



Avis des élus du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation au sein de la Direction Service Client (DSC)

Lors de la séance du CSE de MARS 2023, la Direction de la CEBPL a présenté aux élus du CSE le projet d'évolution de l'organisation au sein de la Direction Service Client (DSC).

A noter que ce projet a été présenté préalablement aux salariés de cette Direction, la semaine précédant la réunion du CSE du 30 MARS 2023. Alors qu'il était encore en mode confidentiel pour les élus du CSE.

Les élus du CSE tiennent à préciser que la Direction a déjà fait plusieurs projets d'évolution d'organisation :

Mars 2021 : Projet d'évolution des assistances réseau.

Octobre 2021 : Projet d'externalisation de la fraude bancaire.

Novembre 2021 : Projet d'évolution du Middle Crédits aux Particuliers.

L'une des évolutions de cette réorganisation est le transfert de l'activité « Fiduciaire » et des 4 ETP dédiés à la DALIS. L'activité « FIDUCIAIRE » correspond à la gestion des espèces et la coordination des automates de la CEBPL, par conséquent un rapprochement de cette activité avec celles de la DALIS paraît cohérent.

Le service MOYENS DE PAIEMENT actuel est composé de 41 ETP. Le projet prévoit un transfert de 4 ETP à la DALIS, ce qui porterait le nombre d'ETP à 37. Or, sur la présentation transmise, les élus du CSE constatent que le service sera composé de 36 ETP à la fin de la réorganisation, ce qui correspond à la suppression d'un ETP, information qui n'a pas été signalée par la Direction.

Les élus du CSE demandent à la Direction de leur apporter toute précision sur cette éventuelle suppression de poste et les mesures mises en œuvre pour le salarié concerné.

Par ailleurs, les élus du CSE s'interrogent sur cette évolution de l'organisation au sein de la Direction Service Client, qui suscite de nombreuses questions :

- De quelle manière la Direction compte-elle organiser la transmission des compétences entre les salariés, notamment sur des opérations spécifiques comme les ouvertures de DAT, la gestion des PEL de plus de 10 ans... ?
- Comment les salariés seront-ils formés aux nouvelles activités ?



La présence de modes opératoires sous ONE NOTE ne saurait nullement remplacer un transfert de savoirs ou de compétences. A ce titre, aucun programme de formation n'a été présenté aux élus du CSE.

L'autre évolution concerne la création d'une cellule PARCOURS CLIENT et PERFORMANCE OPERATIONNELLE, elle sera composée de 3 ETP (2 managers et 1 superviseur repositionnés).

Ces 3 ETP seront en mission sur cette cellule. Toutefois, les élus du CSE n'ont pas été destinataires d'informations relatives au temps de la mission en séance.

La Direction indique que l'objectif principal de cette cellule est d'apporter des solutions, après analyse des activités, pour les optimiser, principalement en termes de temps.

La présence d'outils de pilotage très précis, pour indiquer le temps passé sur un dossier, le temps passé sur un appel téléphonique, rappelle aux élus du CSE les fortes dérives de la Banque De Détail, sur une utilisation conséquente de ces outils, avec tous leurs travers : pressions exacerbées ; comparatifs entre les salariés avec les Benchmarks.

Les élus du CSE ont l'impression que la CEBPL souhaite développer le modèle de l'AGENCE SUCCESSIONS sur les autres services de la Direction Service Client. Toutefois, les élus souhaitent rappeler qu'un modèle réussi sur une activité n'est pas garant d'une réussite sur d'autres modèles.

Les élus du CSE regrettent une nouvelle fois de ne pas avoir eu accès à une réelle analyse de la charge de travail, afin de vérifier si l'optimisation des process amène réellement une évolution et surtout une amélioration de la charge de travail, par une diminution de celle-ci, pour les salariés de la DSC.

Les élus du CSE seront attentifs à la mise en place concrète de cette réorganisation avec une attente précise sur les modalités de reclassement des collaborateurs. A ce titre, les élus préconisent un reclassement par application prioritaire du volontariat, des référentiels métiers ainsi qu'avec une prise en compte prioritaire des aspirations des collaborateurs concernés.

Dans le cas contraire, le CSE sera contraint d'engager toutes les actions visant à prévenir ou faire cesser les situations qui porteraient atteinte à la santé, à la sécurité ou aux conditions de travail des salariés lors de la mise en œuvre de ce projet.

Le CSE constate que les réorganisations successives sont source d'angoisse, d'inquiétude et de stress pour les salariés concernés, en particulier ceux dont le poste à vocation à être supprimé ou modifié.

De fait, le CSE demande à la Direction d'apporter une attention particulière aux situations de souffrance au travail qui sont actuellement vécues par certains salariés, ou susceptibles d'être vécues lors de la mise en œuvre du projet de réorganisation.



La prévention de ces risques lors de la mise en œuvre de cette nouvelle réorganisation est primordiale pour éviter toute situation de danger pour la santé et la sécurité des salariés.

Or, le planning entre la consultation du CSE, le 30 MARS, la remise de l'avis le 26 AVRIL, et la mise en application de cette réorganisation le 2 MAI, pose la question de la considération des préconisations du CSE dans ce projet par la Direction.

Le CSE et la CSSCT utiliseront l'ensemble des prérogatives dont ils disposent pour prévenir ou faire cesser toute situation de danger dans laquelle se trouveraient un ou plusieurs salariés par l'application du présent projet.

En séance, les élus du CSE ont décidé à l'unanimité de laisser la CEBPL présenter les appels d'offres aux postes concernés par cette évolution d'organisation, et cela avant la remise de l'avis du CSE, tout cela dans le cadre d'un dialogue social constructif.

Par ailleurs, au regard des développements qui précèdent, le CSE constate l'insuffisance des informations communiquées et s'interroge sur la réelle prise en compte par la Direction des questions liées à la prévention des risques sur la santé, la sécurité et les conditions de travail des salariés.