



Avis des élus du CSE sur le projet de la solution de gestion des mails : MAIL HOP

Au cours de la séance du CSE du 19 MAI 2022, la CEBPL a présenté aux élus le projet de solution de gestion des mails appelé : MAIL HOP.

Cette solution permettra de gérer les mails des salariés non présents, pour cause de congés, formation, ou bien de maladie, en transférant les mails des clients sur la boîte mail de l'agence.

La consultation du CSE est requise puisque cette nouvelle solution apportera des modifications à la charte informatique et par conséquent au règlement intérieur de la CEBPL.

Auparavant une prise en charge d'une boîte mail devait avoir reçu l'aval du Département des Relations Sociales, avec MAIL HOP les Directeurs d'Agence Multi-Marchés (DAMM) pourront le faire directement sur cet outil.

Ce nouvel outil de la CEBPL a été créé afin de d'apporter un plus dans la satisfaction client, chantier prépondérant du nouveau plan stratégique, jusqu'en 2024.

Le souhait de la CEBPL est d'apporter une réponse aux mails des clients dans un délai de 24 h, pour toucher l'excellence relationnelle avec nos clients.

Les élus du CSE tiennent à souligner que ce délai de réponse de 24h est un délai particulièrement exigeant, étant donnée la charge de travail et l'organisation de l'activité dans le réseau.

Les élus du CSE ont soulevé en séance la problématique des salariés en temps partiels :

- Comment apporter la réponse en 24 h, alors que le ou la salarié/e est en temps partiel ?

La solution de MAIL HOP pourra apporter un début de réponse à cette problématique, puisque les DAMM auront le choix de pouvoir transférer ces mails, même à la demi-journée.

Seuls les mails des clients provenant de la MSI (Messagerie Sécurisée Interne), et des adresses inscrites sur la synthèse clients pourront être transférés.

Les mails avec des adresses comprenant « @cebpl.fr » ne seront pas sélectionnés, dans le but de conserver certains échanges comme confidentiels. Il devra en être de même des mails à titre privé qui seront extraits grâce à des filtres en cours de construction.

Un test a été mené sur la Direction Commerciale du FINISTERE depuis le 28 MARS 2022, les élus du CSE ont fait part de leur surprise sur la tenue de ce test.

Après enquête sur le terrain, il s'avère que très peu de salariés étaient au courant de cette expérimentation.



La Direction a reconnu en séance que peu de DAMM ont été présents à l'audio de formation, qui a duré seulement 30 mn.

Force est de constater que sur les noms des salariés affichés sur la présentation de la CEBPL, ils ont quasiment tous quitté l'établissement, et cela pour différentes raisons.

- Les élus du CSE posent la question légitime de la pertinence des résultats de cette expérimentation.

Cette solution de traitement des mails des salariés absents par un transfert sur la boîte agence peut paraître une bonne idée, néanmoins les élus du CSE posent les questions suivantes :

- Comment sera organisé le traitement de cette boîte agence ?
- Comment sera appréhendée la charge de travail supplémentaire pour les salariés devant traiter aussi les mails de la boîte agence ?
- Cette activité sera-t-elle notifiée sur les agendas, afin de permettre d'absorber cette nouvelle charge de travail ?
- Comment sera gérée cette boîte mail agence en l'absence du DAMM ?

La Direction a répondu en séance que tout cela dépendra de l'organisation de l'agence par le DAMM, avec le retour d'un tableau de répartition des tâches.

L'exemple récent de l'organisation ou de la non-organisation de « l'accueil affaire de tous » fait que les élus expriment des sérieux doutes sur cela.

Les élus du CSE demandent à la Direction qu'une réelle formation soit délivrée pour la gestion de ce nouvel outil.

Résultat du vote du CSE du 16/06/2022 : 21 votants

Favorable : 02 voix

Défavorable : 00 voix

Abstention : 19 voix

Jocelyn BONOUVRIER

Secrétaire du CSE