

REUNION DU 12 AVRIL 2019 DES DELEGUES DU PERSONNEL 06

Les représentants syndicaux de la CFTC vous présentent les réponses apportées par la Direction aux réclamations de nos délégués du personnel lors de la réunion du 15 février 2019.

1) CONCERNANT L'EVOLUTION DU METIER DE CPRO AVEC PRISE EN CHARGE DE LA PARTIE PART.

Commentaire CFTC : Une fois n'est pas coutume, nous vous livrons notre commentaire en préambule à notre question et à la réponse de la direction.

Le sujet de l'évolution du métier de CPRO avec notamment les problèmes posés par la prise en charge de la partie PART a donc bien été débatu lors de la réunion du Comité d'Entreprise du 11 avril.

Il en ressort essentiellement que, sans doute confrontée aux retours de terrain confirmant l'impossibilité de faire traiter dans de bonnes conditions par le CPRO la partie PART des clients PRO, la Direction ne s'arc-boute pas sur une position dogmatique.

En effet, Mr Gorde, Responsable de Département à MPR3 (Département Marché des Pros), a précisé que ce qui est souhaité, « parce que les clients l'attendent, c'est que le CPRO, en tant qu'interlocuteur connu et Apprécié du client Pro, soit le point d'entrée en relation et en synergie avec les autres métiers pour répondre aux besoins globaux, Pro et Part ». Autrement dit par Mr Gorde, « Le plus important, c'est que le CPRO soit au courant des demandes de son client sur le volet privé et qu'il soit son interlocuteur privilégié » : car « Son coeur de métier, au CPRO, c'est de faire du Pro ». Donc, le CPRO est le point d'entrée, il connaît les besoins PART de son client PRO, mais cela ne signifie pas qu'il sera celui qui instruira nécessairement toute les demandes PART de son client.

Ainsi, comme confirmé par Mr Gorde, la Direction laisse la main aux DA pour décider dans quelle mesure le traitement du PART des clients PRO par le CPRO est réalisable ou pas. Car le DA est « le garant des synergies et celui qui optimise les moyens ».

Ces informations doivent donc rassurer les CPRO déjà surchargés par leur activité PRO et ceux maîtrisant insuffisamment la sphère PART : leur DA a la main pour organiser au mieux l'activité au sein de l'agence, en fonction des caractéristiques des points de ventes (taille des portefeuilles, dimensionnement des équipes, ...) et des compétences de ses collaborateurs.

1) EVOLUTION DU METIER DE CPRO AVEC PRISE EN CHARGE DE LA PARTIE PART.

Nous reprenons l'ensemble des questions que nous avons posées lors de la réunion du mois d'octobre (ainsi que les réponses parcellaires que la Direction avait apportées) et demandons à la Direction :

- d'y répondre si le bilan intermédiaire est réalisé
- dans le cas contraire, de nous préciser quand sera fait ce bilan intermédiaire

a) EVOLUTION DU METIER DE CPRO (SUITE) : IMPOSSIBILITÉ D'ABSORBER LA CHARGE DE TRAVAIL SUPPLEMENTAIRE.

Les éléments devant selon la Direction permettre aux CPRO de gérer la partie PART de leurs clients semblent bien dérisoires à nos collègues déjà souvent en « surchauffe » : l'accélération des services digitaux et l'accompagnement des DA sur le marché des PRO ne permettront pas dans la majorité des cas aux CPRO d'assumer la charge de travail supplémentaire. Qu'a prévu la Direction pour tous les cas où la prise en charge de l'activité PART pour l'ensemble du portefeuille d'un CPRO sera tout simplement impossible ?

Réponse Direction : *En complément des éléments apportés par la note 10-133 du 10 septembre 2018, la Caisse Régionale s'est engagée vis-à-vis des membres du CE en marge de la présentation du dossier relatif à l'évolution et dimensionnement des métiers commerciaux dans le cadre de l'Agence de demain » à revenir vers ces derniers à la réalisation d'un bilan intermédiaire.*

b) EVOLUTION DU METIER DE CPRO (SUITE): Y A-T-IL EU UNE CONSULTATION DES MANAGERS « DE TERRAIN ».

La plupart des managers consultés estiment bien évidemment que cette décision de la Direction n'est tout simplement pas applicable. La Direction a-t-elle consulté les DA ou les DS avant de prendre cette décision, qui semble avoir été prise par des personnes n'ayant aucune connaissance de la réalité de l'activité des CPRO ni de l'étendue des compétences à maîtriser pour assurer des conseils de qualité sur l'activité PART (on ne devient pas CPART en quelques semaines !).

Réponse Direction : *En complément des éléments apportés par la note 10-133 du 10 septembre 2018, la Caisse Régionale s'est engagée vis-à-vis des membres du CE en marge de la présentation du dossier relatif à l'évolution et dimensionnement des métiers commerciaux dans le cadre de l'Agence de demain » à revenir vers ces derniers à la réalisation d'un bilan intermédiaire.*

Cet engagement pris, il n'apparaît donc pas nécessaire d'entrer à date dans des réclamations à connotation polémique.

c) EVOLUTION DU METIER DE CPRO (SUITE) : CONSEIL AU CLIENT DEGRADE.

Le client est censé être au coeur du projet d'entreprise: pourquoi, avec ce bricolage, prendre le risque que la qualité du conseil que ceux-ci reçoivent soit dégradée, puisqu'un spécialiste CPART sera toujours plus performant qu'un CPRO qui « s'accroche aux branches » sur une activité qu'il maîtrise moyennement ou mal.

Réponse Direction : *En complément des éléments apportés par la note 10-133 du 10 septembre 2018, la Caisse Régionale s'est engagée vis-à-vis des membres du CE en marge de la présentation du dossier relatif à l'évolution et dimensionnement des métiers commerciaux dans le cadre de l'Agence de demain » à revenir vers ces derniers à la réalisation d'un bilan intermédiaire.*

Cet engagement pris, il n'apparaît donc pas nécessaire d'entrer à date dans des réclamations à connotation polémique.

d) EVOLUTION DU METIER DE CPRO (SUITE): PERTES DE TEMPS POUR TOUS LES COLLABORATEURS.

Quel intérêt y a-t-il à laisser un CPRO « galérer », perdre du temps à monter un crédit habitat, faire perdre du temps à ses collègues du bureau qui devront l'aider, alors qu'un CPART dont c'est le métier pourrait le monter dans de bonnes conditions ?

Réponse Direction : *En complément des éléments apportés par la note 10-133 du 10 septembre 2018, la Caisse Régionale s'est engagée vis-à-vis des membres du CE en marge de la présentation du dossier relatif à l'évolution et dimensionnement des métiers commerciaux dans le cadre de l'Agence de demain » à revenir vers ces derniers à la réalisation d'un bilan intermédiaire.*

Cet engagement pris, il n'apparaît donc pas nécessaire d'entrer à date dans des réclamations à connotation polémique.

e) EVOLUTION DU METIER DE CPRO (SUITE): QUELLE SOUPLESSE LAISSEE A L'ENCADREMENT DE TERRAIN ?

Quelle marge de manoeuvre, quelle souplesse la Direction entend-elle laisser aux DA afin d'organiser au mieux l'activité des CPRO dans leurs unités ? Ainsi, si un DA (qui lui connaît les réalités du terrain) estime que sur son ou ses points de vente, faire traiter la partie PART par les CPRO est impossible, inefficace ou aberrant, pourra-t-il conserver l'organisation actuelle ? Ou au moins l'adapter à ses contraintes locales, en laissant les CPART traiter la partie PART que les CPRO ne peuvent pas assumer ?

Réponse Direction : *En complément des éléments apportés par la note 10-133 du 10 septembre 2018, la Caisse Régionale s'est engagée vis-à-vis des membres du CE en marge de la présentation du dossier relatif à l'évolution et dimensionnement des métiers commerciaux dans le cadre de l'Agence de demain » à revenir vers ces derniers à la réalisation d'un bilan intermédiaire.*

f) EVOLUTION DU METIER DE CPRO (SUITE) : QUELLES EXIGENCES COMMERCIALES SUPPLEMENTAIRES ?

La Direction a-t-elle prévu d'imposer des exigences (nombre d'entretiens sur le PART, production commerciale PART, ...) aux CPRO dans le cadre de cette nouvelle organisation ?

Réponse Direction : *En complément des éléments apportés par la note 10-133 du 10 septembre 2018, la Caisse Régionale s'est engagée vis-à-vis des membres du CE en marge de la présentation du dossier relatif à l'évolution et dimensionnement des métiers commerciaux dans le cadre de l'Agence de demain » à revenir vers ces derniers à la réalisation d'un bilan intermédiaire.*

g) EVOLUTION DU METIER DE CPRO (SUITE): REVALORISATION EN EXPERTISE POUR NOS COLLEGUES ?

A notre question du mois dernier sur le sujet, la Direction a écrit dans sa réponse qu'« Il n'est pas exact de dire que le champ d'activité du CPRO s'élargit »: cela pourrait faire sourire si on n'avait pas derrière des collègues mis dans l'impossibilité d'assumer leur charge de travail, avec tous le stress et les risques psycho-sociaux qui peuvent en découler. Le champ d'activité des CPRO s'élargit bien, puisque ceux-ci ne traitaient pas le PART (ou marginalement) jusque-là.

La Direction envisage donc -t-elle une revalorisation en RCP pour les CPRO puisque ceux-ci vont mettre en oeuvre une expertise supplémentaire dans leur activité ?

Réponse Direction : *En complément des éléments apportés par la note 10-133 du 10 septembre 2018, la Caisse Régionale s'est engagée vis-à-vis des membres du CE en marge de la présentation du dossier relatif à l'évolution et dimensionnement des métiers commerciaux dans le cadre de l'Agence de demain » à revenir vers ces derniers à la réalisation d'un bilan intermédiaire.*

Réponse Direction : Au-delà du fait qu'un certain nombre des réclamations transmises ne relèvent pas de la compétence des délégués du personnel, un dossier spécifique a été présenté, pour information, en réunion du Comité d'entreprise du 11 avril 2019 sur « l'accompagnement réseau du marché des professionnels ».

2) RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE.

Des agents font régulièrement l'objet de sanctions disciplinaires pour avoir consulté les comptes d'autres collègues et/ou les comptes de clients, alors qu'ils n'avaient aucune raison professionnelle de le faire. Ces collègues n'ont pas le sentiment de nuire en faisant cela et leur curiosité l'emporte : très souvent, ils se mettent à la faute car ils ne sont pas suffisamment sensibilisés sur les règles à respecter.

Nous demandons à la Direction :

- de faire un rappel fort concernant l'article 13 de notre Règlement Intérieur qui stipule : « L'utilisation de tous les moyens de communication ou d'information mis à la disposition des agents doit se faire dans le cadre strict de l'activité professionnelle et des procédures spécifiques fixées par la CR »
- de manière plus générale, d'inviter les salariés à consulter le Règlement Intérieur

Réponse Direction : La Caisse Régionale confirme que l'utilisation du TP et plus globalement des outils informatiques mis à la disposition des collaborateurs à des fins personnelles, sans aucune justification professionnelle, expose le salarié à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'à son licenciement selon le contexte observé. Il convient de rappeler que l'ensemble de ces consultations est tracé et qu'il est donc aisé de les constater et d'en apporter la preuve, notamment en cas de réclamation client.

La formation des nouveaux embauchés prévoit une sensibilisation spécifique sur le sujet en deux temps, le premier lors de la journée d'intégration, le second lors de la formation « fraude / conformité », deux mois après l'embauche.

Enfin et ainsi qu'il l'a été demandé par les membres du Comité d'entreprise, l'intégration du Code de conduite en matière d'anticorruption dans le Règlement Intérieur fera l'objet d'une note d'accompagnement de la part du Service Conformité, pour rappeler aux salariés la nécessité absolue du respect de ces règles, dans le respect des principes fondamentaux du secret bancaire.

Vos contacts :

**Meryam BENSALD (OTP6), Vincent BOVET (TRS/PRI6), Mme Ratiba FENIRA (00646),
Laetitia TOMASI (00656), Yann UGO (00694)**