



Martine
Desaulles



Jean-Philippe
Bastias



Valérie
Boisilveau



David
Espin



Sabrina
Houri



Boris
Violet



Paméla
Van Wayenberghe



Cécile
Marchesi



Thierry
Bordier

CONSEILLERS COMMERCIAUX EN SURSIS ?

Après les AGC-RGC devenus persona non grata dans l'entreprise, la CEIDF a en ligne de mire les Conseillers Commerciaux. Le plan stratégique 2022-2024 acte une diminution de ces postes. Pour accélérer le mouvement, elle travaille sur plusieurs axes : le passage au poste de COFI avec une augmentation des sessions de PPNCOFI, l'embauche d'alternants qui ne passeront pas par la case COCO et se verront confier un portefeuille, enfin "l'accueil partagé".

Le concept : tous les salariés devront se partager l'accueil ce qui permet de supprimer le poste de COCO. Avant de dérouler ce concept à l'échelle de la Caisse, la direction lance une expérimentation sur 14 agences pendant 4 mois.

L'expérimentation de l'accueil partagé

Le principe : le guichet de l'accueil est remplacé par un plot. On supprime le conseiller commercial lequel est repositionné sur une autre agence ou nommé COFI. Charge aux autres métiers, principalement les COFI et SARCP d'assurer l'accueil des clients. Positionnés dans un bureau qui offre une visibilité sur l'accueil, ils seront en vigilance et devront se déplacer avec leur PC portable qui devient mobile vers le plot au gré des entrées des clients dans l'agence.

7 agences HD (avec un espace collaboratif) et 7 agences HDL (agences dotées de 2 bureaux avec une visibilité sur l'accueil) avec flux physiques faibles et moyens ont été sélectionnées pour le test qui se déroulera de fin septembre à fin décembre.

L'objectif ? voir comment on fonctionne sans COCO selon la direction.

A la lecture du plan stratégique qui acte la diminution du nombre de postes pour cette population, tout laisse à penser que le retour d'expérience devrait être positif. Le déploiement d'un accueil partagé à l'échelle de la Caisse posera inévitablement un certain nombre de problématiques.

Un concept qui, s'il devait être généralisé, engendrerait des problématiques à résoudre

Tous les postes de COCO ne seront pas supprimés (440 salariés occupent ce poste à date hors alternants) mais tout laisse à penser qu'ils vont fortement diminuer.

- Quid pour ceux qui seront repositionnés sur d'autres agences ? Les élus **Sud** attendent des engagements de la direction : entretien RH, engagements de la direction à satisfaire les vœux des salariés impactés (mobilité géographique et/ou fonctionnelle) et à ne pas allonger le temps de transport domicile-travail.
- Quid des salariés qui ne voudront pas être COFI. Quelles perspectives en termes de métiers ?

- La direction évoque une formation CRESCENDO pour ceux qui ont des difficultés dans leur emploi de COCO avant une inscription au PPNCOFI. Quid en cas d'échec ?
- Quid du report de charge de travail sur ceux qui restent ? Pour François de Laportalière il n'y a pas de problèmes mais des solutions : le crédit immobilier digitalisé et l'augmentation de l'autonomie des clients devraient alléger la charge de travail. Si cela reste à démontrer, il subsiste nombre d'autres activités à prendre en charge : traitement des mails, téléphone, des flux physiques, du "vrac agence", des ventes... Ce qui pose la question des objectifs assignés.
- Peut-on travailler correctement quand on est sans cesse interrompu dans son activité pour accueillir les clients ?
- Quid des agences avec des flux physiques importants, majeurs protégés, salle des coffres...
- Quid de l'ergonomie d'un plot, de salariés qui devront faire des déplacements incessants avec leur PC portable, de ceux qui ont des problèmes de santé ou ne peuvent maintenir une station debout ?

Il s'agit d'un projet qui s'il était déployé à l'issue du test serait très impactant pour la BDD et conduirait les élus *Sud* au CSE à solliciter une expertise.

Dans l'immédiat, nous sommes consternés de constater que la Caisse ambitionne de déployer un modèle qui a déjà été adopté par d'autres réseaux lesquels ont fait marche arrière face au mécontentement des clients.

Si *Sud* se réjouit de voir des COCO évoluer vers un poste de COFI, pour autant vouloir réduire à marche forcée le nombre de postes en adoptant une solution telle qu'un accueil partagé n'est pas une bonne idée.

A Paris, le 02/08/2022

Votre **SYNDICAT**
à la **CEIDF**

06 59 29 75 46
01 70 23 53 40 (38)
sudceidf@orange.fr

www.sudbpce.com

in **SUD Solidaires BPCE IDF**

