



# CSEC / BCEF RETAIL

« ÊTRE LÀ POUR NOS CLIENTS »

**L'HEURE DES COMPTES !**

**Un bilan bien loin des attentes & des intérêts des salariés**

Juillet 2022

**Pour rappel, les conclusions de l'expertise réalisée par le cabinet SECAFI à la demande de la CFDT corroboraient les doutes, les incompréhensions et réserves que nous avons émis dès la présentation du dossier !**

Les aménagements d'horaires obtenus par la CFDT  [en p. 2](#)



**Marie-Hélène CHEVALLIER**  
06 68 75 89 97

**Samira MOANDA**  
06 65 88 66 02



**Alexandre BERTHELOT**  
06 98 37 54 31

**Valérie GUEVEL-POUPARD**  
07 60 47 28 80



**Isabelle VOLMERINGER**  
06 99 26 44 84

**Chantal MARCHAND**  
06 99 33 92 51



**Alexandre BOUAT**  
06 98 54 83 53

**Patricia SUPARAMY**  
06 65 88 39 95

Représentant Syndical National



**Pierre RIVIÈRE**  
06 65 64 56 98

Représentant Syndical National Adjoint



**Laurent COURRIER**  
06 68 05 69 06

- **Un projet sans étude économique présentée aux élus : Seuls arguments avancés :** une éventuelle évolution des Entrées en Relation et + 3% de taux de décrochés pour les plateformes.
- **Horaires des agences et plateformes : un faux sujet :** les clients attendent une meilleure qualité de service et des produits plutôt que des horaires élargis.
- **L'observation des horaires de la concurrence n'est pas analysée**
- **La satisfaction client est corrélée à la satisfaction des salariés**
- **Le projet est descendant, peu adapté à la réalité du terrain**
- **Le projet ne tient pas compte des charges de travail**
- **Un risque de non déclaration des heures supplémentaires**
- **Une gestion des Hubs opaque**
- **Le choix du jeudi comme ouverture « nocturne » qui ne se justifie pas**
- **Le risque évident de détruire l'attractivité des agences de type 3 et 2 freinant fortement les mobilités et évolutions professionnelles.**
- **La gestion du temps partiel non abordée**

## Analyse CFDT de la restitution de l'enquête PULSE :

**Vous êtes les principaux perdants de ce projet. Chaque année vous perdez environ 50 000 jours de RTT sans la moindre contrepartie sauf une dégradation de vos conditions de travail !**

Dixit la Direction, les modifications d'horaires permettent d'augmenter la mutualisation des ressources, de faire progresser la joignabilité des conseillers et donc, l'activité commerciale.

**Pour la Cfdt** c'est surtout **l'arrivée de la Solution Contact** qui y est pour beaucoup ! **Contact** : ce fameux dispositif qui selon la Direction vous fait gagner 24 % de temps commercial ....



## Coté salariés, le constat est sans appel !

**Vous êtes mécontents et constatez une dégradation des conditions de travail**

- **Pour 75% d'entre vous**, les nouveaux horaires ne permettent pas d'équilibrer la charge de travail dans la semaine
- **Pour 69% d'entre vous**, le changement n'a pas d'impact positif sur la satisfaction client....

**Ce projet, sous couvert d'améliorer le service client n'a qu'un seul objectif : améliorer la rentabilité de BCEF Retail en rationalisant comptablement les effectifs.**

# VOS ÉLUS CFDT ONT OBTENU DES AMÉNAGEMENTS, MERCİ POUR VOS NOMBREUSES REMONTÉES !

## BCEF ACCÉLÈRE LES RECRUTEMENTS

A fin Juin 1411  
recrutements réalisés

Objectif 2022 :  
2200 recrutements

## MISSION BCEF CONSULTING

Sur les 45 irritants détectés en agence voici les livraisons pour le dernier quadrimestre :

- Validation des plafonds de virement repris par les CRC
- Déploiement d'une WIFI performante dans toutes les agences pour valider la signature électronique
- Mise en place d'assistants virtuels pour traiter SAGED et SCIP
- Automatisation des contrôles concernant les L.E.P

**L'ensemble des irritants seront traités au fil de l'eau d'ici 2025**

## 2 types d'ajustement d'horaires proposés :

- **le Samedi, horaire réduit à 12h30 au lieu de 13h00**, en contrepartie d'une ouverture à 8H30 (ne concerne pas les agences ouvertes le Samedi toute la journée)
- **le Jeudi, horaire réduit à 18h30 au lieu de 19h00**, en contrepartie d'une réduction de la pause méridienne de 1H30 à 1H00, ou d'une ouverture avancée de 30 min le matin

Entre **500 et 550 propositions d'ajustement sur 400 agences** (30 % des agences des typologies 2 et 3)

soumises à l'analyse et à la validation des Régions

**Pas d'impact pour les agences de typologie 1**

Agences relevant des typologies 2 et 3 → 1 336 agences en 06/2022	Nombre d'agences à date		Ajustements proposés par BCEF	Nombre d'agences possibles après ajustements	
	Nb	%		Nb	%
Agences fermant le Samedi à 13h00	1 056	79 %	📍 365 à 400	656 à 691	49 % à 52 %
Agences fermant le Jeudi à 19h00	833	62 %	📍 135 à 150	683 à 698	51 % à 52 %

## Par rapport à la formule horaire qui leur a été attribuée à l'origine parmi les 18 existantes :

- **44 % à 47 %** des agences devant initialement fermer à 13h00 **pourraient fermer à 12h30\***
- **17 % à 20 %** des agences devant initialement fermer à 19h00 **pourraient fermer à 18h30\***

\* Compte tenu de l'adaptation des horaires de 186 agences avant le déploiement et sous réserve de validation des nouvelles propositions par les Régions

Detail par Région	Rappel des ajustements réalisés avant le déploiement	Répartition des nouveaux ajustements proposés par BCEF
Grand Est	20	55 - 60
Grand Ouest	27	60 - 66
IDF Est	17	50 - 55
IDF Ouest	0	45 - 50
Nord	1	115 - 125
Nouvelle Aquitaine	38	45 - 50
Occitanie	27	31 - 34
Paris	0	6 - 8
Rhône-Alpes Auvergne	11	64 - 70
Sud Est	45	29 - 32
Total général	186	500 - 550

**La Cfdt a obtenu que les salariés soient informés des modifications d'horaires dans chaque région.**

**Une information précise sera faite dans les régions au mois d'Octobre.**

**Vos élus Cfdt locaux vous en informeront, n'hésitez pas à vous rapprocher d'eux.**

