendu.

L'entreprise entend diminuer les coûts par le regroupement des agences, la réduction des effectifs back office, de l'accueil notamment. Cela se traduit en partie dans les agences collaboratives.

La CEIDF compte-t-elle également sur le regroupement en espace collaboratif pour favoriser l'atteinte de 40% des ventes à distance d'ici à 2020 ? Compte-t-elle sur ce format d'agence développé dans 60 d'entre elles pour augmenter le PNB si oui comment ? On l'ignore.

Pour conclure et à la suite des différents débats et examen du rapport du Cabinet d'expertise Aptéis, la direction indique qu'elle effectuera des aménagements, si nécessaire, au fur et à mesure de l'implantation des agences H-D.

Si la plupart des recommandations de l'expert devraient être reprises, il n'en demeure pas moins que les collègues des agences collaboratives seront indéniablement exposés aux :

- Bruits permanents ;
- Risques de pression sociale ;
- Manque de confidentialité liés à la configuration de l'espace de travail ;
- Sentiment de surveillance de leur activité ;
- Accroissement de la charge mentale lié aux sollicitations multiples : vigilance accueil, traitement des tâches quotidiennes, interception d'appels entrants ligne directe et ligne agence, etc.

En l'état actuel, en l'absence de bilan communiqué par les Caisses d'épargne ayant adopté ce format, au vu du risque de dégradation des conditions de travail que peut provoquer le travail en « open space », en l'absence de toute évaluation du retour sur investissement économique et financier attendu, les élus Sud au CSE émettent un avis négatif sur le projet « Agence collaborative ou agence H-D ». Et reprennent à leur compte l'analyse faite par les experts du Cabinet Aptéis : la mise en place d'un espace partagé ne semble pas être adaptée aux activités des conseillers en agence bancaire ».

DERNIÈRE MINUTE :

C'est prouvé, en open space les salariés se parlent moins

Plusieurs sondages réalisés auprès des salariés avaient déjà montré combien ces derniers vivaient mal la vie professionnelle en open space. Une étude réalisée par l'observatoire actineo en mai 2017 rapportait même que 57% des salariés lui préféreraient encore les bureaux fermés. Mais aucune étude n'avait jusqu'à présent quantifié objectivement les effets supposément bénéfiques pour la collaboration et les échanges entre salariés de ces étages décloisonnés.

- 67% DE DISCUSSIONS EN FACE-À-FACE

C'est désormais chose faite avec une étude de Stephen Turban et Ethan Bernstein, professeurs à la prestigieuse Harvard Business School. Et le résultat est sans appel. L'open-space favorise les discussions électroniques par mail et messagerie instantanée, au détriment des conversations en face à face.

Pour aboutir à ce constat, les chercheurs ont sélectionné 52 employés issus de différents services (RH, commerciaux, ingénieurs...) d'une entreprise américaine du Fortune 500 (les cinq cent plus grosses entreprises américaines, classées selon leur chiffre d'affaires). Le tout dans un contexte de réorganisation de l'espace de travail, des bureaux fermés individuels vers l'open space. Les personnes sélectionnées étaient munies d'un microphone, qui permettait d'évaluer le niveau d'interactions entre collègues.

L'étude compare ensuite ce niveau d'interactions lorsque chacun dispose de bureaux individuels, puis lorsque l'espace est mutualisé en open space. Avec les résultats suivants : le niveau de discussions en face-à-face chute de 73%, le nombre d'e-mails envoyés augmente de 67% et celui de messages instantanés de 75% après le passage à l'open space. De quoi amener de l'eau au moulin des opposants au bureau collectif.

Source «Les échos Start» 25/07/2018

Paris, le 27 juillet 2018 - Les élus et représentants **Sud** au CSE

François Baron - Jean-Philippe Bastias - Valérie Boisliveau - Emmanuel Chacun - Christine Deldicque - Martine Desaulles - Michèle Di Cicco - Samira Iskounène - Bettina Larry - Olivier Le Saëc - Alexandra Rideau - Boris Violet - Vincent Weber