

En direct du CSE de JANVIER

La nouvelle vie en agence : toujours plus de dépendance à l'IA et toujours plus de réorganisations

SIGNATURE EN AGENCE SUR MOBILE (SAM) :

Le client se déplaçant en agence, a le choix désormais d'opter pour la signature sur mobile en plus de la signature tablette ou papier. Il doit être un client particulier avec un DEI et SECURPASS actifs. Toutes les opérations ne sont pas éligibles .

Pour vos élus **SUD Solidaires**, cette option doit rester un choix du client.

SOLUTION IA : REBOND APPEL ENTRANT : Un conseiller encore augmenté

A chaque appel entrant du client particulier dont le numéro de téléphone est connu dans MySyS, l'IA générera une fiche d'information instantanée et synthétique qui sera accessible via un bandeau qui s'affichera en haut de la synthèse client. La fiche comprendra 3 blocs d'informations :

- la synthèse des derniers échanges,
- les opportunités commerciales,
- les pistes d'accroches : propositions générées en langage naturel que le conseiller peut utiliser.

Une fois le pilote validé, le déploiement se fera progressivement à partir de mars 2026.

Pour vos élus **SUD Solidaires**, il faudra veiller au bon équilibre entre une IA facilitante et des informations à lire et à traiter en parallèle d'une demande téléphonique du client. De plus, le conseiller reste garant des conseils apportés au client et doit prendre du recul et vérifier ce qui est préconisé par l'IA mais c'est plus difficile en direct au cours d'une conversation.

Mais au-delà de la vérification nécessaire de chaque information, ce procédé soulève de vraies questions sur le sens de nos métiers et la maîtrise de nos compétences :

- Risque de perte de sens et d'autonomie dans le travail
- Risque de dilution des compétences métier
- Pression supplémentaire pour vérifier et traiter des informations en un temps très court

SUD Solidaires BPCE restera vigilant et mobilisé pour que ces outils n'aliènent pas notre expertise, n'imposent pas un contrôle excessif des conseillers, et garantissent un équilibre entre technologie et métier humain.



EVOLUTION DU MODE DE TRAITEMENT DES CHEQUES EN 2026 :

- 1) **LE SCAN AGENCES** : de nouveaux scans seront installés entre février et mars dans 197 agences et dans les 5 Agences Du Quotidien. Remplaçant l'ancien matériel devenu obsolète. Un test est en cours sur l'agence Nantes Ste Thérèse.
- 2) **BORNE DE DEPOT DE CHEQUE AVEC UNE NOUVELLE FONCTIONNALITE** : les bornes lagona compatibles (S5 et S10) pourront scanner les chèques remis en urne en agence. Le salarié saisit un code sur la borne pour s'identifier comme « agence » et insère les chèques dans le scan de la borne. 65 agences sont concernées.
- 3) **LE SCAN CENTRALISE** : il concerne 75 agences en ouverture partielle et celles recevant moins de 30 chèques par jours et moins de 41 remises pro par mois. Elles ne seront plus équipées de scan agence. Le salarié récupère les chèques dans les urnes et les dépose dans la pochette spécifique bleue. C'est TESSI qui sera chargé de la vérification et du scan. Délai d'encaissement j+1 selon l'employeur. Mais quid des dépôts de chèques du vendredi ? L'employeur ne semble pas inquiet à ce sujet.

BPCE mise sur l'accélération de la forte baisse des volumes de chèques pour justifier et promouvoir ce projet. Pour CEBPL, cette organisation tripartite revient beaucoup moins chère que d'équiper les 337 agences de scanner ou d'avoir tous nos GAB avec scanner chèques.

Pour vos élus, ce choix pose question car le scan centralisé présente un risque en cas de perte ou de retard de traitement de la sacoche et nous rend dépendant de TESSI « sans autre choix que de faire confiance » dicit la direction. De plus, ce sont des agences qui sont, pour la majorité, déjà moins ouvertes aux clients et à qui la direction retire encore des moyens.

Vos élus **SUD Solidaires BPCE** s'étonnent de ce choix purement financier dans un contexte de concurrence bancaire intense et notamment face aux services GAB performants proposés par certaines banques mutualistes de notre territoire. Notre image ne risque t'elle pas d'être altérée ?

Nous resterons vigilants et mobilisés pour que les choix financiers ne sacrifient ni les métiers, ni les compétences.

NOUVEAUX HORAIRES RA2M : bonne nouvelle !

Suite à l'accord Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) signé par SUD Solidaires BPCE, nous avons obtenu le 3ème jeudi du mois un aménagement des horaires de la RA2M pour renforcer la cohésion des équipes.

Vos élus **SUD Solidaires** ont défendu ce point car, au-delà d'un simple ajustement d'horaires, c'est un véritable outil pour créer du lien, favoriser l'échange et construire un vrai esprit d'équipe.

Devant des contraintes techniques, la direction a dans un second temps étendu ces nouveaux horaires à tous les jeudis à partir du 12/02/2026:

- fermeture agences de territoire : 12h30-14h30
- fermeture agences et points de vente : 12h à 15h

Soyez vigilants à déplacer les rdv déjà positionnés sur ces plages.

RENFORCEMENT IARD PRO :

La nouvelle offre sur risque complexe iard pro déployée en juin 2025 porte ses fruits et permet la création d'un spécialiste IARD pro (SIP) supplémentaire.

Les projets d'évolution, vers la banque de demain ?

La direction SATISFACTION CLIENTS devient la direction EXPERIENCE CLIENT :

Le NPS progresse et les délais moyens de traitement de réclamation a baissé (15,6 jours en 2025 vs 22.7 jours en 2024). Mais pour aller plus loin, la direction se réorganise dans l'accompagnement des Réseaux, des Middles et des Fonctions Supports :

La Directrice satisfaction Client devient Directrice Expérience Client et supervise dorénavant 3 responsables :

- 1 responsable Assistance Réseau Particuliers,
- 1 responsable Animation Satisfaction Client: les animateurs utiliseront la satisfaction des clients comme levier de fidélisation
- 1 responsable Relation Client (nouveau) : les chargés Relation Client répondront aux réclamations clients et se tourneront aussi vers les clients « simplement » irrités afin d'améliorer encore leur perception de la banque.

PILOTE NOUVEAU PARCOURS CLIENT CREDIT IMMO :

Le test se déroulera sur une période de 6 mois de début mars à fin septembre. Il concerne les clients du département de LOIRE ATLANTIQUE SUD (LAS) porteur d'un projet immobilier avancé (offre ou le compromis signés). Ils seront pris en charge par 2 conseillers de la DD LAS qui seront en mission sur le poste de Chargé de Financement Immobilier (CFI). Leurs portefeuilles clients sera attribué le temps de la mission à la Banque Digitale.

Précisions :

Si le dossier est topé « simple/froid/tiède », (calcul d'enveloppe, client en phase de visite ou souhait d'offre) il sera traité et suivi par le Conseiller Agence.

S'il est topé « complexe/chaud », (compromis signé ou offre acceptée) le client sera orienté vers le CFI qui analysera le dossier, réalisera la proposition commerciale (taux et contreparties) et recueillera l'accord du client. Puis, il transférera le dossier à l'Expert Immobilier pour montage, saisies de demandes CNP et CEGC, émission de l'offre selon délégation.

« Le but est de ne plus perdre de parts de marché en détectant plus de projets et en faisant plus de dossiers quand le marché va repartir » dixit la direction.

Pour vos élus **SUD Solidaires**, il y a un risque fort de perte de compétences du réseau sur les dossiers immobiliers. La direction, rejette cette objection pendant la durée du test au motif que les CFI seront logés au plus près du terrain. Mais elle reconnaît que le sujet des compétences est central avec autant de « pour » (les collègues qui n'ont pas la compétence et qui sont inquiets de devoir gérer de l'immobilier), que de contre (les collègues qui pratiquent et qui ont la compétence refusent de la perdre). De plus, vos élus seront attentifs à la charge de travail des CFI et à la bonne communication du projet auprès des managers, des collègues et des clients pour compréhension de tous.

Affaire à suivre : rendez-vous au REX pour évaluer les impacts.

EVOLUTION DU POSTE ASSISTANT POLE IMMO en COORDINATEUR DU POLE IMMOBILIER :

Les missions du pôle immobilier dépassent le cadre d'un poste d'assistantat et évoluent vers des missions de :

- contribution aux objectifs de d'impact social, territorial et environnemental,
- contribution au déploiement de nouvelles activités,
- coordination transverses avec les multiples parties prenantes.

AVIS TRAVAUX :

Rennes Jean Mermoz : Favorable : 5 Abstention : 17

SUD Solidaires s'est abstenu : nous reconnaissons la globalité des travaux mais ne comprenons pas le refus de toilettes à l'étage.

Le miroir (72): Favorable : 7 Abstention : 11 Défavorable : 4

SUD Solidaires est défavorable : l'espace collaboratif au fond de l'agence sans vision sur l'accueil contredit le schéma présenté à l'origine dans une agence « conseil » et revient à une organisation « mixte » entre agence conseil et classique.

L'espace collaboratif souhaité par la direction n'est pas une obligation, quand la configuration de l'agence n'est pas adaptée.

ON LACHE RIEN



NEWSLETTER



Contact

SUD-Solidaires Groupe BPCE
Section Bretagne Pays de Loire
319, route de Vannes
44 800 Saint Herblain
Tél. 07 67 32 13 17
sudcebpl@sudbpce.com

Vos représentants SUD-Solidaires

**E. LANGLADE, K. LE DIOURON,
M-H. LUY, L. JUMEZ,
F. CLOIREC, F. MOREAU,
H. TESSIER, A. FARCY**

ADHÉSION

