



**Section CFDT de la
CEIDF : 64/68 rue du
Dessous des Berges
75013 PARIS.**

Tél. : 01 70 23 53 64/65

@ : cfdtceidf@orange.fr

**Retrouvez toutes nos
publications sur :
www.cfdtceidf.com
ou sur notre page
LinkedIn.**

CFDT.FR

L'agence Collaborative.

Après les agences « NCA » du début des années 2000 c'est désormais un nouveau type de point de vente appelé « **agence collaborative** » qui va bientôt voir le jour.

Ce projet s'inscrit dans le cadre du Plan **d'orientation stratégique de la CEIDF** et vise l'adaptation du modèle de développement de la Banque de détail (BDD).

L'évolution majeure de ce concept d'agence est la **suppression des accueils traditionnels** et la création d'un espace de travail partagé (type « open space »), qui réunirait l'ensemble des métiers.

Les bureaux appelés « **salons de réception** » se diviseraient en deux catégories : Les premiers « salons de réception », destinés aux rendez-vous programmés et les seconds « salons de réception rapide », destinés aux opérations rapides sans rendez-vous. Une pré-affectation d'un salon de réception sera destinée au DA/DAAP et/ou au DSC de façon permanente.

La suppression **des accueils entrainera une modification significative de l'organisation du travail**. L'accueil physique et téléphonique des clients sera organisé de façon alternative par les collègues disponibles dans l'espace collaboratif.

Les appels entrants seront pris en charge par les collègues de l'espace collaboratif qui disposeront de casques de type « bluetooth ». Les « salons de réception » seront équipés de téléphones destinés au phoning sortant.

Charge au Manager de planifier les tâches à réaliser et attribuer le rôle de chacun via deux tableaux distincts : Le **TCA** (Tableau des compétences acquises), permettant de s'assurer de la maîtrise des équipements par les salarié(e)s et le **TRT** (tableau de répartition des tâches), permettant l'organisation de l'activité.

Après la présentation du projet de la Direction aux instances représentatives du personnel, celui-ci a fait l'objet d'une demande expertise à l'initiative des élus. Les représentants **CFDT** déplorent l'absence de nombreux éléments dans ce dossier, que la Direction a refusé de communiquer, ce qui a pénalisé l'analyse des risques et des opportunités potentielles de ce projet.

La direction de la CEIDF a décidé de ne pas tenir compte des préconisations de l'expert ni de celles des représentants du personnel.

Le projet présenté n'apporte aucune information sur les conditions de travail et ne prend pas en compte la charge de travail et l'impact sur les modifications dans l'organisation du travail.

Aucun outil efficient de prise de rendez-vous commun entre le DEI, les mails, le CRC ou le canal d'agence n'est créé à ce jour.

Un poste d'accueil permanent pendant la période transitoire n'est pas prévu, pas plus que le renforcement des effectifs et de la formation des salarié(e)s.

Le respect de la confidentialité des espaces de travail collaboratif et du salon de réception rapide ne sont pas adéquats.

Les moyens mis à la disposition des managers ne sont pas suffisants dans le projet qui nous a été présenté.

Dans ce futur contexte de travail, la **CFDT** alerte la direction sur les risques de gêne, de fatigue, d'inconfort, de stress, de risques d'erreurs qui détérioreront la qualité du travail.

Le non-respect des normes minimales recommandées et une exposition trop intense au bruit peut provoquer chez les collègues de la gêne, de la fatigue, de l'inconfort, mais aussi des tensions entre membres de l'équipe ou avec les clients.

La **CFDT** demande que les collègues concernés par ce projet doivent être **associés à la réflexion et à l'élaboration de cette nouvelle organisation** de travail. Dans ce nouveau modèle d'agence collaborative, les salariés doivent pouvoir identifier leurs besoins afin de construire une organisation qui leur conviennent en s'appuyant sur leurs expertises métiers.

La direction de la CEIDF souhaite créer environ **20 agences collaboratives par an jusqu'en 2020** (3 à 4 par DR), en commençant par celles présentant les conditions de surface les plus favorables.

Pour la **CFDT**, **la réussite de ce projet ne pourra se faire qu'en tenant compte des recommandations des représentants du personnel et des demandes des collègues**, en créant notamment une commission de suivi, à même d'amender et de réaliser des propositions et des aménagements. Cette solution ne semble ne pas être la préoccupation première de la direction de notre entreprise, c'est pourquoi la **CFDT** a remis un avis défavorable lors de la consultation du CSE.

L'ensemble de l'équipe **CFDT** se tient à votre disposition.

