



## DECLARATION CFDT

La CFDT souhaite alerter la Direction sur les dissensions émergentes entre le réseau commercial et l'agence du personnel.

Elles sont principalement issues de difficultés rencontrées par les salariés de « Mon Agence » à exercer leur activité dans des conditions normales de travail. En effet, le constat réalisé par les élus CFDT fait apparaître les contraintes suivantes :

- ✓ Jusqu'à début septembre, 4 Gestionnaires géraient 5800 clients (salariés, retraités) soit un dimensionnement moyen par portefeuille de 1450 clients ; Chaque GC et GCP gère actuellement plus de 600 relations.
- ✓ Depuis l'ouverture de « Mon agence » les collaborateurs ont réalisé plus de 41 millions d'euros d'engagements immobiliers pour 328 dossiers, 65 contrats autos, 49 contrats MRH, 1800 formules, 8 millions d'euros de collecte, 3,5 millions d'engagements de crédit conso pour 250 dossiers ;
- ✓ Un traitement moyen journalier de 30 mails par collaborateur regroupant des demandes diverses de prêts immobiliers, prêts consommation, opérations bancaires et assurances... ;
- ✓ Une absence de délégation qui oblige les salariés de l'Agence du personnel à utiliser l'outil WEBASSUR avec pour conséquence un rallongement du délai de traitement des demandes ;
- ✓ Un volume de dossiers immobiliers important avec, par exemple, plus de 40 dossiers en attente d'instruction au 21 septembre sur un seul portefeuille ;
- ✓ Des dossiers de crédits immobiliers complexes à instruire (prêt SCI, Prêt POP ...), et pour lesquels certains salariés de l'agence du personnel n'ont pas été formés ;
- ✓ Des dossiers de crédits immobiliers restés en « souffrance » cet été du fait du non remplacement des délégataires absents durant cette période ;

Malgré le renfort de deux salariés de la banque digitale depuis le début du mois, les difficultés persistent compte tenu de l'ampleur du retard pris pendant la période estivale, et du temps nécessaire aux deux nouveaux arrivants pour appréhender leur nouveau métier.

Dans ce contexte, les salariés de « Mon Agence » doivent faire face à l'incompréhension des salariés qui sont en attente légitime d'une qualité de service à la hauteur de ce qui leur a été présenté lors de la convention de janvier 2020.

Les élus CFDT du CSE demandent à la Direction de prendre les mesures nécessaires (renforcement et formation des équipes, simplification des process, ...) de manière à ce que ce projet puisse répondre véritablement aux enjeux présentés par l'entreprise aux élus du CSE en novembre 2019 (satisfaction, fidélisation, qualité de service...).

Les élus CFDT du CSE.