



Avis des élus du CSE sur la CENTRALISATION des ASSISTANCES

Les élus du CSE ont été réunis le 31 MARS 2021 pour la présentation du projet de la centralisation des assistances au réseau au sein de la CEBPL.

A la base, ce projet découle de la transformation de la Direction SERVICE CLIENTS, en effet, la CEBPL souhaite dorénavant que les équipes des assistances Middle soient orientées quasiment à 100 % vers les clients.

Le premier rôle des assistances au réseau est d'être le soutien des agences, avec deux niveaux d'expertise : un premier niveau considéré comme généraliste et un second comme expert.

Le point d'entrée de l'assistance restera CloE, si le logiciel ne trouve pas la réponse alors les salariés pourront avoir accès à l'assistance au réseau.

Les élus du CSE regrettent que l'enrichissement prévu de CloE ne leur ait pas été présenté.

La centralisation des assistances au réseau entrainera la mutation de 4 ETP, dont 2 ETP de l'assistance Crédits Particuliers (basé à ce jour à ANGERS) + 1 ETP du service succession (basé à ORVAULT) + 1 ETP du service moyen de paiements (basé à CESSON).

Force de constater que cette mutation se fera à titre géographique, puisque 2 voire 3 des ETP pourront être amenés à se déplacer d'ANGERS vers ORVAULT.

Ou bien de CESSON sur ORVAULT.

La Direction a indiqué aux élus concernant les 2 ETP du MCP qu'ils bénéficieront d'une prise en charge des frais de déplacement pendant 1 an, qu'ils pourront accéder au télétravail ou bien au travail pendulaire.

Qu'en est-il de la personne sur CESSON ?

La Direction a précisé qu'elle respectera les accords en vigueur au sein de la CEBPL, sur la mobilité et le travail distancié.

Les élus du CSE s'étonnent de cette interprétation de l'accord sur le travail distancié du 1^{er} Décembre 2020, qui précise dans les conditions d'exigibilité : article 4.1 « *une expérience minimale de 12 mois dans l'emploi et dans l'entreprise.* »

Les élus du CSE s'interrogent aussi sur cette prise en charge limitée à 12 mois, alors que la Direction préconise depuis quelques temps un maintien dans l'emploi d'une durée minimale de 36 mois.

La Direction assure que les mutations se feront uniquement sur la base du volontariat.

Forts de cette affirmation, les élus du CSE resteront vigilants afin d'éviter des mutations contraintes et forcées.



S'il n'y a pas de candidats à cette mutation, la Direction indique aux élus du CSE qu'elle aura recours à des recrutements au sein du réseau d'agences, ou bien en externes.

Les élus du CSE ne peuvent que regretter que cette centralisation des assistances s'oriente plus vers une généralisation des compétences des salariés, alors que le réseau réclame de plus en plus d'expertise.

Les élus du CSE déplorent que le projet d'intégration des 2 ETP du MCP se fasse au détriment de l'effectif de ce service alors que les ambitions en termes de crédits immobiliers aux particuliers ne font qu'augmenter au fil des années.

L'utilisation de contrats à durée déterminée est d'ailleurs fréquente dans ce service.

Sans oublier qu'en complément de ces 2 ETP du MCP transférés sur Orvault, viendront s'ajouter très rapidement deux nouveaux départs de 2 ETP pour s'ajuster avec l'effectif cible à fin 2021.

Cette centralisation des assistances ne va-t-elle pas avoir un effet sur le Middle MCP d'ANGERS :

- En terme d'organisation de travail ?
- De charge de travail ?
- En terme d'horaires ?

Les élus du CSE resteront vigilants sur l'enrichissement de CloE, afin que celui-ci, à court ou moyen terme, ne fasse pas disparaître des postes au sein des assistances.

Enfin, la Direction nous a confirmé que le projet de centralisation des assistances devrait se mettre en place au dernier quadrimestre 2021.