



Martine Desaulles



Jean-Philippe Bastias



Valérie Boisliveau



David Espin



Sabrina Hourri



Boris Violet



Paméla Van Wayenberghe



Cécile Marchesi



Thierry Bordier

RESEAU BDD : UN PROJET IMPACTANT

Le 23 février, la direction présentait aux élus du CSE un projet d'extension de l'accueil partagé. A l'appui, elle dévoilait le résultat d'un test mené sur 12 agences pendant 4 mois qu'elle juge concluant. Pour Sud, le déploiement ne faisait pas l'ombre d'un doute s'agissant d'un projet BPCE mis en œuvre dans toutes les Caisses. Déployé à grande échelle, ce concept aura de lourds impacts pour les conseillers commerciaux en poste, sur l'organisation du travail, les conditions de travail de tous et la charge de travail.

Un projet d'ampleur

Au terme d'un ciblage réalisé sur 402 agences, 312 seront en accueil partagé (AP) à échéance 2027. Seules 90 sont topées non éligibles à date en raison soit des flux clientèle, de l'environnement, de la typologie de la clientèle... 161 agences sont éligibles immédiatement ou avec des aménagements simples sur la période 2023-2024. Pour 151 autres éligibles sur la période 2025-2026, les conditions préalables sont plus complexes : réduction des flux, nouveaux locaux, stabilité des compétences...

Et très impactant pour les salariés

La suppression du poste de conseiller commercial et la vacation à l'accueil partagé par tous n'est pas sans conséquences. Côté RH, sans surprise une majorité de COCO seront nommés rapidement COFI. Quid pour ceux qui exercent ce métier depuis plusieurs années et ne voudront ou ne pourront pas exercer l'activité de COFI ? La question est restée sans réponse, la direction n'ayant pas étudié l'aspect RH du projet !

Quant à l'activité commerciale, 2 personnes seront mobilisées à raison de 2 ou 3 demi-journées par semaine. L'une en vacation accueil pour accueillir le client et répondre au téléphone, l'autre en vigilance sur son collègue en vacation accueil et susceptible de lui venir en aide.

Ce n'est pas un problème pour la direction qui prétend que cela n'a aucune incidence sur l'activité et refuse de revoir les référentiels en termes de rendez-vous et d'attendus. A l'entendre, un salarié pourrait même faire ses formations, des rendez-vous téléphoniques tout en assurant la vac accueil. On croit rêver.

Si elle concède que le préalable à l'adoption de ce modèle réside dans la stabilité des effectifs et la réduction des flux, force est de constater qu'elle n'est pas en mesure de le garantir. Pour le premier préalable, ironie du sort, la direction commentant les chiffres des entrées-sorties de janvier employait le terme « **d'hémorragie** » compte tenu du nombre de démissions. A l'entendre, la CEIDF serait touchée par le phénomène de la grande démission. Quant aux flux, s'il est indéniable que le flux physique a diminué, il a dans le même temps été remplacé par une augmentation du flux téléphonique et mails. Sans compter les clients et ils sont nombreux qui rentrent dans une agence pour solliciter une aide ou un renseignement sans réaliser d'opération.

Sud a réalisé des passages syndicaux dans quelques agences en test. A ce titre, nous avons identifié un certain nombre de risques : surcharge de travail à la suite de la suppression du poste de conseiller commercial et un DA qui en plus de tout le reste doit organiser la vac accueil dans des conditions incertaines d'effectifs, référentiels de rendez-vous et d'attendus non revus à la baisse, interruption des tâches, surcharge mentale avec une double concentration sur son travail et un œil rivé sur l'écran pour guetter l'arrivée du client, déplacements incessants entre son bureau et l'accueil, devenir des conseillers commerciaux... Le sujet sera à nouveau sur la table au CSE de mars. Il nous paraît important qu'une expertise soit diligentée afin d'évaluer et de quantifier les impacts du projet et d'émettre des préconisations en regard à destination de l'employeur.

A Paris, le 02/03/2023

06 59 29 75 46

01 70 23 53 40 (38)

sudceidf@orange.fr

ceidf.sudbpce.com

SUD Solidaires BPCE IDF

