

Les questions des délégués du personnel 06 du mois de décembre 2017 et janvier 2018

1) DERIVES AFIN DE LIMITER LES CARTES MINUTES.

Nous avons à plusieurs reprises déjà informé la Direction sur des dérives ayant cours dans le réseau afin de limiter le nombre de cartes minutes.

La Direction a écrit à chaque fois « qu'il n'existe pas de restriction d'usage de la carte minute, le tout étant de promouvoir le retrait en autonomie par le client chaque fois que cela est possible ».

Or, ce message n'est manifestement pas relayé auprès de l'encadrement de manière suffisamment appuyée, puisque les pratiques curieuses sont loin d'avoir disparu.

Certains managers demandent à leurs équipes de mentir et de tromper nos clients (ce qui est gênant au sein d'une banque prétendument loyale). Parfois, on limite arbitrairement les plafonds de retrait par carte minute (1000, 1500 euros par jour), ce qui oblige les clients à se rendre dans une autre agence pour retirer le complément dont ils ont besoin (on est bien loin de la fameuse excellence relationnelle). Il est pourtant spécifié sur ChoraleDoc que la limite est de 6000 euros par jour.

Ailleurs, il est carrément demandé aux agents de dire aux clients que les cartes minute n'existent plus. On peut imaginer la surprise des clients qui vont dans une autre agence et se rendent compte qu'on leur a menti.

La persistance de ces pratiques fait que de nombreux salariés se demandent aujourd'hui si la volonté de la Direction est réellement d'y mettre un terme.

Nous demandons à nouveau à nos dirigeants de relayer fortement son message auprès de l'encadrement afin de mettre fin définitivement à ces pratiques qui ne nous honorent pas (et nous savons que lorsque la Direction veut vraiment faire appliquer une de ses décisions, elle sait le faire).

Réponse Direction : Le sujet des cartes de dépannage doit faire l'objet d'une analyse des situations clients rencontrées. Aucune des pratiques décrites n'est souhaitable et encore moins préconisée.

Les situations clients doivent être traitées selon la nature du besoin client et la carte de dépannage peut alors répondre au seul besoin qu'elle doit couvrir : le dépannage.

Les autres solutions commerciales préconisées sont (sans caractère exclusif entre elles) :

- *La modification des plafonds cartes bancaires*
- *La commande d'une seconde carte bancaire*
- *La commande d'une carte LSA*

L'amélioration de la qualité de l'accueil agence visée à travers le déploiement du projet accueil en agence concourt efficacement au traitement commercial de ces situations clients.

2) DETERMINATION DES OBJECTIFS (SUITE).

Nous reprenons la question posée sur ce sujet lors de la réunion du mois d'octobre, ainsi que la réponse de la Direction:

« Les agents du réseau se posent régulièrement des questions à propos du niveau des objectifs de leur unité, notamment lorsqu'ils les comparent à ceux d'agences comparables à la leur. Des écarts importants qui ne semblent pas justifiés peuvent susciter quelques crispations.

La Direction peut-elle donner des précisions sur la façon dont elle procède pour calculer les objectifs d'un point de vente ?

Requiert-elle l'avis du manager sur la cohérence des objectifs attribués à son bureau ?

Toutes les explications nécessaires lui sont-elles fournies afin qu'il puisse répondre aux interrogations de son équipe ?

Réponse Direction : Ainsi que précisé en avril 2017, l'ensemble des critères de ventilation des ambitions commerciales 2017 par point de vente est présent dans ESPAS.

Pour chacun des items des ambitions commerciales, un dossier a été réalisé dans lequel apparaissent toutes les modalités de calcul.

Ces clés sont le résultat d'un groupe de travail composé de Directeurs de Secteur, Directeurs d'Agence, de l'Animation Commerciale et du Pilotage.

Elles ont été définies afin de tenir compte au mieux de toutes des spécificités dans un véritable souci d'équité et peuvent naturellement être partagées avec les salariés (ce qui est généralement fait lors des réunions du début d'année). »

Nous informons la Direction qu'une explication sur les modalités de détermination des objectifs commerciaux n'est pas généralement faite « lors des réunions du début d'année ».

La réponse de la Direction appelle d'autres questions:

- l'ensemble des critères de ventilation des ambitions commerciales sont-ils consultables par tous les agents dans ESPAS ?

- où peut-on trouver le dossier dans lequel apparaissent toutes les modalités de calcul ?

Réponse Direction : L'intégralité des éléments de calcul des ambitions et des critères de ventilation sont bien à la disposition des managers sous Espas en consultant chaque item des ambitions.

Les réunions de début d'année et leurs déclinaisons en agence constituent un moment privilégié pour expliquer les orientations majeures et ambitions commerciales.

Avec les informations dont ils disposent, les managers disposent de tous les éléments d'explication sur tel ou tel item ou telle ou telle différence et répondent ainsi aux questions que peuvent se poser les collaborateurs.

C'est ainsi justement l'opportunité de resituer le sens aux ambitions et priorités de l'Entreprise.

3) EVOLUTION DES GRILLES HORAIRES DES AGENCES.

La Direction a présenté lors de la réunion du CE du mois de novembre son projet d'évolution des grilles horaires du réseau de proximité, avec notamment la mise en place de la nocturne jusqu'à 19h05 pour de nouvelles agences.

Les membres du CE ont dans une large majorité notamment demandé que ces changements ne soient pas mis en place en cours d'année scolaire, pour des raisons évidentes d'organisation et de gardes d'enfants.

La Direction a-t-elle accepté cette suggestion des élus du CE d'attendre cet été pour déployer les nouvelles grilles horaires ? Sinon, quand ces évolutions seront-elles effectives ?

Réponse Direction : Un premier mouvement sera réalisé d'ici à deux mois pour les agences dont l'évolution retenue dans l'organisation de l'activité n'apporte que peu d'impact d'un point de vue horaire.

La deuxième vague sera réalisée dans un second temps après analyse d'impact.

4) CALENDRIERS ET AGENDAS: MECONTENTEMENT DES CLIENTS LIE AU RETARD DANS LA LIVRAISON, A LA DISPARITION DE CERTAINS MODELES ET AUX TROP FAIBLES QUANTITES RECUES.

Les agents du réseau, qui travaillent souvent dans des conditions difficiles et sont en permanence appréciés sur l'IRC, ont dû faire face à un **très fort mécontentement de notre clientèle** suite au retard dans la livraison des calendriers et agendas, aux quantités allouées parfois trop faibles, mais surtout en raison de la disparition incompréhensible de certains modèles (calendriers A4 papiers et grands agendas pour les clients professionnels).

Les agents ne comprennent pas comment un sondage réalisé auprès de 258 agents du réseau a pu conduire à un tel fiasco. Il semble pourtant évident à tous qu'il fallait conserver la distribution des calendriers A4 et des grands agendas, quitte à en réduire le nombre si la Direction tenait à tout prix à faire quelques économies sur ce sujet (et encore, ne faut-il pas un peu semer de temps en temps si on souhaite récolter ?).

D'ailleurs, comment la Direction explique-t-elle que, malgré un sondage auprès de 258 agents, elle ait d'abord pris la décision de supprimer les calendriers A4, pour ensuite, devant le tollé général, en commander et en distribuer en urgence ? Pour information, une petite enquête menée de notre côté ne nous a pas permis de constater que des agents du réseau souhaitaient l'arrêt de la distribution des calendriers A4: comme quoi ... Par contre, il en ressort que les clients ne montrent que (très ?) peu d'intérêt pour le calendrier souple effaçable, et encore moins pour l'étui carte collable sur smartphone.

Nous rappelons en outre à nos dirigeants que si 77 % des français possèdent un smartphone, une large base de notre clientèle est âgée et attachée à ce geste commercial du début d'année de l'agenda et/ou du calendrier.

Nous demandons à la Direction de faire un sondage bien plus rigoureux et sérieux début 2018 afin de faire coller efficacement pour l'année prochaine la dotation de calendriers et d'agendas aux attentes de notre clientèle: nos collègues du réseau éviteront ainsi des pertes de temps inutiles et des moments bien désagréables avec les clients mécontents, ainsi qu'un impact négatif sur l'IRC pour lequel ils ne sont pour rien.

Réponse Direction : Le constat de l'explosion de l'usage des smartphones est sans conteste, ainsi que le recul de l'usage des calendriers et des agendas physiques d'année en année, notamment chez les Pros et dans les Entreprises.

Face à ce constat et à des stocks importants de calendriers et d'agenda papiers non distribués chaque année (plus particulièrement au format A4), un sondage ouvert à tous les collaborateurs a été réalisé au 1T2017.

Celui-ci a fait ressortir une préférence pour les formats A3 pour les calendriers et petits formats pour les agendas.

Nous avons donc engagé une approche plus simple en maintenant un modèle unique d'agenda et de calendrier pour tous. Par ailleurs, nous avons proposé des objets publicitaires nouveaux avec une connotation de Banque Connectée, par exemple le conférencier pour les clients Pros et Entreprises, pour lequel nous avons eu de très bons retours.

Nous traitons le sujet avec sérieux et attention, cherchant à proposer à nos clients des produits en adéquation avec leurs besoins, à calibrer les commandes au bon niveau pour couvrir ces besoins sans remplir les placards de produits non distribués.

Nous avons malheureusement eu recours à un prestataire défaillant pour les calendriers A3 qui nous a livrés avec beaucoup de retard les commandes réalisées.

Conscients de l'insatisfaction générée, nous avons réagi avant la fin d'année :

Les calendriers A3 (grand format) ont été distribués partout pendant les fêtes ;

Une importante dotation de calendriers A4 a été livrée en début d'année dans les agences ;

Une commande d'agendas A4 a été une mise à disposition à partir de la 3ème semaine de janvier.

5) KIT AGENTS DE NOEL.

L'attribution d'un kit agents en fin d'année constitué d'un petit agenda souple, d'un magnifique disque pour le stationnement et d'un sensationnel étui carte collable sur smartphone (tellement utile que personne ne les utilise) a laissé les salariés de l'entreprise, disons, perplexes ...

Heureusement, cette dotation a été complétée: dans certaines agences du réseau, quelle n'a pas été la surprise de nos collègues de recevoir, dans un carton « Dotation collaborateurs », un seul calendrier !!

Certains collègues ont été ingénieux et ont trouvé une solution: puisqu'ils étaient six dans l'agence, ils ont décidé de prendre, après découpage, deux mois chacun ! Mais le problème reste entier pour les agences avec un nombre d'agents impair ...

Comme la santé financière de l'entreprise est excellente depuis de longues années, nous demandons à la Direction d'être plus ... attentive à la qualité des cadeaux qu'elle fait aux salariés de l'entreprise.

Réponse Direction : Fort du constat réalisé sur l'évolution des produits proposés à nos clients, nous avons proposé aux collaborateurs une dotation de produits nouveaux avec une connotation de Banque Connectée et Zéro Papier.

L'appréciation de la qualité de ces produits est subjective, en effet, nous avons eu de bons retours sur l'utilité du disque de stationnement et de l'étui carte collable sur smartphone.

Commentaire CFTC : nous sommes désolés, nous n'avons pas compris que la distribution d'un calendrier pour 6 agents était destinée à respecter la « connotation de Banque Connectée et Zéro Papier » ...

Quant aux « bons retours sur l'utilité du disque de stationnement et de l'étui carte collable sur smartphone », nous laissons à chacun le soin d'apprécier.

6) EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EFFECTIFS DE ROQUEFORT LES PINS – VALBONNE – CHATEAUNEUF DE GRASSE.

Lors de la réunion du comité d'entreprise du mois de juin 2017, dans le cadre de l'Information-Consultation sur l'évolution managériale du réseau de proximité, la Direction a présenté un dossier avec une projection sur les agences qui allaient être fusionnées et avec les incidences que cela allait provoquer sur les effectifs.

Le groupe d'agences Roquefort Les Pins – Valbonne – Chateauneuf de Grasse a été particulièrement impacté par les modifications intervenues ou qui doivent encore intervenir sur ses effectifs.

Pour l'instant, deux managers sont partis: une DA a pris sa retraite, une autre a été mutée. Il reste encore à déterminer qui prendra le poste d'ADA et le poste de RA. Concernant le processus d'attribution de ces deux postes, la décision sera-t-elle bientôt connue ?

Dans ce dossier, le renfort d'un poste de CPART était également prévu. Concernant ce dernier, la Direction peut-elle nous indiquer où il sera localisé ? Est-il prévu que ce CPART vienne en partie en renfort sur l'agence de Roquefort les Pins ?

Pouvez-vous nous indiquer à quelle date le processus RH sera terminé sur ce groupe d'agences ?

Réponse Direction : Les prises de fonction sur les postes d'ADA/RA et de RA sont imminentes.

Le renfort CPART a été mis en place en mai 2016 par anticipation. A aujourd'hui son activité est répartie entre Valbonne (mardi / mercredi) et Roquefort les pins (jeudi au samedi).

La fusion des AP Roquefort/Valbonne sera effective le 1er Février 2018.

7) DEMANDE DE CREATION DE POSTE TEMPORAIRE OU DEFINITIF.

Lorsqu'un manager souhaite voir créé un poste supplémentaire dans son unité, il semble que sa demande doit être validée à chaque niveau supérieur de la ligne hiérarchique jusqu'au cadre de Direction concerné pour une présentation en Comité de Direction.

Certains managers remontent, dossier à l'appui, des besoins d'effectifs, et se retrouvent bloqués par leur hiérarchie proche (souvent pour des questions budgétaires concernant le Siège).

Or, qui mieux que le responsable « de terrain » peut déterminer les besoins de son unité ?

Nous demandons un allègement du process afin que les demandes des managers de terrain puissent remonter au moins jusqu'au cadre de Direction concerné.

Réponse Direction : La structure cible des unités comme celle du réseau est validée par le Comité de Direction sur proposition du Directeur concerné.

Le process est simple, connu de l'ensemble de la ligne managériale et ne requiert pas « d'allègement » particulier.

8) EXTOURNES POUR LES AGENTS ET LEUR FAMILLE.

Le conjoint d'un agent s'est vu refuser une demande d'extourne pour l'association dont il est président car le manager de l'agence concernée a considéré qu'il devait appliquer la procédure agent.

La Direction peut-elle faire un rappel du Règlement Intérieur à ce sujet ?

Réponse Direction : Quand bien même ces éléments ne sont pas intégrés dans le Règlement Intérieur, il est confirmé dans la situation évoquée que la demande doit être traitée dans une logique client.

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