



L'INFO CSE

ACTUALITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIALE



CONFINEMENT : LE SIÈGE EN TÉLÉTRAVAIL, LES AGENCES OUVERTES

Ça nous pendait au nez : le nombre de personnes détectées positives au COVID s'accroît dans notre pays et la CEIDF ne fait pas exception.

Alors qu'en septembre on notait environ 10 cas avérés et 20 cas contact par semaine, depuis octobre les cas se multiplient : 6 cas avérés la première semaine, 20 la seconde et 17 semaine 43.

Quant aux agences, on dénombre une dizaine d'agences fermées par semaine.

Suite à l'annonce d'un confinement par Emmanuel Macron le 28 novembre, F. de Laportalière a informé les élus du CSE des premières mesures mises en place à la CEIDF pour les 15 prochains jours.

Pour tous :

- Suspension des moments de convivialité
- Maintien de la prise en charge des frais de déplacements
- Dispositif de nettoyage spécifique maintenu
- Pas d'annulation des congés posés
- Réunions internes en audio ou visio.

Présence limitée à 6 personnes pour les réunions physiques.

Les fonctions supports :

C'est la règle du télétravail 5 jours par semaine qui s'applique. Chaque direction identifie les salariés dont la présence physique sur Athos ou sur site distant peut être ponctuellement nécessaire. La direction estime qu'il y aura entre 100 et 150 personnes présentes par jour sur Athos. Les horaires d'entrée et de sortie restent élargis entre 7 h et 21 h.

Les 60 salariés non équipés de PC le seront dans les prochains jours.

Sont exclues du dispositif les supports en DR qui ne sont pas équipés de PC portables.

Les CRC :

Mise en place d'un horaire unique 9 h 30 - 17 h du lundi au samedi.

La direction revient sur les horaires. Ce lundi manu militari, elle nous informe des horaires modifiés et arrêtés : 9 h 30 à 19 h (17 H 45 le samedi). Pour quels motifs ? Elle n'en dit rien.

Les salariés du CRC vont apprécier ce revirement intempestif. Quant aux élus **Sud**, cette décision ne nous convient évidemment ni sur le fond ni sur la forme.

La BDR :

Les salariés se partageront entre le centre d'affaires, leur domicile et celui des clients de façon exceptionnelle. Pour les clients confrontés à une situation dramatique, leur sera proposé un rendez-vous en centre d'affaires. Les horaires des centres d'affaires seront calqués sur ceux des agences avec un dispositif de roulement pour les salariés.

Les agences :

Ouvertes aux clients et sans rideau baissé contrairement à la première vague. Les clients recevront une communication sur l'importance de fonctionner à distance. Les salariés devront privilégier les contacts à distance.

Les horaires d'ouverture à la clientèle sont modifiés : 9 h 30 - 13 h / 13 h 45 - 17 h avec une fermeture anticipée à 15 h 30 le samedi.

Les métiers commerciaux nomades :

Des dispositions seront prises pour les sédentariser davantage. Pour notre direction cela signifie : une agence par jour.

Alors que le gouvernement annonce une seconde vague bien plus forte que la première, que certains hôpitaux commencent à faire un tri entre ceux qu'ils vont soigner, notre direction n'a pas pris la mesure de la gravité de la situation. F. de Laportalière interpellé par les élus **Sud** pour demander l'arrêt immédiat de toutes les campagnes commerciales, déclare que : « la vie continue. On est une entreprise commerciale. On doit continuer à être une entreprise rentable et performante ». Il valide l'animation du réseau.

Pour les élus **Sud**, ce discours est inacceptable dans la période. Nous demandons :

- **Des horaires allégés d'agence à l'instar de ce qui a été mis en place lors de la première vague.**

- **L'arrêt immédiat des quinzaines commerciales et shows divers et variés.**

Le retour des « rendez-vous câlins ».

- **La sédentarisation des métiers nomades : AGC-RGC, PRO et GP.**



- L'arrêt des mouvements de personnel pour permettre l'ouverture d'une agence.
- Un défraiement du télétravail pour les télétravailleurs destinés à couvrir les surcoûts de factures électriques.
- Une information claire à destination des équipes lors de la survenue d'un cas avéré dans une unité de travail.

Bien évidemment, la demande d'une prime COVID de 1 000 € pour tous est plus que jamais d'actualité.

EXPERIMENTATION D'UN NOUVEAU MODELE DE DISTRIBUTION PRO

Une nouvelle expérience va être lancée le 1er février 2021 sur la DR 93 sur le marché des pros avec un bilan en septembre 2021. C'est le directeur des marchés spécialisés, M. Si Mohammed, qui présente le projet aux élus.

Les principes :

- Affectation de 40 DME (Dossier Ménage Economique) Pro actifs à tous les DA/DAAP. Il s'agira de clients PLR (Professions Libérales Réglementées) et Small Pro (CA HT < 100 K ou flux confiés < à 120 K€).
- Retrait des associations de tous les portefeuilles de DA. Elles seront gérées par un chargé d'affaires dédié. Du portefeuille des DA : Retrait de 2 DME particuliers pour l'attribution d'un DME professionnel. Ils seront réattribués au SARCP ou à défaut au COFI.
- Simplification des processus : déploiement de la signature électronique, simplification des processus crédits, amélioration de l'offre tarifaire des TPE Santé et optimisation du processus de contractualisation. Enfin, digitalisation des processus.
- Limitation du périmètre d'intervention des CAPA à 3 agences.
- Renfort des équipes d'animation pour l'accompagnement des DA et la gestion des portefeuilles vacants.
- Création d'un poste de CAPA dédié à la clientèle Large Pro (CA HT > 750 K€ ou flux confiés > 900 K€) dans les zones de chalandise à fort potentiel.

Cela fait maintenant plusieurs années que le directoire veut développer cette clientèle professionnelle mais sans mettre les moyens en regard. Est-ce que la situation actuelle est suffisamment préoccupante pour qu'une nouvelle organisation voit le jour ? On peut le penser.

Le directeur des marchés spécialisés admet que la plus grosse difficulté est liée à la vacance des postes. En moyenne 3 mois et cela

coûte cher à l'entreprise. Elle engendre de l'insatisfaction auprès des clients. Ceux-ci nous quittent pour d'autres établissements.

M. Si Mohammed parle d'un taux d'attrition très fort de 12 %.

Que dire de ce modèle ? Évidemment, nous attendrons le bilan. Mais d'ores et déjà la limitation du périmètre d'intervention des CAPA nous semble aller dans le bon sens. Cela fait des mois que les élus Sud tirent la sonnette d'alarme dans les différentes réunions pour évoquer le mal-être dans cette filière. Écrasés par une charge de travail trop importante et souvent confrontés à l'insatisfaction de la clientèle, beaucoup finissent par jeter l'éponge et partir à la concurrence. D'où la vacance des portefeuilles. Un véritable gâchis que de laisser partir des gens compétents et qui seraient certainement restés si leurs conditions de travail avaient été meilleures. Quant aux DA/DAAP, en dépit du retrait des associations et particuliers de leur portefeuille, nous craignons un alourdissement de leur charge de travail. Quand on sait que la plupart d'entre eux n'ont pas une minute pour souffler au cours d'une journée qui excède très largement les horaires d'ouverture des agences, nous craignons que cette nouvelle tâche ne vienne aggraver une situation déjà préoccupante.

Au lieu de nous dire qu'on ne peut pas recruter davantage de CAPA parce que nous ne faisons pas assez d'affaires, les élus **Sud** pensent qu'il faut raisonner a contrario : embaucher pour développer le secteur des professionnels.

RESULTATS AU 30 SEPTEMBRE : EXCELLENTS DANS LE CONTEXTE DE PANDEMIE.

- Un PNB stable à 970 M€.
- Des frais de gestion en légère diminution 604 M€ versus 609 M€ en septembre 2019 (les frais de personnel ont diminué suite à la prise en charge par la sécurité sociale des parents en garde d'enfants).
- Un coût du risque qui double : 142 M€ versus 70 M€.
- Un résultat net en recul de 25 M€ par rapport à l'an dernier. RN : 165,5 M€ / 190 M€ en septembre 2019.

Bravo aux équipes ! Des résultats exceptionnels dans le contexte, obtenus à nouveau grâce aux efforts démesurés des salariés au prix d'une immense fatigue et d'une souffrance souvent exprimée.

Le directoire doit récompenser le personnel de la CEIDF pour le travail accompli.

