



DECLARATION CFDT

Lors du CSE du 28 mai 2020, la Direction a présenté aux élus du CSE le projet d'évolution de l'organisation du service middle Epargne et Successions visant pour la CEBPL à :

- Favoriser le réinvestissement des capitaux décès ;
- Homogénéiser les performances des Directions Commerciales ;
- Construire un parcours BDD/Middle autour des successions.

Selon le dossier présenté par la Direction aux élus du CSE, le projet doit permettre aux salariés de :

- Renforcer l'attrait pour le métier et l'intérêt au travail ;
- Développer le sentiment d'être utile par le fait de rendre un service complet ;
- Monter en compétence et développer la polyvalence.

Dès la présentation du projet, en séance plénière du CSE, les élus CFDT ont exprimé auprès de Mr Christophe Barbeau, Directeur Services clients et Mr David Sauvage, Responsable Middle Epargne et Successions, leurs interrogations quant à l'opportunité de déployer avant l'été une réorganisation d'une telle ampleur. En effet dans un contexte où de nombreux salariés sont absents du site ou en situation de télétravail, les élus CFDT du CSE préconisaient de « repousser » à septembre la mise en œuvre du projet afin de permettre à chaque salarié d'appréhender dans les meilleures conditions le nouvel outil ON BASE ainsi que la réorganisation de leurs services. Il faut savoir que les traitements des Successions sont désormais gérés par 4 outils DIGISUC+ ON BASE+ MYFLOW+ HEREMUS contre 2 auparavant.

Force est de constater que de nombreux salariés ont dû faire face pendant l'été à la situation suivante :

- Le stock d'actes à traiter dans « la corbeille commune » s'élevaient au 13 août à plus de 7000 dossiers non affectés ;
- Le nombre de dossiers affectés par portefeuille à cette même date s'élevait en moyenne à 200 dossiers/salariés à raison d'au moins 1 acte à traiter par dossier
- La réouverture de l'assistance téléphonique l'après-midi malgré la charge de travail décrite ci-dessus.

Certes, des mesures ont été prises afin de combler le retard telles des journées durant lesquelles tout le service était injoignable sur LYNK afin de saisir un maximum d'actes sur MYFLOW. Mais le stock collectif et personnel est encore trop élevé pour espérer être traité dans des délais corrects.

Alertés par de nombreux collaborateurs du service et du réseau, les élus CFDT demandent à la direction les solutions envisagées pour résorber le stock de dossiers et le retard pris dans leur traitement afin de

répondre à l'objet même de la réorganisation : la satisfaction client par la conservation et la récupération des fonds issus des successions ? Que comptez-vous mettre en place pour éviter que ce problème ne se reproduise ?

De plus, les salariés ont l'impression que leur savoir-faire n'est plus reconnu et qu'on veut leur imposer une nouvelle organisation alors qu'on leur avait parlé de co construction, méthode à laquelle ils adhèrent complètement. Qu'en est-il exactement?

Enfin, les élus CFDT au CSE souhaitent rappeler à la Direction les conclusions du rapport d'expertise pour risque grave en date du 21 juin 2018 qui rappelait la nécessité d'un management plus participatif dans un service où les exigences émotionnelles sont particulièrement fortes compte tenu des périodes délicates vécues par les clients et par les salariés eux-mêmes. Nous sommes très très loin de ces recommandations quand on sait que les collègues doivent prendre leur pause seul, pour ne pas perdre de temps et distraire les autres. Allons- nous revenir à la « période peluche » de Direct Ecureuil ? De même, reprocher aux salariés leurs erreurs par manque de concentration ne résout pas le problème. Il vaudrait mieux chercher pourquoi ils en sont arrivés là. Fort de ce constat, les élus CFDT demandent à la Direction quelles décisions vont être prises pour que les salariés de ces services puissent retrouver une certaine satisfaction à exercer leur métier?