

Réunion du 21 juillet 2017

Les questions des délégués du personnel 06 du mois de juillet

2017

1) ABSENCE DE BLOCAGE INFORMATIQUE QUAND LES AGENTS N'ONT PAS LA DELEGATION OU L'HABILITATION.

Les niveaux de délégation et d'habilitation sont insuffisamment maîtrisés par la plupart de nos collègues (encadrement compris): les opérations concernées par ces niveaux sont nombreuses, et les systèmes sont parfois trop complexes (cf les tableaux de délégations pour les crédits). Malheureusement, les blocages informatiques pour les agents qui n'ont pas les niveaux d'habilitation ou de délégation requis sont trop rares.

Ainsi, il arrive fréquemment que des agents, en toute bonne foi, valident des opérations qu'ils n'ont pas le droit de faire, tout en pensant qu'ils y sont autorisés puisqu'il n'y a pas de blocage.

Afin d'augmenter le niveau de sécurité (et de tranquillité pour les agents qui éviteraient ainsi de s'exposer inutilement), la Direction peut-elle entreprendre les démarches nécessaires afin que toutes les opérations pour lesquelles un agent n'est pas habilité ou n'a pas la délégation soient informatiquement bloquées ?

Réponse Direction : Le paramétrage des outils ne peuvent pas techniquement et systématiquement prendre en compte la globalité des spécificités de nos tableaux de délégations, même si le maximum est fait (avec des évolutions constantes).

Chaque instructeur et responsable délégataire doit veiller avant toute saisie d'opération à respecter son propre champ d'action et sa délégation.

2) PRESSION SUR DES CONSEILLERS POUR MONTER DES DOSSIERS DE CREDITS « SENSIBLES ».

Nous avons à plusieurs reprises été informés de pressions que subissent certains collègues de la part de leur hiérarchie directe pour finaliser des dossiers de crédit malgré le fait que nos collègues estiment ces dossiers insuffisamment solides : le n+1 peut cependant vouloir finaliser le dossier parce que le client est un administrateur ou « un ami ».

Comment doivent réagir les agents qui seraient à nouveau confrontés à ce genre de situation ?

Réponse Direction : La Caisse Régionale ne peut laisser prospérer ce genre d'affirmations, qui présentent même un caractère diffamatoire à défaut d'être étayées.

Commentaire CFTC : La diffamation est définie par la Loi comme : « Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation ». La diffamation est finalement une limite au principe de la liberté d'expression. Elle n'est constituée qu'en cas d'atteinte à l'honneur ou la considération d'une personne, dès lors que celle-ci est nommément désignée ou clairement identifiable.

Or, dans notre réclamation, nous n'avons fait que rapporter des faits que certains collègues nous ont remontés afin d'en informer la Direction, pour que celle-ci prenne les dispositions qui s'imposent.

Nous n'avons donc délibérément nommé personne, ni même donné une quelconque information qui pourrait permettre d'identifier "ladite personne". D'autre part, par le fait que nous avons indiqué que ce sont "certains collègues" qui subissent ce type de pressions, nous n'en avons pas fait une généralité et nous n'avons donc stigmatisé personne.

Justement, c'est en ne précisant pas outre mesure, nos propos à l'écrit, que nous avons gardé notre sens des responsabilités et avons respecté la loi sur les dispositions relatives aux droits des personnes.

3) CGP ET HEURES SUPPLEMENTAIRES.

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.

Commentaire CFTC : comment le manager patrimonial pourrait 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 souhaite-t-elle valider une organisation qui rend pour ces agents la prise d'heures supplémentaires compliquée et contraignante ?

4) EXIGENCE DE PLAGES SUR LES AGENDAS.

Le manager d'une agence de la DS Saint-Laurent et Vallées interdit aux agents de bloquer des plages horaires comme 12-14h et 18-19h : il exige que celles-ci soient exclusivement consacrées à du phoning ou du rendez-vous clientèle. Cette exigence crée une contrainte supplémentaire inutile voire contre-productive dans la gestion de son agenda par l'agent (par exemple, s'il doit bloquer une plage administrative en fin de journée pour finaliser un crédit urgent).

A notre connaissance, la Direction n'a donné aucune directive en ce sens. Nous lui demandons en conséquence de contacter ce manager pour mettre fin à cette pratique.

Réponse Direction : Dans le cadre de la banque multicanale de proximité et des déploiements AMC les horaires agence ont été revus pour offrir une meilleure accessibilité à nos clients, que celle-ci s'entende en face à face ou à distance.

Pour que cette promesse client soit rendue possible et perçue par le client, il faut donc que nos clients, en toute autonomie, puissent prendre rdv avec son interlocuteur.

Nous avons donc rappelé le sens de notre modèle AMC et la nécessité que ces « nouvelles plages » soient libres et à disposition de nos clients, ce qui ne s'oppose en rien au fait que sur d'autres créneaux, moins sollicités par nos clients, les plages administratives ou d'autres aient toutes leur légitimité.

5) PRESSIONS POUR COMMENCER LA JOURNEE DE TRAVAIL AVANT L'HORAIRE D'OUVERTURE.

Dans cette même agence, le manager n'hésite pas à commencer les réunions du matin avant l'horaire d'ouverture : et si un collègue, tout en respectant l'horaire d'ouverture, arrive après le début de la réunion, il peut avoir droit à une remarque désobligeante.

Nous demandons à la Direction de rappeler à ce manager le respect des heures d'ouverture.

Réponse Direction : Avec les réserves d'usage associées à la présentation de la réclamation, si cela est vérifié, un rappel serait effectué au manager.

6) REPONSE AUTOMATIQUE SUR MESSAGERIE INFORMATIQUE.

Nos clients attendent des réponses de plus en plus rapides à leurs demandes diverses : dans le cadre de la banque multicanal, ces demandes sont de plus en plus souvent exprimées par mail. Cette attente se heurte souvent aux priorités des conseillers dont la charge de travail est importante.

Ainsi, ces derniers reçoivent fréquemment des mails et des appels téléphoniques de relance, très peu de temps après la demande initiale du client: le client s'impatiente, est insatisfait, et du côté du conseiller, cela génère des pertes de temps et du stress inutile.

Afin de réduire ces effets négatifs, la Direction pourrait-elle envisager la mise en place de réponses automatiques aux mails des clients, leur précisant par exemple que leur demande est bien prise en compte et sera traitée dans les meilleurs délais.

Réponse Direction : L'organisation AMC s'inscrit pleinement dans une réponse adaptée à ce type d'exigences clients. Il n'est pas envisagé de mettre en place ce type de message de prise en charge automatique.

7) PROMOTION DE FILVERT.

Suite à la bascule des appels téléphoniques vers les agences, les conseillers sont régulièrement sollicités par les clients pour des demandes d'informations simples sur les comptes. Serait-il possible de refaire la promotion du service Filvert qui permettrait de soulager un peu les conseillers, et de commencer par exemple par mettre le numéro Filvert sur les cartes de visite des conseillers ? (cette dernière proposition avait été validée sur le principe par Mr Grand mais n'a pas encore abouti).

Réponse Direction : L'état d'avancement de cet engagement sera vérifié.

8) AMC ET CHEQUES DE BANQUE.

Suite au déploiement AMC, faire signer un chèque de banque par une personne habilitée n'est parfois pas possible, surtout quand l'agence fonctionne avec la moitié de l'équipe. On envoie donc le client (qui est au cœur du projet d'entreprise ...) dans une autre agence.

La Direction peut-elle envisager d'autres solutions qui préservent la satisfaction du client ?

Réponse Direction : En application des procédures internes, les chèques de banque sont sous la responsabilité du directeur d'agence qui désigne les personnes délégataires à l'aide du document « dépôt de signature » FINRE001 disponible sous la docthèque et à conserver en agence. Lui et ses délégataires sont les seuls habilités à signer les chèques de banque. »

Commentaire CFTC : continuons donc à envoyer les clients concernés dans d'autres agences. Heureusement que ceux-ci sont au cœur du projet d'entreprise ...

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