

Réunion du 26 septembre 2017

Les questions des délégués du personnel 06 du mois de septembre 2017

1) TRAITEMENT DES SUSPENS PAR LES ASSCOM.

Malgré les mises en garde, le traitement des suspens est encore souvent confié à des ASSCOM : or, ceux-ci n'ont aucune délégation pour cette tâche. Il ne s'agit en rien d'un travail préparatoire d'analyse mais bien du traitement intégral des suspens.

On a aussi le cas d'agents qui traitent des suspens d'un niveau pour lequel ils n'ont pas la délégation.

Cette situation est tout à fait anormale, d'autant plus que par ailleurs, on fait respecter de manière rigoureuse les délégations sur d'autres domaines qui peuvent être parfois moins impactant (autorisations de découvert par exemple). Cette pratique peut en outre engager la responsabilité des agents concernés, celle de l'ASSCOM en premier lieu, mais aussi celle du manager qui lui aurait délégué cette tâche, et conduire à des sanctions disciplinaires.

Nous demandons une nouvelle fois à la Direction de rappeler par une note de service l'importance du respect du tableau de délégation pour les suspens.

Réponse Direction : Le fait que les AssCom puissent traiter les suspens fait sens, de sorte que la Caisse Régionale va réfléchir à l'évolution des délégations en ce sens.

Commentaire CFTC : on pouvait quand même s'attendre à une réponse plus précise de la Direction concernant une pratique susceptible d'engager la responsabilité des agents concernés et pouvant conduire à des sanctions disciplinaires : ainsi, cette réponse vaut-elle acceptation d'une tolérance jusqu'à ce qu'une nouvelle procédure soit mise en place ?

Nous reviendrons en conséquence sur le sujet lors de la réunion du mois prochain.

2) CGP ET HEURES SUPPLEMENTAIRES (SUITE).

Nous reprenons la question que nous avons posée sur ce sujet à la réunion du mois de juillet, ainsi que la réponse curieuse apportée par la Direction :

La Direction a récemment rappelé que les heures supplémentaires sont réalisées à la demande de la hiérarchie. Le supérieur hiérarchique des CGP est le manager patrimonial : l'organisation « à distance » ne permet pas à celui-ci de pouvoir apprécier si un CGP a besoin d'heures supplémentaires pour pouvoir accomplir son travail.

Que doit faire un CGP qui a besoin de faire des heures supplémentaires ?

Réponse Direction : Le manager patrimonial est totalement en capacité d'apprécier la charge de travail des CGP et de la nécessité, le cas échéant, de procéder à la réalisation d'heures supplémentaires.

Comment le manager patrimonial pourrait-il bien, à distance, apprécier si un CGP a besoin de réaliser des heures supplémentaires en raison d'une surcharge ponctuelle de travail ? La Direction ignore-t-elle à ce point la réalité du fonctionnement quotidien dans le réseau ou tourne-t-elle le dos au fameux « bon sens » ?

Nous ne pouvons accepter que la Direction valide une organisation qui rend impossible pour ces agents la prise et la déclaration d'heures supplémentaires. Nous reposons donc la même question et attendons une réponse cohérente: que doit faire un CGP qui a besoin de faire des heures supplémentaires ?

Réponse Direction : Durant l'été, la Caisse Régionale a mis en place un nouveau système de déclarations des heures supplémentaires au travers du SIRH, devant justement faciliter la déclaration par les collaborateurs concernés, des heures supplémentaires imposées par leur activité.

Dans le cadre de leurs nombreux échanges, le salarié et son manager ont tout loisir d'échanger sur le contexte de l'activité ayant nécessité ou nécessitant la réalisation de ces dernières et des éventuelles mesures d'organisation à envisager pour y faire face.

3) PROBLEMES LIES A LA REDUCTION DU NOMBRE D'ATE.

Comme on pouvait s'y attendre, la réduction du nombre d'ATE a dégradé les conditions de travail dans de nombreuses agences et accru les tensions pendant cette période estivale: et cela d'autant plus que dans beaucoup d'agences, juillet et même août ne sont plus des mois calmes.

Nous demandons à la Direction de revoir, pour l'été prochain, les effectifs d'ATE à la hausse: des salariés de la CR ne doivent pas travailler dans des conditions déplorables parce qu'il s'agit d'une période de congés.

Réponse Direction : Il avait été indiqué que le recours aux ATE serait réduit sur l'exercice 2017 en regard du constat de l'apport de plus en plus relatif à l'activité et ce en raison de l'évolution des besoins des clients se rendant en agences dont beaucoup ne peuvent être pris en charge par un ATE qui ne dispose pas des formations et de l'expérience nécessaire au traitement de ces demandes.

Il est privilégié à ce recours, une meilleure organisation des congés payés sur la période estivale accompagnée des évolutions réalisées sur le périmètre de la banque au quotidien (expédition moyens de paiement – Gratuité cartes LSA...) et de la fermeture de certaines agences durant la période estivale pour permettre un regroupement des collaborateurs présents.

Cette approche avait fait l'objet d'une première expérimentation à l'été 2016, dont les résultats jugés satisfaisants, ont conduit à son renouvellement sur la période estivale 2017, après présentation en Comité d'entreprise.

Naturellement, comme toute organisation, de nouvelles adaptations pourront s'envisager en regard des constats complémentaires réalisés, pour sa mise en place, à l'été 2018.

4) CPART DE SECTEUR (OU « VOLANT »).

La mise en place des attachés de secteur (longtemps réclamée en vain par les représentants du personnel) a depuis longtemps fait la preuve de sa pertinence, et plus personne aujourd'hui ne songerait à remettre en cause l'existence de ce métier.

La Direction pourrait-elle réfléchir à la pertinence de mettre en place des équipes de CPART de secteur, sur le même principe que celui des attachés de secteur, ceci afin d'apporter un soutien encore plus efficace que celui des attachés de secteur (les CPART peuvent traiter les crédits habitat, les réaménagements, apportent une compétence supplémentaire pour la collecte, ...)

Réponse Direction : Les attachés de secteur ont constitué une des réponses à la gestion de l'absentéisme du réseau de proximité, dispositif qui peut-être a trouvé certaines limites (cf. les difficultés rencontrées par rapport à l'absence de candidatures sur de récentes ouvertures de poste).

A aujourd'hui, l'extension de personnels "volants" au métier de CPART n'est pas envisagée, la Caisse Régionale préférant, si les besoins de l'activité le nécessitent, le recours à des remplacements temporaires avec publication d'une offre emploi (CPART par intérim).

Cette solution permet également de "tester" plus de collaborateurs au métier concerné dans le cadre de la préparation de leur évolution de carrière.

5) HORAIRE DE FERMETURE DES AGENCES A 11H55.

Les clients sont souvent surpris quand on leur annonce que l'agence ferme à 11h55: ceux qui arrivent entre 11h55 et 12h et qui trouvent porte close sont même particulièrement agacés puisqu'ils étaient persuadés que l'horaire de fermeture est 12h.

Ne serait-il pas plus judicieux de décaler cet horaire à 12h en décalant aussi l'horaire d'ouverture du matin ou du début d'après-midi de 5 mns afin d'éviter de manière très simple cet impact négatif sur notre image ?

Réponse Direction : Un premier bilan de l'organisation AMC est en cours de consolidation.

Cette proposition sera analysée dans ce cadre sachant que le déploiement de la sécurité 2.0 (couverture radar) va permettre de se libérer de la problématique des 5 mn lors de la réouverture du midi.

**Meryam BENSALD (00659), Vincent BOVET (DTE/PRI6), Ratiba FENIRA (00646)
Laetitia TOMASI (00656), Yann UGO (00694)**