



COMITE SOCIAL ECONOMIQUE CAISSE D'EPARGNE BRETAGNE PAYS DE LOIRE

Avis des élus du CSE sur le projet d'organisation du Middle CREDITS PARTICULIERS d'ANGERS

Au cours du CSE du 28 OCTOBRE 2021, la Direction de la CEBPL a consulté les élus sur le projet d'évolution de l'organisation du Middle CREDITS PARTICULIERS, situé à ANGERS.

Actuellement 2/3 des salariés du Middle sont sous le régime des horaires d'agence, soit du mardi au samedi matin.

Le reste étant sous le régime des horaires variables, du lundi au vendredi.

La Direction a fait le constat d'un changement dans les habitudes des clients et des prestataires de ce Middle, le lundi, 35 dossiers et 150 demandes de déblocage de fonds restent en suspens, et ils ne sont traités que le lendemain. Entraînant par conséquent, un retard dans le traitement de ces demandes

40 appels manqués sont comptabilisés en moyenne sur cette même journée, générant de l'insatisfaction lors des rappels du lendemain, avec une forte concentration des appels téléphoniques le mardi matin.

Le samedi matin génère lui 2 fois moins d'appels que les autres jours de la semaine.

Fort de ce constat, la Direction a décidé de mettre en place un seul et unique régime horaire sur le Middle CREDITS PARTICULIERS.

Avec ce nouveau projet d'évolution, tous les salariés travailleront du lundi au vendredi, sous le régime des horaires variables.

La présence des salariés sera demandée jusqu'à 17 h, afin d'assurer l'accueil téléphonique du service ouvert de 9H à 12H et de 14H à 17H, quid de l'organisation en respectant le régime des horaires variable ?

Les élus du CSE s'interrogent sur cet état de fait, l'accord sur les temps de travail variables permet aux salariés de travailler de 7 h 30 jusqu'à 19 h 30, avec des plages fixes de 9 h à 11 h 30 et de 14 h à 16 h 30 (16h les veilles de week-end et de jours fériés).

En imposant de rester jusqu'à 17h, la Direction ne respecte pas l'accord sur le temps de travail signé du 27 FEVRIER 2004, avec les Organisations Syndicales.

Les élus du CSE se posent les questions suivantes :

- Qu'en sera-t-il si un salarié souhaite travailler dès 7 h 30 ?
- Qu'en sera-t-il si un salarié souhaite quitter le service à 16h30 ?
- Un avenant à cet accord sera-t-il mis en place ? Et quand ?

Cet accueil téléphonique devra être organisé en amont, pour en informer dès que possible les salariés, afin qu'ils puissent s'organiser de manière adéquate, pour assurer un bon équilibre vie professionnelle et vie privée.

La Direction a indiqué en séance que la polyvalence des salariés serait prête pour la fin de l'année 2021, qui permettra d'affecter en cas de pic, les personnes en fonction des besoins.

Les élus du CSE relancent une nouvelle fois le débat entre expertise et polyvalence, ne vaut-il mieux pas bénéficier de plus d'expertise que plus de polyvalence ?



COMITE SOCIAL ECONOMIQUE CAISSE D'EPARGNE BRETAGNE PAYS DE LOIRE

Sous le couvert d'une polyvalence, on fait subir une baisse des effectifs, sans que quelconque étude sur la charge de travail n'ait lieu préalablement à la mise en place de cette évolution d'organisation.

Les élus du CSE ne peuvent que regretter ces absences d'étude avant et après, alors que la Direction étudie les flux téléphoniques pour permettre de justifier cette évolution.

Pour les salariés travaillant dans ce Middle CREDITS PARTICULIERS, cette évolution d'organisation va s'accompagner dans les 6 prochains mois d'un autre changement de conditions de travail, avec l'expérimentation du travail hybride sur le site d'ANGERS ORGEMONT.

Nouvelle organisation du service, déménagement du service avec nouveau mode d'environnement de travail, et nouveau concept d'organisation du travail, 3 changements majeurs pour les salariés dans les 6 prochains mois, les élus du CSE ne peuvent qu'alerter la Direction sur les risques psycho sociaux de tels changements, dans un délai si court.

Les élus du CSE demandent à la Direction, un point complet au CSE de JUILLET 2022, sur la nouvelle organisation du travail sur le site d'ANGERS ORGEMONT, ainsi que sur les évolutions du MIDDLE CREDITS PARTICULIERS.

Résultat du vote du CSE du 25/11/2021 : 22 votants

Favorable : 00 voix

Défavorable : 08 voix

Abstention : 14 voix



Jocelyn BONOUVRIER

Secrétaire du CSE

