



# Le CSE (en bref)

N°61

**SYNDICAT  
UTILE et  
DÉTERMINÉ !**

Réunion du 14 décembre 2023

**Échange sur le service PFC-SRL-CAT** La direction présente au CSE un document (consultable <ICI>) résumant les transformations en cours sur le Centre de Services (CDS) externalisé chez Econocom il y a 3 ans. Le contrat arrivant à échéance à la fin de l'année, un appel d'offre a été lancé en janvier 2023. **C'est de nouveau Econocom qui a emporté le marché, mais avec un cahier des charges plus exigeant et des améliorations attendues** sur le taux de résolution en ligne (objectif : 71%), et le temps d'attente (objectif : 95% de prise d'appel et 60s de temps d'attente moyen).

De nouveaux outils sont également prévus : un portail SharePoint « Self-Help » pour smartphones et tablettes,

un canal « LiveChat » pour les échanges téléphoniques utilisateurs/techniciens, ainsi qu'un nouvel outil de téléphonie « Contact Center » (cf. pages 4 à 9). Ces outils sont actuellement testés pas 2 Caisses et 2 banques de référence. Enfin une nouvelle organisation du CDS est prévue (cf. pages 11 à 13).

D'après la direction le personnel du service PFC\_SRL\_CAT qui craignait de perdre leur activité d'alimentation des bases de consignes n'a pas d'inquiétude à avoir : au démarrage du nouveau dispositif (1<sup>er</sup> janvier 2024) les collègues vont continuer à alimenter ces bases en binôme avec le prestataire, le but étant de leur redescendre davantage d'informations. À suivre en 2024...

## **Information-consultation sur l'évolution de l'organisation du**

### **Pôle Sécurité informatique : Rendu d'avis**

Un avis motivé et unanime d'**abstention** (consultable <ICI>) est remis à la direction, en raison de plusieurs défauts d'information sur ce dossier. Une version V2 du projet de l'organisation cible a même été transmis aux élu-es la veille de la préparatoire du CSE mais les points d'impacts avec le programme DRAGONFLY sont restés sous silence.

### **Information-consultation sur l'évolution de l'organisation du Pôle Infrastructure et la création de la Direction Transformation Technologique : Rendus d'avis**

Voici les réponses de la direction aux nombreuses questions posées par vos élus SUD et CGT sur ces deux projets (document consultable <ICI>).

Pour le premier point « **Évolution du Pôle Infrastructure** », la direction n'a pas été des plus claires, renvoyant souvent dans le tableau à des réponses faites auparavant, un véritable jeu de piste ! En insistant, SUD a été suspecté de vouloir « *chercher la petite bête* » là où il n'y en avait pas. Voulant rassurer les salarié-es en tentant de répondre à leurs craintes nous voulions la transparence la plus totale sur ce dossier.

Nous avons compris que le projet ne bougera pas et ce, au grand détriment des services Linux qui pour certains se voient dépouillés car réduits de moitié. Quid de la charge de travail ou de ceux qui vont subir un changement d'activité, quid des astreintes de DID qui, semble-t-il, en pratique déjà, « *Le pilotage étant informé et appelant DID lorsque cela est nécessaire* ». Nous avons de-

mandé que ce service soit inclus dans le tableau des astreintes INF, cela pourrait servir !!!

On nous a répété que tout se passera bien, Openshift et ses containers « c'est une technologie d'avenir » pour laquelle on compte sur les salarié-es. Celle-ci serait viable au même titre que Linux, on nous a assuré que « *quel que soit le choix des salarié-es (Openshift ou Linux) il y aura du travail de façon pérenne, requérant ressources et expertises* ». D'ailleurs la direction assure que la technologie Linux est la plus représentée chez BPCE-IT, nous voilà donc presque rassuré-es ! Nous avons également demandé que dans ce dossier apparaisse la corrélation entre BPCE-IT et Natixis-Porto, car ce projet induit une interdépendance non négligeable.

Tou-tes les élu-es (sauf UN) ont rendu un avis **défavorable** motivé (consultable <ICI>) sur ce sujet plus que sensible et, nous l'avons bien compris, très impactant pour INF-SOS-UNI.

Quant au second point « **Création de la Direction Transformation Technologique** » celui-ci avait soulevé moins de questions. Malgré tout, au vu du dossier, là aussi vos élu-es SUD-Solidaires ont rendu un avis **défavorable** motivé (consultable <ICI>).

**Suivi de l'Accord d'adaptation BPCE-SA et BPCE-IT** : L'Accord encadrant l'arrivée de nos collègues venant de BPCE-SA au 1<sup>er</sup> mars 2023 a été *globalement* respecté mais ce qui a fait cruellement défaut est le **manque de communication de la DRH à leur égard** ... Peut mieux faire !

## Rapport des travaux, actions et propositions des commissions des œuvres sociales

Des voyages sont envisagés pour 2025, parmi les destinations suivantes : Kenya, Punta Cana, Mexique, Cap Vert et Islande, également évoqué la possibilité de proposer des séjours plus « Green » de type Via Rhona à vélo, randonnées sur le chemin de Saint-Jacques de Compostelle ou à dos d'âne... « Antoinette n'a qu'à bien se tenir ! » ... Mais trouver des prestataires pour ce type de séjours s'avère compliqué. Prospection également sur l'organisation possible d'un séjour à thème type Europa Park ou Puy du Fou. L'adhésion à Tout Apprendre a été reconduite pour 4 ans (15% d'économie sur cette formule), malgré une hausse du tarif due principalement à une hausse de la presse. Vos élu-es ont bien entendu voté POUR, sachant que BPCE-IT est le plus gros utilisateur de cette prestation.

**Présentation du résultat du Benchmark 2022 :** La Directrice Générale (DG) de BPCE-IT a présenté une synthèse du Benchmark 2022, conduit comme celui de 2021 par ICG. Ce document résumé (8 pages, alors que l'original en fait plus de 100) ne nous a pas été envoyé car non encore présenté au Conseil d'Administration.

Par rapport à 2021, 3 établissements bancaires, un Français et deux Américains, sont ajoutés dans le panel du benchmark, ce qui ne permet pas une comparaison fiable sur deux ans. Cependant, les résultats semblent assez stables et, **pour ce qui concerne BPCE-IT en particulier, nous sommes toujours bien notés.** Le budget pour l'IT est en hausse de 0,1% avec une hausse du volume traité bien supérieure. Pour les infrastructures, BPCE-IT est globalement bien placé pour le stockage, le mainframe et les « plateforme servers ». Un peu moins pour les datacenters (en lien avec un prêt bancaire historique) et pour les postes de travail, en raison du choix de BPCE-IT des « Welcome-Bar », coûteux mais de qualité, nous dit la direction.

Nous avons également en ce qui concerne la sécurité un bon ratio coût/nombre d'utilisateurs. Mais BPCE-IT est un peu moins bien noté sur la prod appli, ce qui est dû selon la DG à une automatisation et à un recours au Cloud encore insuffisant. L'audit de la BCE en cours pourrait d'ailleurs aboutir à des préconisations à ce sujet l'an prochain. Mais demandera-t-elle d'augmenter l'offshoring, où BPCE-IT, comme l'an dernier, est en retard sur la concurrence (ce qui avait servi à justifier le volet Porto de Dragonfly...) ? La DG nous dit que non, l'audit BCE et ses éventuels encouragements à faire davantage de Cloud n'étant motivés que par des sujets de sécurité.

## Échange sur le bilan contrat mutuelle Communauté 2022

La direction a transmis au CSE un document (consultable <ICI>) résumant les données chiffrées pour l'année 2022 des dépenses du contrat BPCE-Mutuelle pour la Communauté. Le constat étant légèrement déficitaire déjà en 2022 et renforcé par l'arrivée dans ce contrat en juin 2023 de plusieurs entreprises du Groupe. Pour l'augmentation de la cotisation Complémentaire santé en 2024, le document précisant que « la clause d'indexation contractuelle du socle étant basée sur l'évolution annuelle du PMSS, soit 5,4% pour 2024 », c'est à redouter. À date, le CA de BPCE-Mutuelle a proposé 4,9% d'augmentation mais nous ne savons pas si cela sera effectif au 1<sup>er</sup> janvier 2024 ou décalé sur 2024. L'idéal serait que la Direction propose une prise en charge à 100% de cette augmentation !

**Évolution des pôles d'astreintes et de permanences :** La direction annonce **une nouvelle Permanence dans le service DPM-PCL-STR-ISG** pour WEBAPI et **une nouvelle astreinte pour le service DIS-SSY** pour pallier la « vulnérabilité scan ». Aucune autre info sur les détails. D'ailleurs l'astreinte est déjà en place, nous dit-on !  
No comment !

## Retour sur la Commission de suivi des astreintes, interventions et horaires spécifiques

La direction a présenté aux OSR puis au CSE un document (consultable <ICI>) qui dresse un bilan de l'application des Accords Astreintes/Interventions et Permanences du 1<sup>er</sup> semestre 2023. Au cours de cette réunion, des informations sur **les astreintes assurées par Natixis-Porto** ont été demandées. La direction nous répond ne pas avoir cette information, elle va voir ce qu'elle peut faire, car « ça reste une autre entreprise » ... Quand on objecte que des prestataires en France font aussi des astreintes, la direction répond ne pas avoir les infos non plus !  
C'est fou comme tout est flou dès qu'on parle des Astreintes...

**CSSCT du 30/11/2023 :** Des salarié-es ont froid sur certains sites ; La CSSCT demande l'augmentation du chauffage sur ces sites et **SUD-Solidaires propose en plus une distribution de plaids** (en polaire) !

**Information en vue de consultation sur la MAJ du DUER 2024** - Voici <ICI> le Document Unique d'Évaluation des Risques MAJ à la suite des remarques de la CSSCT puis de SUD, l'avis sera rendu en janvier.

**Vos représentant-es SUD-Solidaires au CSE vous souhaitent de ...**

**Valérie ESPAGNET, Nathalie LEFEVRE, Corinne SAVIN, Benoît POMATTO, Philippe GERARDOT, Nicolas GUERIN, Romain SIMONET, Daniel THIRARD.**

