



DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

Réunion du 7 mars 2019

07 mars 2019 : dernière réunion des Délégués du Personnel de la Région Grand Ouest avant le changement !

C'était la dernière réunion régionale de nos instances. Nous avons été écoutés. Nos échanges seront remontés. Nous attendons des retours concrets et efficaces pour alléger votre mal-être...

Nous espérons que la Direction du Comité Social et Economique de l'Etablissement sera plus réactive et prendra en toute responsabilité son rôle d'intermédiaire hiérarchique et défendra la qualité de vos conditions de travail auprès des instances supérieures, mettant en acte Dialogue Social et RSE en faveur de ses propres employés...

Sinon, nul doute que les futurs Représentants du Personnel sauront eux aussi mettre en jeu tous les moyens auxquels ils ont droit, du droit d'alerte à l'appel à la grève, comme nous avons su le faire.

Combien faudra-t-il d'arrêts de travail, de démissions, afin que la Direction réagisse ? Devrons-nous, à nouveau, utiliser le droit d'alerte pour se faire entendre et faire cesser le mal-être ?

Parmi les 25 questions posées par les trois OS, deux sujets d'importance et très sensibles abordés : CSI et Banque Privée.
Les réponses qui nous sont apportées sont insuffisantes, voire inquiétantes.

Q : Pourquoi ne pas appliquer à tous les CSI la grille des CSI Prescripteurs ?

R : La distinction est faite pour les CSI 100% prescripteurs qui travaillent pour plusieurs territoires et n'ont donc pas d'objectifs possibles sur le collectif qui est chiffrée au niveau territoire.
Pour les autres CSI, il n'y a pas de changement dans leur activité par rapport à ce qui se passait avant Motiv. Ils traitaient déjà les dossiers prescripteurs.

Q: Construction ou VEFA, MOTIV ne reflète pas l'activité des CSI ?

R : Comme c'était déjà le cas en 2018, il n'est pas possible de monitorer ces dossiers construction ou VEFA du fait des mises à disposition étalées parfois sur plusieurs mois voire plusieurs années.

Q : Lenteur de MAESTRO, absence d'un logiciel de simulation de taux rapide et simplifié...

R : L'outil subit effectivement des lenteurs... Un panel de collaborateurs (CSI) a été nommé pour remonter au fil de l'eau les anomalies et ralentissements. Une CSI de notre Région fait partie de ce groupe. DAC et l'IT organisent chaque semaine un comité pour améliorer la fonctionnalité de Maestro.

Donc, c'est comme ça, juste ou pas : « Il faut y arriver » !

Vos élus Cfdt font remarquer que la livraison d'outils efficaces permettant un gain de production reste du domaine de l'utopie et que les collègues souffrent, encore et toujours.

Q : Fonte des effectifs de Banque Privée, augmentation de la charge de travail et dégradations des conditions de travail ?

R : Il y a des activités qui augmentent comme la conformité, c'est un fait, mais il y a aussi un certain nombre de livraisons qui vont alléger la charge de travail et qui sont en corrélation directe avec la baisse des effectifs : développement du self-care (impact virements et ordres de bourse), utilisation de « mon rdv client », signature électronique des conventions et très bientôt des avenants assurance (souscriptions et arbitrages), prise en charge d'une partie des crédits prochainement par NCI, développement de privilège-connect (CRC BP) qui peut traiter 85% des demandes clients, communication financière de plus en plus directement faite aux clients, propositions d'arbitrages adressées directement dans la messagerie clients...

Q : 10 RDV par semaine pour un CBP, plus encore en l'absence d'un collègue : comment l'envisager ?

R : Le manque de proactivité est une remarque qui ressort souvent des enquêtes-clients. Un CBP doit effectuer 15 rdv clients par semaine en comptant les rdv téléphoniques et il est demandé aux CBP d'être proactifs dans la prise de rdv avec les clients. C'est pourquoi nous attendons que 10 rdv soient fixés en fin de semaine pour la semaine suivante. Ces critères sont définis par le métier BP sur la base du taux de contact qu'attendent les clients suivant leurs profils.
Ce n'est pas une pratique demandée aux centres. Nous comprenons bien qu'en période de congés, la moyenne peut difficilement atteindre 10. Il s'agit là sans doute d'une animation isolée et un peu maladroite, sans grand effet d'ailleurs car aucun centre n'a atteint 10 rdv en moyenne pendant les périodes de congés.

Vos élus ont demandé confirmation des postes supprimés. Ce qui malheureusement a été acté. Pouvons-nous continuer à croire que le Haut de Gamme est l'avenir ? Les nouveaux outils tardent là aussi, les postes d'Assistants commerciaux s'amenuisent et les temps de route ne semblent pas être pris en compte...

Là aussi : « il faut y arriver ». « vous n'êtes pas habitués à souffrir comme c'est déjà le cas dans les agences ». Donc, quand la clientèle Haut de Gamme de la BP demande à notre entreprise d'être plus réactive, la Direction répond baisse d'effectifs. Pourquoi payer plus ? Quel est le but recherché ?

Q : Formation des Chargés de Renfort et remboursement de leurs frais de transport :

R : Les chargés de Renfort doivent effectivement bénéficier des formations au même titre que les commerciaux qu'ils sont susceptibles de remplacer. Dans ce cadre, ils ont accès aux formations délivrées via MYDEV.

Pour les informations communiquées au sein des territoires, en fonction des sujets abordés, il appartient à chaque territoire, Directeur de Territoire et/ou DIA d'associer les Chargés de Renfort de leur périmètre.

Je vous invite à reprendre la note sur l'harmonisation du remboursement des frais :

- Lorsque le site d'affectation est accessible par les transports en commun, ces derniers sont à privilégier notamment pour les agglomérations en disposant (bus, tramway voire métro à Rennes),
- Le remboursement des transports en commun se fera sur présentation des justificatifs,
- Le remboursement de 50% d'un abonnement mensuel ou annuel peut aussi se faire via Sitadin, en produisant les justificatifs.

Comme cela, c'est plus clair ! Vos élus Cfdt se sont permis de reformuler : ticket remboursé à 100% si vous n'avez pas d'abonnement mensuel ou annuel pour le trajet domicile /lieu de travail, à chaque trajet effectué dans le cadre professionnel et ticket remboursé à 50% si vous bénéficiez déjà d'une prise en charge dans le cadre d'un abonnement . M'enfin !

Q : Récupération des heures supplémentaires :

R : Les heures supplémentaires font l'objet d'une déclaration de nos ARH auprès de GAP qui applique les règles en la matière, soit une majoration de 125 % de la 1^{ère} heure supplémentaire jusqu'à la 43^{ème} heure incluse de la semaine, et 150% au-delà de la 44^{ème} heure. **Possibilité de remplacer tout ou partie du paiement des heures supplémentaires par un repos équivalent.**

Un point de vigilance pour les collaborateurs à temps partiel : les heures complémentaires ne doivent pas dépasser 10% du temps de travail hebdomadaire. Les collaborateurs à temps partiel thérapeutique ne sont pas autorisés à effectuer des heures complémentaires.

La Cfdt apprécie ce rappel de la loi bien utile et, qui ne peut être ignoré de personne ! Après, il reste la réalité de terrain et la fameuse organisation.... La Direction estime, qu'en fait, on a trop de congés ! C'est difficile à gérer !