



Nantes, le 26 novembre 2020

**Avis des élus du CSE**  
**sur le nouvel Entretien de Management Individuel et les référentiels d'activité**

Au cours du CSE du 29 OCTOBRE 2020, il a été présenté aux élus du CSE de la CEBPL le projet de nouvel entretien de management individuel et les nouveaux référentiels d'activité.

Cette présentation de projet est le résultat de travaux co-construits avec les Directeurs d'Agence en 2019.

Pour les entretiens de management individuel (EMI), 8 EMI devront être saisis sur le nouvel outil par les Directeurs d'Agence sur une année civile.

Une plateforme dédiée sera opérationnelle avant la fin de l'année pour gérer ces entretiens, chaque salarié aura accès à tous ses EMI, et le Directeur d'Agence aura l'accès à tous les EMI des salariés de son équipe.

7 thèmes d'évaluation seront disponibles :

- Efficacité commerciale
- Fonds de commerce
- Epargne
- Crédits
- IARD et Prévoyance
- Bancarisation
- Risque et conformité.

Sur ces 7 thèmes, 3 seront choisis par le Directeur d'Agence et à commenter, le plan d'action sera formalisé sur l'outil.

Une synthèse permet de donner une évaluation générale du mois écoulé et elle doit être justifiée par un commentaire du Directeur d'Agence.

Tous ces commentaires seront figés dans l'outil.

4 statuts d'appréciation générale seront disponibles :

- Performance très insuffisante
- Performance insuffisante
- Bonne performance
- Très bonne performance.

Les référentiels d'activité des salariés vont intégrer le temps de travail, notamment pour les temps partiels.

Ces nouveaux référentiels tiennent compte des nouveaux formats d'agence.

La Direction précise que ces référentiels sont uniquement des préconisations.

Exemple pour un GC PART : 15 rdv face à face entre 45 min et 1h30 + 9 rdv à distance d'environ de 15/30 minutes, soit 24 au total.

.../...

**NANTES**

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

**CESSON-SEVIGNE**

4 rue du Chêne Germain – CS 17634  
35576 CESSON-SEVIGNE CEDEX  
☎ 02 22 25 57 63  
✉ cesson@comite-cebpl.com

La Direction indique aux élus du CSE, que les référentiels d'activité ont été revisités et le nombre de rendez-vous ont été ajustés entre le face à face et les rendez-vous à distance.

La mise en place du Book commercial, mettant en avant la méthode d'approche globale, doit permettre aux collaborateurs d'atteindre leur référentiel de résultats

Les élus du CSE dénoncent les termes utilisés pour juger de la performance commerciale des salariés. Les termes « performance très insuffisante » ou « performance insuffisante » ne servent ni l'entreprise, ni le salarié.

Tous les ans, l'employeur est tenu d'établir un Document Unique dans le cadre de son obligation légale d'assurer la sécurité et de protéger la santé des salariés.

La fiche 17 sur les risques psychosociaux rappelait ces dernières années aux managers, qu'il ne devait pas avoir de comparaisons des productions individuelles, excepté pour des opérations ponctuelles et limitées uniquement au niveau de l'agence.

Ce document était inscrit en page 143 du rapport d'expertise sur les conditions de travail réalisée en 2018 par le cabinet Impact Etudes.

On pouvait lire également « *le niveau de stress est élevé et fréquent, particulièrement en BDD, l'épuisement au travail non négligeable : il y concerne 1 personne sur 5 tout le temps ou très souvent (1 personne sur 10 en BDR et support)* ».

Force est de constater que cette expertise ayant pour objet l'analyse des risques psychosociaux au sein de la CEBPL est oubliée par l'employeur. La performance du salarié sera maintenant jugée par rapport au meilleur quartile en cumul et sur le mois ce qui est contraire au plan de prévention des risques psychosociaux de l'entreprise. L'employeur ne respecte donc pas l'article L4121-1 du code du travail, il ne prend pas « les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et (surtout) mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1.
- 2° Des actions d'information et de formation.
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Par ce nouvel entretien de management individuel et ces nouveaux référentiels d'activité, l'employeur ne veillera pas à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Par ces reproches, le salarié pourra se sentir terriblement démuné, seul, et un état dépressif pourra aussi s'installer avec des conséquences importantes tant pour lui-même que pour l'entreprise.

Les élus mandatent dès à présent la CSSCT pour faire une analyse dès la mise en application du projet présenté. Une restitution sera effectuée en CSE dans le premier semestre 2021.

Les élus du CSE rappellent qu'il a été établi au cours de l'expertise sur la situation économique et financière, que l'attrition clientèle constatée depuis des années à la CEBPL est notamment justifiée par une politique d'animation commerciale principalement basée sur une approche dite « produits ».

La Direction ne peut pas reprocher voire sanctionner un salarié l'année N+1, sur l'attrition d'un portefeuille de l'année N quand celle-ci ne lui permet de conserver son client avec une offre de fidélisation, de rétention au bout d'un an et de continuer à mettre l'accent uniquement sur des offres de bienvenue.

Par ailleurs, les élus du CSE dénoncent le fait que ces outils d'animation puissent être constitutifs de procédures disciplinaires à l'encontre des salariés.

Procédure pouvant aller jusqu'au licenciement pour insuffisance professionnelle

En instituant ce nouvel projet d'EMI et ces référentiels métiers, la Direction précise qu'elle n'est qu'à la recherche de la satisfaction clientèle, et de la montée en compétence des collaborateurs

Les élus du CSE précisent que la satisfaction clientèle commence par une bonne prise en compte de la charge de travail des salariés et par une cohérence établie entre cette charge de travail et les objectifs imposés, ainsi que par une prise en compte des événements importants qui influencent les conditions de travail

Ce nouveau projet et ces nouveaux outils ne font donc qu'accroître les phénomènes de détérioration des conditions de travail.

La Direction souhaite rendre les pratiques managériales homogènes avec ce nouvel outil.

Les élus du CSE déplorent une nouvelle fois cette homogénéisation des pratiques et des outils.

L'absence de prise en compte de l'environnement et de la zone de chalandise de chaque point de vente renforce également l'idée d'une politique managériale descendante, sans possibilité de concertation, au sein de la CEBPL

Force est de constater que la Direction ne tient aucun compte de la spécificité de chaque région, chaque territoire, chaque agence pour juger de l'activité des salariés.

Les objectifs à la CEBPL restent fixés sur une base d'un effectif cible théorique qui ne tient pas compte des absences et des départs en cours d'année non remplacés à court terme, voir à moyen et long terme.

Résultat des votes : 23 votants

- 0 votes favorables au projet
- 23 votes défavorables au projet
- 0 abstentions

Jocelyn BONOUVRIER  
Secrétaire du Comité Social et Économique

