



Avis des élus du CSE sur l'évolution de la BANQUE DIGITALE

Lors de la séance du CSE de JUIN 2022, il a été présenté le nouveau projet d'évolution de la **BANQUE DIGITALE**.

Ce projet est composé de plusieurs strates avec :

- Une modification des horaires pour tous les salariés de la **BANQUE DIGITALE**.
- Une modification des fonctions de **MON BANQUIER EN LIGNE**.
- La pérennisation du test du **SAV DIGITAL**.
- Une optimisation entre postes prévus dans le Plan Stratégique et ETP.

Auparavant les salariés de la **BANQUE DIGITALE** pouvaient travailler du lundi au vendredi, ou bien du mardi au samedi matin, avec une rotation horaire tous les 6 mois. Permettant aux salariés de basculer d'un système à un autre.

La Direction de la CEBPL propose maintenant à l'ensemble des composantes de la **BANQUE DIGITALE**, un horaire de travail du lundi après-midi au vendredi après-midi.

Selon la Direction, cela permettra de développer un esprit de cohésion et de groupe.

Les élus du CSE ont posé en séance, la question sur les équilibres vie professionnelle et vie privée, afin de s'assurer que tous les salariés impactés par ces changements, seront bien reçus par la DRH.

Selon les critères de BPCE, **MON BANQUIER EN LIGNE** devait disparaître, la CEBPL ne souhaite pas suivre les recommandations du groupe BPCE, mais plutôt conserver ce service comme un laboratoire test.

A sa création, **MON BANQUIER EN LIGNE** avait la charge du traitement des clients distanciés ou expatriés. Actuellement, 60 % des clients de **MON BANQUIER EN LIGNE** habitent sur le territoire BRETAGNE PAYS DE LOIRE. Ces clients seront réorientés vers les agences reconquêtes, proches de leurs domiciles.

Désormais, **MON BANQUIER EN LIGNE** pourra développer une offre commerciale vers les partenaires de la CEBPL, et vers les apprentis.

Concernant le **SAV DIGITAL**, service longtemps réclamé par les élus du CSE, il s'avère que ce service est très efficace. Il va donc être pérennisé avec un renfort d'un ETP. Cela permettra, dans le futur, un développement vers les marchés spécialisés.

Sur le domaine des **AGENCES DIGITALES**, les élus du CSE ont fait part de leur surprise en apprenant que l'activité des portefeuilles vacants ne serait plus prise en charge par les **AGENCES DIGITALES**.

Les élus du CSE ne peuvent que regretter cet état de fait, qui soulageait le réseau BDD, avec la prise en charge des appels téléphoniques et du portefeuille des salariés absents.

En moyenne, il y a entre 70 et 90 portefeuilles vacants au sein de la CEBPL. La charge de travail, déjà importante pour les salariés de la CEBPL, va devenir ingérable pour les agences ayant des salariés absents.

Les élus du CSE dénoncent cet abandon par la CEBPL de la gestion des portefeuilles vacants. Alors que la satisfaction client est le pilier principal du nouveau Plan Stratégique 2022-2024 :



- Comment augmenter le niveau de satisfaction si les portefeuilles sont laissés vacants ?
- Comment répondre au délai imposé par la Direction de 24 h sur ces portefeuilles pour les réponses aux mails ?

La solution **MAIL HOP** n'est pas encore effective dans le réseau BDD, et n'est pas encore maîtrisée par les salariés de la CEBPL. Néanmoins, la Direction enlève déjà la solution de gestion des portefeuilles vacants.

De plus, cette suppression de gestion de portefeuilles vacants ne va pas impacter positivement la charge de travail les **AGENCES DIGITALES**. En effet, non seulement l'effectif cible va diminuer mais de nouvelles activités vont leur être confiées. Ce format réduit en effectif mais grossit d'activités nouvelles

- La **BANQUE DIGITALE** comptait dans le PLAN STRATEGIQUE 102 postes, la nouvelle cible sera composée de 87 postes. Selon la Direction, cet ajustement entre postes et ETP ne devrait pas avoir de conséquence sur les effectifs, ceux-ci étant déjà de 87 ETP présents.
- Les élus du CSE émettent des réserves sur le nouveau temps de formation des nouveaux salariés au sein des **AGENCES DIGITALES** qui deviennent désormais une « école des ventes ».

Le temps de formation des nouveaux entrants à la **BANQUE DIGITALE** devrait être compris entre 18 et 24 mois, pour ensuite intégrer le réseau BDD.

Ce délai court va entraîner des rotations incessantes, des allers et venues, des formations à refaire à chaque fois par un nombre restreint de personnes ayant l'expérience nécessaire.

D'autant plus qu'il leur faudra aussi former les nouveaux entrants intégrant le parcours **START** qui viendront se former durant 1 mois dans les agences digitales avant d'intégrer leur agence d'affectation et de s'y voir confier un portefeuille de clients.

La question de la qualité de la formation peut se poser des questions légitimes pour les élus du CSE.

Ce format « **ECOLE DES VENTES** » sera suivi par les élus du CSE, afin de constater les effets sur les salariés de ces formations express et leurs intégrations dans le réseau BDD.

Résultat du vote du CSE du 07/07/2022 : 18 votants

Favorable : 00 voix

Défavorable : 13 voix

Abstention : 05 voix

Jocelyn BONOUVRIER

Secrétaire du CSE