



COMITE SOCIAL ECONOMIQUE CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE PAYS DE LOIRE



Avis des élus CSE sur la nouvelle segmentation et l'impact sur la gestion des portefeuilles clients

Au cours de la séance du 20 Février 2020, il a été présenté aux élus du Comité Social et Economique le dossier sur la nouvelle segmentation et l'impact sur la gestion des portefeuilles clients au sein de la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire.

Les élus du CSE ont estimé que les informations pour une remise d'avis n'étaient pas suffisantes.

La Direction a alors remis un document post CSE, et un échange questions/réponses a eu lieu lors du CSE du 26 Mars 2020.

Les élus du CSE rappellent que l'envoi d'informations en main courante ne permet pas d'échange constructif.

La Direction indique au CSE qu'elle fait le constat suivant :

« Les portefeuilles actuels ne sont pas bien calibrés »

« Les clients ne sont pas toujours suivis par un conseiller ayant l'expertise correspondant à leur potentiel ».

« A l'inverse, les experts (Chargé d'Affaires Gestion Privée, Gestionnaire Patrimonial) rencontrent des clients qui ne sont pas dans les segments qu'ils devraient suivre ».

« Globalement le taux de rencontre, tous segments confondus, dépasse difficilement les 50%. »

Les objectifs de la nouvelle mise en portefeuille sont :

- d'optimiser le nombre de clients en portefeuilles, (exemple pour un Gestionnaire de Clientèle : 550 relations)
- d'apporter à chaque client le niveau d'expertise correspondant à son potentiel,
- de calibrer la taille des portefeuilles pour uniformiser les volumes,
- d'atteindre à terme un taux de visite de 100 % et de connaître les besoins réels par métier et par agence.

La Direction précise que ce projet se fera « sans baisse de l'ETP cible »

Avec cette nouvelle segmentation, la direction nous informe de la mise en place d'autres projets :

- « Création de cinq Agences Digitales de Proximité, réparties sur l'ensemble du territoire, pour traiter la clientèle courante (210 000 clients) et appuyer le réseau commercial ».

« La création des équipes des Agences Digitales de Proximité sera basée sur le volontariat des salariés et dans le respect des accords de la CEBPL sur la mobilité ».

- « Mise en place d'une équipe de monitorat IARD pour assurer une montée en compétence des équipes ».
- « Pérenniser et développer les Services Clients (Middle) ».

NANTES

319 route de Vannes
44800 SAINT-HERBLAIN
☎ 02 72 20 34 80
✉ nantes@comite-cebpl.com

ANGERS

5 boulevard Foch - BP 10130
49101 ANGERS CEDEX 02
☎ 02 41 81 70 12
✉ angers@comite-cebpl.com

CESSON-SEVIGNE

4 rue du Chêne Germain
35576 CESSON-SEVIGNE CEDEX
☎ 02 22 25 57 63
✉ cesson@comite-cebpl.com



COMITE SOCIAL ECONOMIQUE CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE PAYS DE LOIRE



- « Mise en place du projet de regroupement d'agence à plus grande échelle. »

Les élus du CSE constatent que, dans le cadre du projet de la nouvelle segmentation de la clientèle en CEBPL, a été introduit un tableau relatif à l'effectif cible 2021 amendé par la Direction qui définit désormais une « nouvelle » trajectoire 2021 qui se concrétise par une diminution de l'effectif cible originel :

- En 2019, la Direction fait état d'un effectif de 1695 ETP pour une cible prévue en 2021 à 1625 ETP
- La « nouvelle » trajectoire prévoit, quant à elle, un atterrissage en 2021 à 1537 ETP, ce qui induit une diminution de l'effectif de - 88 ETP en plus des -70 ETP initialement prévus.

Dans ces circonstances, en partant en 2019 de 1695 ETP pour une cible corrigée selon la « nouvelle » trajectoire à 1537 ETP, la réduction de l'effectif porte désormais sur -158 ETP. Les élus du CSE craignent qu'une nouvelle trajectoire de l'effectif cible n'intervienne sur 2020 et 2021 entraînant à nouveau une baisse de l'effectif

La Direction s'engage à ce que la mise en cible 2021 soit réalisée dans le respect des salariés et des accords sur la mobilité en vigueur au sein de la CEBPL.

La Direction affirme aux élus du CSE que la nouvelle segmentation ne s'accompagnera pas de suppression d'emplois au sein de la CEBPL.

En effet, La Direction indique que 88 ETP commerciaux des DC sont supprimés mais que sont créés 99 ETP en agences digitales, moniteurs IARD, chargé d'affaires monétique, chargés d'affaires prescription pro, assistants DC en filière personnes protégées, cellule VIP gestion privée et services clients.

Pour les élus du CSE, force est de constater qu'une conservation de métiers ne peut être considérée comme une création, en remplacement partiel de la suppression des 88 métiers commerciaux de la BDD. Par conséquent les élus du CSE constatent que cette nouvelle segmentation apparaît comme un élément permettant à la Direction d'entériner une baisse supplémentaire de l'effectif cible prévu à 2021 et en particulier sur les postes du réseau commercial.

Par ailleurs, il est constaté par endroits la suppression de métier de Directeurs d'Agences. Cette suppression de poste est compensée par la création d'autres postes de Directeurs d'Agences sur d'autres endroits générant globalement un solde positif de plus 15, sur l'ensemble du territoire de la CEBPL.

Les élus seront particulièrement vigilants à toutes les mobilités géographiques et fonctionnelle. Et ils s'interrogent sur le devenir des salariés concernés par la suppression de leur poste : quid de la mobilité géographique et du suivi de carrière par la RH de ces salariés ?

Dans le cadre du chantier stratégique « Mise en œuvre du plan de distribution », une nouvelle organisation a été conçue pour les agences de 1 et 2 ETP ayant pour objectifs de :

- Faciliter l'ouverture et le fonctionnement de ces agences
- Maintenir notre réseau d'agences de proximité

NANTES

319 route de Vannes
44800 SAINT-HERBLAIN
☎ 02 72 20 34 80
✉ nantes@comite-cebpl.com

ANGERS

5 boulevard Foch - BP 10130
49101 ANGERS CEDEX 02
☎ 02 41 81 70 12
✉ angers@comite-cebpl.com

CESSON-SEVIGNE

4 rue du Chêne Germain
35576 CESSON-SEVIGNE CEDEX
☎ 02 22 25 57 63
✉ cesson@comite-cebpl.com



COMITE SOCIAL ECONOMIQUE CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE PAYS DE LOIRE



Les rapprochements permettent de conserver des agences ouvertes, les élus du CSE constatent qu'avec la nouvelle segmentation, la CEBPL souhaite développer ce processus.

Un bilan sur les rapprochements a été présenté aux élus le 26 Mars 2020.

Sur les 7 équipes identifiées, 6 agences ont été rapprochées en 2019 pour un total de 17 salariés. Le rapprochement de Candé/ Le Lion d'Angers étant reporté sur 2020.

Sur les 14 salariés qui ont répondu à l'enquête, il en ressort une satisfaction de travailler en équipe mais également plusieurs points qui devraient alerter la Direction :

- Ceux-ci ressentent un trajet du midi contraignant
- L'activité en agence est plus complexe pour la moitié d'entre eux

Malgré ces observations, la Direction a identifié 19 équipes sur les 10 Directions Commerciales. Les distances pouvant varier entre 5 et 28 kms et un temps de trajet de 6 à 27 mn.

Au-delà de la simple préconisation de la Direction de passer l'heure d'ouverture à la clientèle à 15 heures, les élus du CSE déplorent qu'aucun véritable échange n'ait eu lieu leur permettant d'établir des propositions concrètes sur ces rapprochements, notamment sur l'amplification du risque routier.

Et de manière générale sur la préservation la qualité de vie au travail et le maintien de l'équilibre personnel des salariés consécutifs aux changements futurs.

Dans le cadre de la création de cinq agences digitales de proximité, les élus rappellent que la proximité physique dans les open-spaces favorise les risques de contagion, risques accrus en période de pandémie. Les élus du CSE invitent la direction à repenser ces espaces ouverts de travail et demandent la création d'espaces fermés.

De manière plus générale, les élus du CSE demandent l'ouverture d'un groupe de travail, incluant les représentants du personnel, sur l'aménagement des espaces de travail post confinement

NANTES

319 route de Vannes
44800 SAINT-HERBLAIN
☎ 02 72 20 34 80
✉ nantes@comite-cebpl.com

ANGERS

5 boulevard Foch - BP 10130
49101 ANGERS CEDEX 02
☎ 02 41 81 70 12
✉ angers@comite-cebpl.com

CESSON-SEVIGNE

4 rue du Chêne Germain
35576 CESSON-SEVIGNE CEDEX
☎ 02 22 25 57 63
✉ cesson@comite-cebpl.com