

Comité Social et Économique

Réunion du 27 Septembre 2018

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour le retard dans la diffusion de ce compte rendu.

Le CSE vote la délégation de certaines de ses missions à la Commission Santé sécurité et Conditions de Travail (CSSCT).

Dans un premier temps, une version commune à l'ensemble du CSE fut rédigée. Celle-ci permettait d'allouer des moyens supplémentaires à la CSSCT pour effectuer correctement ses missions, notamment le fait d'être au moins 2 membres lors d'inspection ou visite décidées par le CSE.

Cela n'était pas du tout du goût de la Direction. Elle a donc fait réécrire la délibération, sermonnant au passage le SNE-CGC et la CFDT, à n'en pas douter.

La CGT et SUD ont voté contre cette nouvelle version et la CFDT et le SNE-CGC ...pour.

Information en vue de la consultation relative au projet d'intégration des activités du Crédit Foncier

Selon le DRHS, "Il s'agit d'une première consultation et il est probable qu'une seconde intervienne lors de la mise en œuvre d'une évolution d'organisation de notre entreprise ». En clair, la Direction nous demande de voter un projet sans que les élus sachent ce qui nous attend dans un avenir proche.

« Confirmation de l'identité solidaire du Groupe ».

« La CEIDF repositionnera les salariés du CFF (potentiellement 116) sur des postes vacants quasi exclusivement dans le Réseau Il n'y aura pas de création dans les structures au siège. Il sera probablement mis en œuvre un mécanisme de prise en charge salariale via BPCE. Une Refacturation du coût globale pendant 2 ans à BPCE donc pas d'impact négatif sur la masse salariale. Nous allons récupérer l'activités du CFF qu'on ne faisait pas. On intégrera peut-être certaines agences du CFF dans le maillage des agences IDF. Remise d'avis sur le principe de solidarité du Groupe. Cela ne vaut pas quitus. On ne va pas geler les recrutements en attendant les potentiels salariés du Crédit Foncier. Cela représente 2 mois de recrutements.

On ne touchera pas aux effectifs de la CEIDF. Sur le reclassement ça peut-être une évolution de métier pour les salariés. On devra faire un effort de formation particulier ».

Intervention CGT : Pour les élus CGT nous sommes favorables au principe de solidarité dans le Groupe BPCE. Principe qui doit figurer dans la matrice de création de BPCE. Nous soutenons l'intersyndicale en lutte et de tous les salariés du CFF. Nous appuierons toutes démarches de contentieux tendant à contrecarrer le projet néfaste de démantèlement de cette entreprise.

BPCE est relai financier pour absorber notamment le « coût financier » des salariés du CFF dans une entreprise comme Ecureuil Crédit (moins disant salarial et social). Cela repose la question originelle sur la création d'une telle entreprise, alors que le Groupe aurait pu transférer, à sa création, l'activités de gestion des prêts au CFF.

Enfin les élus font remarquer au DRHS que le document de présentation est l'information BPCE équivalente dans toutes les entreprises du Groupe. Les élus CGT revendiquent la présentation d'un projet propre à la CEIDF. Enfin les élus attirent l'attention du DRHS notamment sur la nécessité de loyauté dans la proposition des postes de reclassement en direction des salariés du CFF et le besoin de formation pour les salariés de la CEIDF qui seraient appeler à reprendre les activités du CFF notamment les crédits règlementés.

WATSON ou l'arrivée de l'intelligence artificielle

« Sur ce sujet WATSON est un outil. Là notre volonté est de prendre une partie de cet outil. C'est un test qui donnera lieu à un bilan ». Le DRHS survole plus que ne présente très rapidement le projet WATSON qui selon lui n'est peut-être pas de l'intelligence artificielle. Le DRH nous déclare ne pas être en capacité de nous donner le coût du projet et la nature du projet final. Il se cantonnerait à un gestionnaire de mails.

Il est à noter que les documents nous ont été adressés très tardivement (une journée avant le CSE).

Pour la CGT cet outil WATSON soulève beaucoup de questions. Selon les experts ayant travaillé sur le déploiement et son développement au Crédit Mutuel, au CIC et à Orange Bank, il s'agit bien d'intelligence artificielle. Pour la CGT les outils d'intelligence artificielle peuvent en certains cas remettre en question l'emploi. Selon qu'on pousse le curseur des options plus ou moins en avant les conséquences sont très négatives pour les salariés.

Il est étonnant que l'employeur souhaite présenter en 10 mn ce projet. Nous serons très vigilants et nous demanderons une expertise lors de la consultation du CSE.

PLAISIR et VAL D'EUROPE : les premières agences collaborative de la CEIDF

Concernant le projet sur l'agence Plaisir : pour la CGT le regroupement de 3 agences en une seule va à l'encontre de plusieurs principes fondamentaux de la CEIDF.

Par ailleurs lors du CSE du début juillet et après la présentation du rapport de l'expert sur le sujet, la Direction par la voix du DRH indiquait qu'elle prendrait les mesures matérielles préconisées par les experts sur les locaux et leur aménagement.

Force est de constater que l'expert propose un minimum de 15 m² par salarié dans l'espace collaboratif et que malgré cette consigne, la présentation des agences Val d'Europe et Plaisir fait apparaître une surface de 7 à 8 m² par salarié.

La CGT demande à l'employeur de revoir sa copie et de faire en sorte que les salariés puissent travailler dans de bonnes conditions matérielles. En s'appuyant sur le plan RPS nous rappelons à l'employeur que ce plan a été mis en place sous contrainte judiciaire et qu'actuellement la direction tente un contournement notamment en confondant les destinations des locaux. Par exemple elle impose un tableau de management dans la salle de détente.

La direction affirme que les salariés concernés par la nouvelle organisation dans l'agence de Plaisir ne sont pas connus. Nous faisons remarquer que malgré ces dires nous constatons une diminution du nombre de conseillers commerciaux, la disparition d'un poste de DA et la

présence dans le projet de deux SARCP au lieu des 2 SARCPPE actuellement affectés. La Direction n'apporte aucune réponse.

Par ailleurs le médecin du travail formule quelques réserves notamment sur les lumières, les fauteuils, les équipements en hauteur.

Le CSE formule un avis négatif sur les travaux agence Val d'Europe.

Le CSE formule un avis positif sur les travaux de l'agence Plaisir.

Sachant que les Elus CGT ont voté contre.

Enquête Satisfaction Client

Question CGT : *L'analyse Groupe BPCE fait apparaître dans sa présentation (partie 6):*

"La satisfaction, point de sensibilité pour le Groupe BPCE devient un objectif majeur du nouveau plan stratégique TEC 2020". La conclusion de ce rapport fait apparaître que les Caisses d'épargnes sont "sensiblement" en retrait par rapport aux leaders des banque de réseau en termes de satisfaction clientèle.

L'attention des élus CGT sur la page 234 du rapport SECAFI Groupe BPCE est attiré par le risque "accrus d'attrition" relevé concernant particulièrement la CEIDF sur les marchés des particuliers et des professionnels-entreprises. (Recommandation - NPS négatif - très dégradés) - (rapport CEIDF: Le taux moyen de NPS-recommandation ressort à 49% avec un meilleur point de vente à 93% en IDF).

La conclusion du rapport SECAFI-BPCE fait apparaître (page 239) que les caisses qui affichent les indicateurs les plus dégradés présentent les points communs suivants:

- Hausses tarifaires sensibles, mal perçues par la clientèle
- Forte rotation des effectifs, insuffisamment anticipée ou accompagnée
- nombreuses vacances de postes
- dysfonctionnement internes qui rejaillissent sur la qualité client
- réorganisation de réseau en cours ou récente
- stratégie peu centrée sur la satisfaction clients

Alors que la direction CEIDF publie son propre rapport intitulé "la satisfaction au quotidien" les élus CGT constatent une forte dégradation. Serait-ce que les périphrases et les accords d'affichage à la CEIDF ne suffisent

plus pour conserver les salariés et satisfaire les clients tant en terme, d'accueil, de qualité de la relation, que de prix ? les études démontrent de graves carences.

Les élus CGT demandent quelle analyse la Direction fait de ces deux rapports. Qu'est ce qui a été fait et qui ne fonctionne pas ? Qu'est ce qui doit être fait ?

Quelles sont les mesures efficaces et de corrections quantitatives et qualitatives (accueil- formation- tutorat - moyens humains - tarification - communication - QVT - qualité du dialogue social) la direction CEIDF va prendre ?

Quel diagnostic et quelles mesures concrètes pour les agences présentant un écart important. Alertes négatives ou "flop" (environ 20 agences)

Le sujet étant particulièrement "majeur", nous souhaiterions une autre qualification que "flop" car il ne s'agit pas là de vendre des disques ou mesurer les entrées de cinéma, mais bien de l'image de notre entreprise et de son avenir dans un secteur concurrentiel important.

Les élus CGT notent aussi que certaines caisses de province avec des moyens financiers bien moindre arrivent à de bien meilleurs résultats.

Pourquoi ces caisses obtiennent de meilleurs retours de satisfaction clientèle ?

Pour la Direction : Depuis la mise en place « d'esprit de service » il y a une évolution positive. Animations spécifiques pour les agences en difficulté et amélioration de l'espace « réclamation client ». Plan d'animation agence par agence.

3/3

SYNDICAT CGT DE LA CAISSE D'ÉPARGNE ILE DE FRANCEIsabelle
MAUZAT MARTINBernard
DANTECChristian
LEBONPierre
PLUQUIN64/66/68 Rue du Dessous des Berges
75013 PARIScgtceidf@orange.fr
cgt.dp.ce@orange.fr

www.cgtceidf.fr

01 70 23 53 48 / 52
(ligne interne : 25348 / 52)

01 40 41 96 41



CGTCEIDF