

Réunion du 13 octobre 2017

Les questions des délégués du personnel 06

du mois d'octobre 2017

1) SONDAGE HORAIRES SIEGE / AGENCES.

La mise en place de ce sondage indique que la volonté de la Direction d'ajuster les horaires de certains services du Siège sur les horaires des agences se concrétise.

A ce jour, où en est la Direction de sa réflexion ?

Sous quel délai pense-t-elle que les horaires Siège pourraient être modifiés ? Quels Services sont a priori concernés (ou au moins, quel type de Services) ? La mise en place de plusieurs équipes par Service est-elle inéluctable ? Quid de l'ouverture de Services le samedi matin ? Enfin, pourquoi les instances représentatives du personnel n'ont-elles pas été informées de cette démarche ?

Réponse Direction : A ce stade du projet, la volonté de la Caisse Régionale n'est pas d'assurer mécaniquement une homogénéisation des horaires des sites sur ceux du réseau mais d'apporter, pour des domaines précis et sur des plages horaires spécifiques à identifier, une assistance de proximité nécessaire à la concrétisation des rendez-vous client.

Le processus s'est décliné au travers d'une première expression de besoin de la part de l'ensemble des collaborateurs du réseau (on notera d'ailleurs le succès de ce mode d'expression avec 50% de retours pour un questionnaire mis en ligne moins d'une semaine, prévue s'il en est de la volonté des Collaborateurs PCA d'agir positivement pour améliorer l'organisation de la CR et la qualité du service Client qu'ils offrent). Ceci a permis de nourrir un groupe de travail pluridisciplinaire, où chaque métier du réseau commercial était représenté, dont l'objectif était de préciser les besoins associés et les pistes d'organisation pouvant être envisagées.

Ce groupe de travail s'est réuni, les 10 et 11 octobre et doit remettre dans les prochains jours le résultat de ses travaux. Sur ces bases, un dossier de cadrage sera soumis au Comité de Direction pour prise de décision.

Naturellement et selon les évolutions qui pourraient être envisagées, un chantier d'accompagnement du changement serait lancé, avec échanges avec les instances représentatives, selon leur périmètre de compétence respectif.

Commentaire CFTC : A priori, une information devrait avoir lieu prochainement lors d'une réunion du CE. Nous espérons que l'avancée des travaux de la Direction permettra alors d'avoir des réponses plus précises sur les évolutions à venir.

2) DETERMINATION DES OBJECTIFS.

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).

Commentaire CFTC : l'ensemble des critères de ventilation des ambitions commerciales sont-ils consultables par tous dans ESPAS ? Où peut-on trouver le dossier dans lequel apparaissent toutes les modalités de calcul ? Nous reviendrons sur le sujet lors de la réunion du mois de décembre.

3) PRESSION SUR DES CONSEILLERS POUR MONTER DES DOSSIERS DE CREDITS « SENSIBLES » (SUITE).

Nous reprenons une question que nous avons posée lors de la réunion du mois de juillet ainsi que la réponse apportée par la Direction:

« 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. »

La diffamation est le fait de tenir des propos portant atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne. Or, nous n'avons volontairement désigné personne en particulier.

Elle est aussi une fausse accusation. Or, nous ne faisons qu'évoquer des faits réels, dont la véracité a été confirmée par plusieurs collègues.

La Direction évoque pourtant le caractère diffamatoire de notre question, afin d'esquiver le fond du problème.

Les collègues qui subissent les pressions évoquées dans notre question sont pourtant mis par leur hiérarchie dans une situation particulièrement délicate, qui pourrait même engager leur responsabilité et donner suite à des sanctions disciplinaires.

Nous reposons en conséquence notre question: comment doivent réagir nos collègues qui seraient à nouveau confrontés à ce genre de situation ?

Réponse Direction : Les délégués du personnel CFTC doivent comprendre que la formulation de la réclamation initiale en ces termes jette le discrédit sur un management de proximité, de manière globale et non acceptable.

Si des collaborateurs ou des représentants du personnel ont à connaître d'agissements non conformes, étayés et répréhensibles, ils peuvent en informer le Contrôle Permanent et / ou le Déontologue qui assureront les investigations nécessaires.

Au demeurant, la Caisse Régionale ne souhaite pas qu'au travers de cette réclamation, il pèse une logique de suspicion généralisée qui n'a pas lieu d'être dans notre fonctionnement.

Naturellement et pour être complet sur l'approche, toute accusation calomnieuse peut également engager son auteur.

Commentaire CFTC : La Direction prétend cette fois-ci que nous jetons le discrédit « sur un management de proximité, de manière globale et non acceptable » et que nous faisons peser « une logique de suspicion généralisée », ce qui est faux : nous avons simplement parlé de « certains collègues », ce qui signifie évidemment que c'est une infime minorité de managers qui est impliquée dans cette dérive, comme nous l'avons d'ailleurs précisé lors de la réunion.

Notre question n'a pas pour but de discréditer qui ce soit, mais d'exposer une problématique (qui rappelons-le pourrait mettre en difficulté nos collègues) afin d'obtenir une réponse objective et précise de la part de l'employeur.

4) PROBLEMES DE FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE DES ENTREPRENEURS DE NICE FELIX-FAURE.

Les conditions de travail au sein de cette unité se sont gravement dégradées lors de ces derniers mois (sous-dimensionnement de l'effectif, assistants basés à Saint-Laurent, ...) : cela s'est traduit par des situations de burn-out et un mal-être généralisé de certains de nos collègues y étant affecté (la plupart veulent d'ailleurs la quitter).

A une question sur le sujet des délégués du personnel du syndicat SUD lors de la dernière réunion, la Direction a répondu que le travail afin de remédier à ces dysfonctionnements était en cours.

Où en est aujourd'hui la réflexion sur le sujet ? Quelles mesures ont déjà été prises ? Quelles pistes sont envisagées ? Sous quels délais les nouvelles actions correctrices vont-elles être mises en place ?

Réponse Direction : Il convient avant toute chose, de faire preuve d'une extrême précaution sur la présentation de la situation afin d'éviter tout amalgame par rapport à des situations individuelles fortement différentes (opérations médicales prévues de longue date avec complications, mobilités de certains collaborateurs réalisées ou souhaitées, arrivées d'autres... etc...) avec une situation de juillet différente de celle d'octobre.

Sur ces bases, un travail d'identification des problématiques a été mené par le CHSCT06 qui permettra, en lien avec la Caisse Régionale, de trouver des réponses complémentaires à la situation rencontrée, après échanges avec le management concerné et la Direction des Ressources Humaines.

Commentaire CFTC : Nous restons attentifs à la situation de cette agence et espérons qu'il en ressorte des éléments positifs suite à l'intervention du CHSCT06.

5) TRAITEMENT DES SUSPENS PAR LES ASSCOM (SUITE).

Nous reprenons la question que nous avons posée sur ce sujet le mois dernier, ainsi que la réponse apportée par la Direction:

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.

Nous demandons à la Direction d'être un peu plus précise dans sa réponse, ce qui est tout de même la moindre des choses pour une pratique susceptible d'engager la responsabilité des agents concernés et de donner lieu à des sanctions disciplinaires !

Accorde-t-elle d'ores et déjà une tolérance sur cette pratique dont elle a connaissance, ou le tableau de délégation doit-il être respecté jusqu'à ce que de nouvelles mesures soient éventuellement décidées ?

Réponse Direction : En l'absence d'évolution actée à aujourd'hui, les règles en matière de délégation y compris de traitement des suspens doivent être respectées.

6) TRAITEMENT DES SUSPENS PAR LES ASSCOM (SUITE BIS).

Si la décision de confier le traitement des suspens aux ASSCOM était prochainement prise, à quelle compensation financière pourraient s'attendre ces salariés en retour d'un engagement de leur responsabilité bien plus important qu'aujourd'hui ?

Réponse Direction : Bien que cette question ne relève pas de la compétence des délégués du personnel, si un mouvement global est réalisé par la Caisse Régionale sur les métiers commerciaux, la question du juste positionnement de ces derniers sera naturellement l'une des composantes de ces évolutions.

7) CONSEILLERS DE SERVICE RETROGRADES EN ASSCOM (SUITE).

Lors de la réunion du mois de juillet, nous avons interpellé la Direction sur le caractère vexatoire et démotivant de cette mesure pour les salariés concernés. La Direction a notamment répondu que « ces évolutions sont simplement sous-tendues par la détection d'un potentiel commercial des collaborateurs concernés, à qui il appartient du reste d'accepter ce changement au travers de l'avenant qui leur est proposé ».

Or, il semble que certains conseillers de service aient été rétrogradés de leur position d'emploi 5 en position d'emploi 4 (ASSCOM), alors même qu'ils n'ont pas signé et donc pas retourné l'avenant qui leur a été adressé.

Comment la Direction peut-elle expliquer cela ? Une régularisation va-t-elle rapidement être effectuée?

Réponse Direction : La Caisse Régionale est étonnée de ces informations car chacune des mobilités sur des métiers d'assistants commerciaux a bien été faite en accord avec les collaborateurs concernés.

Si certains collaborateurs n'ont pas encore signé leurs avenants en retour, cette situation va être analysée de sorte à voir si la mobilité évoquée est refusée au final.

Commentaire CFTC : Ces rétrogradations n'ont évidemment pas toutes été faites « en accord avec les collaborateurs concernés » : la plupart des collègues qui à ce jour n'ont pas signé et retourné les avenants souhaitent en effet rester Conseillers de service en position d'emploi 5.

Notons en outre que certains de nos collègues ont aujourd'hui l'impression d'avoir été lésés deux fois : une première fois il y a 5 – 6 ans quand on les a « plus ou moins gentiment » incités à se porter « volontaire » pour aller vers les métiers de service (parfois, il fallait bien trouver un volontaire ...), une deuxième fois avec cette rétrogradation ainsi imposée.

8) AVENIR DES CONSEILLERS DE SERVICE (SUITE).

A notre question sur ce sujet lors de la réunion du mois d'août, la Direction a répondu qu'« il ne s'agit pas d'une évolution globale et structurelle des métiers de la fonction d'accueil ».

Or, il semble bien qu'une telle évolution des métiers d'accueil vers des métiers à vocation commerciale soit bien « dans les tuyaux », pour une mise en place à plus ou moins brève échéance.

Qu'en est-il vraiment ? Si cette évolution est bien envisagée par la Direction, pourquoi vouloir déjà rétrograder ces salariés sur une position d'emploi inférieure ?

En d'autres termes, en acceptant aujourd'hui un recul de leur pesée d'emploi de 5 à 4 (et même si la position personnelle est évidemment maintenue), les conseillers de services ne risquent-ils pas d'être pénalisés lors d'une prochaine refonte des métiers d'accueil ?

Réponse Direction : Bien que cette question ne relève pas de la compétence des délégués du personnel, si un mouvement global est réalisé par la Caisse Régionale sur les métiers commerciaux, la question du juste positionnement de ces derniers sera naturellement l'une des composantes de ces évolutions.

Commentaire CFTC : la Direction ne répond pas à des préoccupations légitimes de nos collègues qui occupent ces métiers. Et elle se contente même d'un simple copié-collé de sa réponse à une question précédente ...

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