RETOUR SUR LE CSE (COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE) DU 29 avril ET DU 27 mai 2021

Vous trouverez ci-dessous les ordres du jour des dernières réunions de CSE avec la direction. N'hésitez pas à réagir sur certains points !
ODJ du 29/04/2021 et ODJ du 27/05/2021

Des points de situation COVID sont faits en séances, vous trouverez les informations dont vous avez besoin dans la FAQ mise à disposition dans « VOS ACTUALITES » sur intranet.

❖ **Prime de surinvestissement de 500€**

La Direction a confirmé que cette prime serait attribuée à l'ensemble des collaborateurs présents au moment de son versement au prorata du temps de présence sur l'année 2020. Ainsi, et contrairement à certaines interprétations qui circulaient, une absence au cours de l'année 2020, ne fait pas perdre le bénéfice de cette prime, son montant sera seulement recalculé au prorata temporis. La Direction va recommuniquer auprès des managers. La date de versement est conditionnée à la publication des décrets gouvernementaux permettant le paiement défiscalisé. Ces derniers étant annoncés pour cet été, le versement pourrait intervenir en septembre.

❖ **Consultation du Comité Social Economique sur le Bilan 2020 relatif à la prévention des risques professionnels et d'actions d'amélioration des conditions de travail**

Les élus CFDT reconnaissent le travail accompli par les différentes Directions de l'Entreprise dans la gestion de la crise sanitaire 2020 ainsi que la plupart des décisions prises par le Comité de Direction Général.
Nous reconnaissons également le travail accompli par les équipes de la Direction Environnement de Travail et la Direction Sécurité Assurances et Fiduciaire concernant toute la partie technique et logistique de l'Entreprise.
Pour la partie DRH, la mise en place d'atelier et de visio-conférence sur différentes thématiques est à poursuivre et à renforcer sur l'année 2021.
Néanmoins, aucune action, ni bilan, sur les Risques Psycho-Sociaux et la charge de travail.
La pression exercée sur les salariés de l'Entreprise ne cesse de progresser et s'est fortement intensifiée fin 2020, et ceci pour atteindre les attendus fixés par le Comité de Direction Général. Pourtant ces éléments étaient mis en exergue dans le rapport APSYS de 2019.
Pour ces motifs, les élus CFDT ont émis un avis d'ABSTENTION.

Consultation du Comité Social Economique sur le Plan de Prévention 2021 des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIPACT)

Les élus CFDT apprécient que la Direction maintienne son CAP sur la gestion de la Crise sanitaire notamment avec les dernières mesures gouvernementales et son plan de continuité, à l'exception du maintien des portes ouvertes les après-midi.
Nous notons la continuité pour la partie technique et sécurité.
Pour la partie DRH, nous saluons l'évolution du plan de formation notamment sur la mise en place des actions liées aux Risques Psycho-Sociaux et la Qualité de Vie au Travail.
Néanmoins, le sujet principal reste les conditions de travail, le quotidien de chaque salarié, la charge de travail et la pression exercée pour arriver aux attendus avec un effectif toujours en baisse et des outils numériques loin d'être stables et performants. Rappelons que ces éléments ont une nouvelle fois été mis en exergue sur le rapport APSYS 2020 mais aussi, dans l'enquête DIAPASON. Pourtant, rien n'apparait dans le PAPRIPACT 2021 à ce sujet.
Pour ces motifs, les élus CFDT ont émis un avis d'ABSTENTION.

❖ **Présentation du dispositif de Joignabilité**

A la demande des élus, La Direction a présenté ce dispositif. L'objectif est d'améliorer notre joignabilité agence dès le premier appel d'un client afin d'éviter la réitération d'appel et d'améliorer la satisfaction.
Néanmoins, la mise en place d'un objectif élevé (50% dès le lancement, et 70% d'ici la fin de l'année) oblige de nombreuses équipes à trouver des astuces pour y parvenir. La plus fréquente étant de basculer toutes les lignes directes sur l'accueil afin de faire sonner tous les téléphones de l'agence, améliorant de ce fait le taux de décroché mais ne permettant plus aux clients de joindre directement leur conseiller et nécessitant à ce dernier de rappeler son client. Cela a pour effet de « bloquer » également les appels internes et les transferts de communication. De même, comme à chaque fois que la Direction fixe un objectif trop ambitieux, les dérives ne sont pas loin : tableau de suivi en collectif pourtant formellement interdit, obligation de porter le casque lors de déplacement dans l'agence ou à la pause-café (et aux toilettes ?).
Les élus CFDT ont demandé à la Direction de faire le point sur toutes ces pratiques et de revoir le dispositif pour tenir compte de la réalité du terrain.

❖ **Présentation de l'évolution de l'outil Synapse**

Synapse est un outil aux fonctionnalités multiples permettant la digitalisation des processus RH

- Plus qu'un outil, un système d'information RH complet : suivis d'effectifs, organigrammes, mouvements de personnel, contrathèque, gestion d'évènements RH, campagnes d'entretien, télétravail. Chacune de ces composantes étant liées les unes aux autres
- A la clé : simplicité, fluidité, efficacité opérationnelle et satisfaction

UN PUIT DE DONNÉES RH UNIQUE POUR UN GAIN DE TEMPS ET UNE MEILLEURE FIABILITÉ DES INFORMATIONS
Les élus CFDT ne peuvent que se satisfaire de cette évolution de l'outil RH qui était attendu par tous les salariés.

❖ **Présentation du projet « semaine de la solidarité »**

L'ambition de l'Entreprise est de proposer aux collaborateurs, Administrateurs, alternants de réaliser des actions de mécénat/bénévolat de compétences durant la Semaine de la Solidarité, prévue du 21 au 24 septembre, en partenariat avec Unis-Cité avec 6 à 7 projets par jour répartis sur le territoire.
Les thématiques d'actions : Insertion, Environnement, Enfance, Personnes âgées, Handicap ou Lutte contre l'exclusion.
Les conditions : 1/2 journée congés payés posée par le salarié = 1/2 journée offerte par l'entreprise
Les inscriptions devraient se faire début juin jusque mi-juin (dans la limite des places disponibles).

❖ **Information du Comité Social Economique sur le déploiement d'un pilote Softphonie sur le réseau BDD**

La crise sanitaire et la mise en place du travail à distance sur le réseau BDD ont accentué la nécessité de mettre en place une solution de téléphonie via le PC portable en remplacement des postes fixes, comme c'est déjà le cas pour les fonctions supports. Cette solution permet de faire suivre la ligne téléphonique fixe quel que soit le lieu où l'on se connecte (à distance, mais aussi depuis un autre bureau de l'agence,…) tout en maintenant facilement la joignabilité. Le pilote est composé de six agences (Amiens Tour Perret, Camon, Douai Faubourg de Béthune, Cambrai, Longueau, Billy Montigny) ainsi que de 2 collaborateurs de la BDM et doit permettre de vérifier les éléments techniques nécessaire pour un éventuel déploiement à toute les agences de la CEHDF.

❖ **Présentation du bilan 2020 et Prévisionnel 2021 de l'AS CEHDF**

Une présentation du bilan de l'Association Sportive CEHDF est faite par le président. Toutes les activités ont été impactées par la crise sanitaire et ont dû être tout simplement annulé.
Une reprise des compétitions devraient reprendre cette année et le président nous présente le prévisionnel 2021 avec le gros challenge « Football » organisé par ASCEHDF pour BPCE Sports.
Néanmoins, les élus CFDT demandent au Président si l'Association pouvait organiser des rencontres avec les sections sportives de cette AS CEHDF comme par exemple « une sortie Randonnée ou un circuit cyclotourisme sur notre belle région des hauts de France, un challenge Karting, etc… » afin de faire connaitre cette Association à tout le personnel.

❖ **Consultation du Comité Social Economique sur les comptes 2020**

Pourquoi les élus CFDT se sont abstenus sur les quitus des comptes du CSE ?

« Les élus CFDT reconnaissent que la gestion du CSE n'a pas été facile en 2020 suite à cette crise sanitaire et que le bureau a su proposer des solutions alternatives (achats des Tablettes, les augmentations des subventions Noël).

Le compte de résultat ASC laisse apparaître tout de même un montant excédentaire de plus de 400 000€ suite à la baisse significative de certaines activités (Voyages, chèques vacances, Locations de vacances, sports, spectacles Noël, sorties, etc…) et demande au CSE d'utiliser cet excédent sur l'exercice 2021, en y validant le principe lors d'une réunion de la Commission ASC.

De plus, ils auraient voulu :

- Avoir un Rapport d'Activité plus détaillés des subventions et prestations du CSE sur l'année 2020 avec la comparaison avec l'année N-1 afin de pouvoir le diffuser ***à tout le personnel****.*

- Avoir plus d'information sur les « dépenses significatives » et non seulement les chèques vacances et des bons Noël.

Pour ces raisons, les élus CFDT votent abstention »

❖ **Enquête NPS dans SUPERMOOD**

Les élus du CSE contestent le bien-fondé de cette enquête du fait du manque de confidentialité et demande à la Direction de limiter les résultats par Région commerciale ou Département pour les fonctions supports et non par agences ou services. La Direction a accepté cette demande.

❖ **Consultation du CSE sur le projet de répartition de la taxe d'apprentissage**

La CFDT a voté favorablement au montant de la taxe d'apprentissage mais demande à la Direction de nous faire suivre les écoles qui bénéficieront de la partie libre. Nous aurions voulu avoir un échange sur ces écoles afin que la répartition soit équitable sur tout le territoire HDF ainsi que sur les écoles publiques/privées. La liste nous a été communiquée le lendemain du CSE, le 28 mai.

❖ **Présentation des Plateformes « Assist et Moi » et « Demande et Moi »**

De nouveaux outils sont ou vont être mis en place afin de faciliter les échanges ainsi que les recherches des supports aux collaborateurs.

- ✓ ***Demande et Moi*** *:* Effectuer toutes ses demandes de natures informatiques, RH et Logistiques/Sécurité
  Centraliser le processus de gestion des demandes collaborateurs sur une nouvelle plateforme, agréger des parcours collaborateurs, pour faire de l'interface un canal unique de service aux collaborateurs, améliorer l'expérience utilisateur en simplifiant et optimisant le parcours utilisateur (Approche UX), s'intégrer dans le projet de nouvel intranet de la CEHDF, mais également dans la future application à destination des usagers du prochain siège Shake.
- ✓ ***Assist et Moi :*** Agréger les autres outils CloE, MyMap, PCM, Myflow, Intranet, Annuaire, Hub PC, SOS Irritants, Pilotage. Il s'agira d'un outil simple et intuitif, point d'entrée unique, Multi-devices.
  La Direction a bien compris qu'il y avait une multiplicité des services d'assistance non centralisés, un manque d'ergonomie, une confusion sur le nombre des différentes solutions qui ne permet pas d'avoir une vision claire (CloE, Mymap, le Helpdesk, les documents internes, …) et génère une perte de temps pour les utilisateurs.
  Les élus CFDT se réjouissent des avancées significatives de ces outils supports pour tous les salariés de la CE HDF.

❖ **Bilan chiffré du «service premium» depuis juillet 2020**

Le service Premium a été déployé en phase pilote en juillet 2018. L'extension du service Premium est d'offrir un niveau de service différencié pour la clientèle Premium afin d'augmenter sa satisfaction et marquer une différence pour cette clientèle cible, en lien avec le plan stratégique. Les bénéfices attendus sont : Fidélisation de la clientèle, développer le business, promouvoir le self care, assurer une continuité de service en limitant le nombre d'interlocuteurs, être aux meilleurs standards du marché, moderniser notre image de marque et offrir un service CAGP enrichie, ouf !

La Direction est revenue à différentes reprises pour nous faire des points d'étape. Nous avions constaté à l'époque un faible nombre d'appels et avions demandé à l'Entreprise de pousser le sujet au niveau de la clientèle Premium. Malheureusement, le constat est sans appel, depuis la généralisation du service : 977 appels ont été reçus (du 19/10/2020 au 29/04/2021) pour environ 18 000 clients éligibles, soit potentiellement moins de 6% d'utilisateurs.

Nous demandons à la Direction de remettre en marché ce service à travers une véritable communication auprès de nos clients et de préciser aux CAGP le domaine d'intervention du service Premium.

❖ **Présentation « Démarche 3 E » :** ***Efficacité, Equilibre, Enthousiasme***

Depuis à la fusion, les salariés ont pu remonter plus de 3380 irritants qui ont pu être répondu à 80%. Ils ont fait savoir qu'ils avaient une perception de la charge de travail importante, le besoin d'être acteur du changement et le besoin de simplifier les processus et organisations pour gagner en efficacité. La Direction a donc créé cette ***Démarche 3 E*** (Efficacité, Equilibre, Enthousiasme) qui a pour principe de rendre acteurs les salariés en les associant à l'identification des processus / fonctionnements prioritaires devant être revus et simplifiés puis en participant collectivement à la recherche de solutions. Cette Commission commencerait à travailler dès ce mois de juin en identifiant des leviers prioritaires d'améliorations puis en constituant et missionnant le GAC (Groupes d'amélioration continue).

Les élus du CSE sont tout à fait d'accord sur le principe et demande que des représentants du Personnel puissent être associés à cette « Commission Spécifique ». La Direction est d'accord et nous donne les modalités.

❖ **Agence collaborative et double agenda**

Depuis 2 ans, la problématique de gestion du double agenda en agence collaborative est connue de la Direction et D'ITCE. Les élus CFDT déplorent, malgré nos multiples interpellations, qu'aucune résolution ne soit intervenue. La Direction a enfin décidé d'étudier au niveau local une solution, encore un peu de patience donc.

Vous savez pouvoir compter sur Nous !

Rejoignez la Cfdt:

cfdt.cehdf@gmail.com

Vos représentants CFDT

Magali VANDENBROM-BOITEL, Yoan MEURANT, Karine BOUSSEMART, Alexis LEULIET, Diana DEVREESE, Frédéric LARGHI, Nathalie LACOURT, Michel FORTEZ, Virginie BOURDON, Bertrand DUBOIS, Stéphane DENEUVILLE, Mickaël SOYEUX, Muriel LEGRAND, Arnaud PATRON, Tonino PACHECO