



Avis des élus du CSE sur les externalisations des accueils de CESSON SEVIGNE et d'ORVAULT

Les élus du CSE ont été réunis en CSE le 23 JUIN 2021 pour la présentation des externalisations des accueils de CESSON et d'ORVAULT.

La Direction a fait le constat suivant :

- Moins de visites de personnes extérieures.
- Moins de visites de la part des huissiers.
- Une estimation des besoins de 1 personne pour CESSON et 1 personne sur ORVAULT.

Il est intéressant dans un premier temps de se poser les questions suivantes :

- Quand et comment ce constat a-t-il été fait ?
- A-t-il été réalisé lors des périodes de confinement ? Période de crise sanitaire où les déplacements étaient limités.

L'externalisation sera gérée par la société PHONE REGIE. Les élus du CSE regrettent ne pas avoir eu accès aux cahiers des charges entre la CEBPL et PHONE REGIE. En effet :

- quelles seront les compétences requises pour les personnes extérieures ?

-Comment répondre à un client présent physiquement alors que l'accueil sera externalisé ?

-Quelles connaissances aura ce prestataire du fonctionnement de la CEBPL, des interlocuteurs au sein des services ?

-Beaucoup de mouvements sont observés au sein des Services et des Directions des fonctions supports : comment trouver le bon interlocuteur, alors que notre annuaire interne peine à être à jour ?

L'accueil physique dans les locaux de la CEBPL à CESSON et ORVAULT était jusqu'alors organisé de la manière suivante :

- Pour ORVAULT : 2 ETP.
- Pour CESSON SEVIGNE : 2 ETP. + 1 ETP PHONE REGIE (à temps partiel)

-Pour ORVAULT, 1 ETP est parti à la retraite. Il restait une salariée, arrivant en fin de mission.

Les élus du CSE ont été surpris de découvrir que cette salariée ne fera plus partie des effectifs de la CEBPL. Cette salariée de la CEBPL arrivait en fin de mission et n'était pas encore éligible à un départ en retraite.

-Les élus du CSE regrettent la décision de l'entreprise, de remplacer une salariée CEBPL par un salarié d'entreprise externe.

-Pour CESSON SEVIGNE, il restera en place un ETP de la CEBPL, l'autre salariée partant en retraite. Mais l'effectif cible est bien de ne garder que 1ETP PHONE REGIE

Les accueils seront donc désormais :

-ORVAULT, 1 intervenant PHONE REGIE

-CESSON, 1 intervenant PHONE REGIE + 1 salariée CEBPL dont le poste sera supprimé à terme.

Les élus du CSE ne peuvent que déplorer cette externalisation de postes pouvant être tenus par des salariés de la CEBPL.

La ligne directrice de la CEBPL était de remplacer 1 pour 1 dans le Réseau et de 1 pour 2 dans les fonctions supports. Force est de constater que celle-ci n'est pas respectée dans ce dossier.



Nous sommes donc au total dans ce projet d'externalisation à 4 départs sans remplacement : 2 à la retraite + 1 pour fin de mission, + 1 prévu en cible.

Les élus du CSE s'inquiètent de la charge de travail qui sera redistribuée au sein de la DALIS.

Les 3 ETP partant ne faisaient pas exclusivement de l'accueil, elles avaient d'autres travaux à la DALIS. Comment ces charges de travail sont-elles redistribuées au sein de ce service ?

Les élus du CSE ont dû donner 3 avis depuis moins de 1 an sur des externalisations, en commençant par l'externalisation de la gestion des rendez-vous de la Médecine du Travail, l'externalisation des avenants sur les crédits professionnels à BPCE Solutions et maintenant cette nouvelle externalisation.

La dernière expertise montre que la CEBPL accélère plus vite que le RCE dans la baisse des frais de gestion. Cette nouvelle externalisation est une nouvelle preuve de cette tendance. Les élus du CSE savent que d'autres externalisations sont également prévues à court ou moyen terme.

Cette politique d'externalisation ne prend en compte que la diminution de charge. En effet, en externalisant ces emplois de « siège », la CEBPL se prive de possibilités de reclassement de salariés dont la médecine du travail émet un avis tel que : « apte à tous les postes non commerciaux en face à face avec la clientèle ». Or, ces postes, qui peuvent jouer le rôle de passage temporaire (retour au travail), permettent de repositionner une personne ensuite sur un emploi vacant du siège.

La CEBPL compare dans ce dossier des éléments financiers entre des salariés (194 k€) et des armoires connectées (87 k€). Dans ces 87 k€, 45 k€ sont consacrés à l'acquisition des armoires connectées, soit plus de la moitié de la nouvelle charge. Les élus du CSE posent la question : faut-il y voir la preuve d'une nouvelle tendance, celle de remplacer l'humain par une machine.

Ces armoires laisseront plus d'autonomie pour les salariés voulant prendre des véhicules, en dehors des horaires de l'accueil. Les élus du CSE s'interrogent :

Que se passera-t-il en cas de panne ? Panne électrique notamment ? Existe-t-il un service de dépannage ?

Le nouveau Plan Stratégique sera plus axé sur la satisfaction client. Les élus du CSE se félicitent de cette démarche mais ils s'interrogent néanmoins sur la manière de générer plus de satisfaction alors que l'on externalise de plus en plus de services. Comment maîtriser cette satisfaction alors que la ressource n'est plus interne à la CEBPL ?

Un accueil, qu'il soit physique ou téléphonique, est à la fois la vitrine de l'entreprise et la première image dont les clients ou les prospects se font de cette entreprise. Ces éléments cruciaux dans une bonne relation ne seront donc plus maîtrisés au sein de la CEBPL pour les sites de CESSON et d'ORVAULT.