

Janvier 2018



Sud CERA

Tél : 04-72-60-21-02

Port : 06-74-07-24-22

Solidaires

CHSCT

BDD



Agences espaces collaboratifs

La direction n'a pas assez d'éléments pour un premier bilan, quoique favorable selon la direction.

Les élus toutefois réitèrent la demande de voir simplifier les modalités de réservations des bureaux (on dit « salons »), réservation qui n'est pas automatique lors de la prise de rdv ;

Rappel : un espace commun pour tous les commerciaux et quelques bureaux à se partager donc on prend un rdv puis on change d'applicatif et on réserve un bureau....simplification des tâches !

Modalités de retraits d'espèces en agence

Plus de 3 ans que ce sujet est abordé en CHSCT, suite aux règles locales décrétées par quelques directions de réseaux visant à ne plus payer les clients...et encore moins ceux des autres agences...

Pourtant la note de directive 2010-041 continue d'exister et devrait être LA SEULE règle !

Les élus SUD dénoncent la volonté évidente dans certains réseaux (et ce sont les mêmes depuis longtemps) d'interdire les cartes tempos, de refuser les transactions espèces. Lors du CHSCT de novembre 2016, la direction déclarait : « début 2017, on harmonise les pratiques »... début 2018, c'est pire !

Circulent même auprès des managers du réseau, des tableaux mentionnant pour chaque commercial, le nombre de cartes tempos effectuées... on va où ???

Aujourd'hui, la direction reconnaît (et la nouvelle réorganisation l'illustre parfaitement) une volonté de sélectionner nos clients, de leur rendre les opérations financières plus compliquées...



Incivilités et clôtures de comptes

La direction déclare être sur une « réflexion de recentralisation partielle des clôtures de comptes des clients difficiles et situations particulières » ... oui mais voilà ... la réflexion dure depuis très très longtemps et les élus SUD demandent toujours que les auteurs d'incivilités pour lesquelles l'agence a demandé la clôture du compte, ne soient pas reçus par l'agence pour effectuer le solde des comptes.

Par ailleurs, pour SUD, la mise en place du projet de la direction qui ose s'intituler « amélioration de la relation clients » va contribuer à faire exploser le nombre d'incivilités et ne va absolument pas améliorer la relation clients !

INCITY



Les élus proposent de distribuer un questionnaire aux collègues travaillant à incity, afin de mesurer l'éventuelle problématique des gênes oculaires, visuelles, maux de têtes ...signalés par certains.

La direction en accepte le principe, mais peu convaincue de l'intérêt.

Nous vous remercions de bien vouloir le compléter, dès réception, afin d'avoir un retour le plus fidèle possible à la réalité.

Sud demande également à la direction de fournir au CHSCT les résultats des analyses de l'air effectuées dans la tour, et jamais communiquées.

Construction du siège de Grenoble

Le projet est en retard ; les autorisations administratives trainent du fait de la proximité du Drac, et des risques d'inondations.

Ancien siège Deruelle

Le projet de reconstruction est dans sa phase initiale ; On va vers un appel d'offres, le cahier des charges mentionnant des bureaux, logements sociaux, locaux commerciaux et le retour de l'agence.





DEPARTEMENT SECURITE

Deux personnes sont parties à la retraite dans ce service, une seule sera remplacée....

La direction privilégie une réorganisation du service et une externalisation de certaines tâches... la baisse des effectifs continue et aucun service ou agence n'est à l'abri... toutefois dans ce service, on parle bien de la SECURITE de tous !

Modalités d'entrées et sorties du personnel en agence, règles de sécurité

Un rappel et une révision des règles sont nécessaires.

La direction accepte de revoir si besoin, le Guide des Procédures de Sécurité et sensibiliser les équipes à ces notions.

RESTITUTION DE L'EXPERTISE SUR LA REORGANISATION DU RESEAU

Rappel : lors d'un précédent CHSCT, les élus ont demandé et voté une expertise effectuée par un cabinet extérieur sur le projet de réorganisation du réseau présenté par la direction.

Les résultats de l'expertise ont été présentés (quelques extraits) :

Rappel : Projet CERA issu de décisions BPCE : volonté de moderniser le réseau, développer le service à distance via le digital, réduire le nombre d'agences, concurrencer les banques en ligne...mais aussi réduire le coefficient d'exploitation ... et améliorer la satisfaction clients !

Les métiers : les postes de Conseillers Commerciaux, chargés qualité clients, Responsable agences rattachées, quelques postes de directeurs adjoints disparaissent ; soit près de 440 collaborateurs qui changeront de métier

Portefeuilles clients : la cible est de réduire de 20 % le nombre de portefeuilles, donc impact sur la volumétrie

Agences conseils : suppression de l'accueil, le risque est de voir se déporter les clients vers les agences classiques.

Les agences : 35 agences fermées (« regroupées » pour la direction)

Agence Mon Banquier en Ligne (MBL) : des portefeuilles de 2800 à 22000 clients selon les segments, un effectif prévu de 73 ETP mais la direction donne peu d'informations sur le contenu du poste

Marché des professionnels : des portefeuilles de 150 à 500 pros selon les segments et les gestionnaires (DA, CA pro ou MBL)

Gestion Patrimoniale : un portefeuille à gérer et en parallèle des relations partagées avec les commerciaux.

Accompagnement RH : sont prévus : diagnostic des compétences, entretien RH, proposition de poste et parcours d'accompagnement

Constat de l'expert suite aux entretiens réalisés : une charge de travail estimée trop lourde par les commerciaux, des outils informatiques et des process jugés inadaptés et contraignants, une charge mentale conséquente, la crainte de voir se développer les demandes de reporting (Mr MARTIN répond : « à partir de fin juin (mise en place des nouveaux EMI), on interdira les reportings » SUD prend note...)

Ressenti des collaborateurs, selon l'expert :

Malgré un attachement à leur métier et un collectif de travail souvent positif, des difficultés sont exprimées pour faire un travail de qualité et la nécessité de projets d'évolutions est admise mais le peu d'informations et leur imprécision sur le projet inquiètent.

Préconisations de l'expert :

adopter une démarche de prévention des RPS (Mr ISERENTANT reconnaît qu'il y a un sujet de vigilance sur les équipes recomposées), veiller à l'équilibre des charges de travail et à la cohésion des collectifs de travail, accorder de l'autonomie et promouvoir la reconnaissance du travail à tous les niveaux de l'entreprise.

Concernant le projet, l'expert préconise plus de clarification dans l'information donnée sur les effectifs, les portefeuilles (Mr MARTIN : « les préconisations sont exactement ce que nous faisons c'est-à-dire identifier client par client le segment puis établir les portefeuilles, et éviter que les commerciaux ou le marketing reviennent dessus ! »), les métiers, l'agence MBL (pour la direction, la première agence créée se doit d'être une vitrine...), la charge de travail... suggère de revenir sur la suppression des postes de chargés qualité clients (à cela, la direction répond que l'administratif et le commercial, c'est un global, donc il est important que l'ensemble des acteurs en agence aient la capacité de traiter les deux), sur la permanence à l'accueil pour les chargés pros et d'accorder une attention particulière aux CC dont les postes sont supprimés.

Pour les élus SUD, ce projet est négatif voire dangereux. Avis négatif motivé de SUD à suivre dans notre prochaine communication.

La délégation SUD au CHSCT, Azden BOCHIT, Denis TERRAILLON, Fabienne ROUX-LAFORIE .