

Réunion du 28 septembre 2017

CAMPAGNE D'ENTRETIENS DE COMPÉTENCE

Sur 4 026 salariés éligibles, 3 879 entretiens ont été réalisés dont 75 désaccords sont remontés à la DRH. Il reste 62 personnes qui n'ont pas eu leur entretien de compétence et 136 dont l'entretien professionnel n'a pas eu lieu. Les hiérarchiques sont invités par mail, à recevoir avant fin novembre les collègues qui n'auraient pas eu d'entretien ou à formaliser par écrit les entretiens non finalisés.

La Direction nous indique que 22 personnes ne maîtrisent pas leur emploi, 590 le maîtrisent partiellement. En revanche, 2 536 le maîtrisent et 604 dépassent le niveau requis.

Pour les non cadres (classification de A à G) 0,8 % ne maîtrisent pas (NMP), 20,1 % maîtrisent partiellement (MP), 66,2 % maîtrisent (M) et 12,9 % dépassent le niveau requis (DNR). Pour les cadres 0,3 % NMP, 9,9 % MP, 69,5 % M et 20,4 % DNR.

Il y a 2 401 salariés concernés par au moins un plan d'action.

Nous avons demandé les conséquences de ces "notes". Il nous est répondu que des plans d'actions sont proposés pour obtenir la maîtrise de l'emploi. Dans ces derniers, on retrouve notamment l' "action du salarié" (926 personnes tout de même !). Nos demandes d'explication sur ce type de plan d'action n'ont pas obtenu de réponse très précise. Plusieurs interprétations peuvent en être faites. Dans tous les cas, la Direction se défend d'inciter les collègues à travailler hors temps de présence du lieu de travail.

Pour les collègues qui dépassent le niveau, ils sont mis dans des viviers et ils alimentent les données de revus d'équipe pour échanger avec les hiérarchiques. Et quand un poste semble convenir à leur évolution, ils sont contactés par la DRH, s'ils n'y ont pas postulé.

CONGES PAYES

Il y a 2 304 salariés qui, malgré la possibilité de poser la 2^e semaine des congés scolaires de Noël sur les jours de 2017, vont reporter 5 jours en 2018. A ce jour, 90,7 % du personnel a posé et/ou pris ses congés. Pour les RTT le taux baissent à 85 %. Nous notons que ces taux sont bien meilleurs que l'an passé.

Chaque mois, les responsables reçoivent un tableau récapitulatif des congés et RTT pris par leurs équipes afin d'un suivi plus précis. Il leur revient de rappeler aux collègues l'importance de prendre les congés et de les inciter à le faire avant décembre.

APPEL D'OFFRES ET CLASSIFICATIONS

Depuis la mise en place de cette nouvelle classification, il apparaît que certaines offres d'emplois ne mentionnent plus la classification de l'emploi, ce qui ne permet pas à nos collègues de se positionner sur tel ou tel emploi. La Direction reconnaît qu'il s'agit d'une erreur. Une plage de classification doit être indiquée. A nos doutes concernant l'appétence des collègues à postuler à un poste dont la classification ne sera pas précise, la DRH nous précise qu'il est possible de se positionner sur un poste de même classification que le nôtre (ex. COFI classé G) dans une DR plus intéressante au point de vue géographique. Pour la Direction, changer d'emploi ne rime pas forcément avec évolution de carrière, soyons vigilants lors d'un postulat !

TEMPS ADMINISTRATIF

Il est entendu que pour finaliser les dossiers de crédits, gérer correctement et rapidement les réclamations clients, un temps administratif doit être programmé dans les agendas des collègues. Or, dans certaines DR une "chasse" aux heures administratives approuvées par les DA s'opère par les DR et DRA. Les DA doivent justifier ce temps non commercial, ce qui laisse à penser que ESPRIT DE SERVICE, qui prône l'autonomie et la confiance, n'est pas assimilé pour certains.

A notre constat, la Direction approuve le positionnement de temps administratif dans les agendas et nous confirme que les DA ont toute latitude à gérer comme ils l'entendent leur équipe. Ce ne serait, encore une fois, qu'une malheureuse initiative locale !!! Ce ne serait pas opportun, selon le DRH, de faire un rappel à tous les DR et DRA des règles d'ESPRIT DE SERVICE dans la mesure où notre demande n'est pas assez précise, à savoir où cela se passe-t-il ? Il est entendu que les élus CGT n'ont pas communiqué les

Réunion du 28 septembre 2017

noms des personnes incriminées mais elles se reconnaîtront dans le compte rendu et cesseront certainement leur "malheureuse initiative".

ATE

Il apparaît que les ATE ont un contrat pour 35h par ADECO. Or le temps effectif de travail est de 37h30. A la demande des élus sur la manière dont sont réglées ses heures supplémentaires, la direction répond que celles-ci sont validées par les D.A. Cependant, certains d'entre eux se sont vus refusé la validation de ses heures par le DA qui les renvoie vers ADECO, lequel ADECO leur dit que ce n'est pas de leur ressort. La direction s'engage à rectifier ces erreurs et attend les demandes. En espérant que tout nos intérimaires seront contactés et que l'an prochain cette procédure sera clairement exprimé lors du contrat d'embauche.

RECLAMATIONS CLIENTS

La procédure des réclamations clients devra désormais se faire essentiellement sur "my flow", lequel se chargera de dispatcher qui sur la DR ou le service DS2C concerné.

La direction fait la différence entre "réclamations simples" (demande de remboursement de frais, retard du traitement d'un dossier...) qui sont sensées être réglées directement par l'agence et réclamations "complexes" (aucune solution trouvé en agence). Celles-ci seront donc à adresser à la DR ou la DS2C voir le SRC, au-delà au médiateur.

A notre question si l'on a quantifié le nombre de réclamations complexes et simples, la réponse est assez floue. Apparemment, ce n'est pas possible car les réclamations simples sont déjà traitées en agence. Pour les complexes, cela reste flou aussi car on ne recense que celles qui sont reçues par le SRC. En revanche, aucune mention des réclamations qui sont faites directement par nos clients auprès des services lors de problème de traitement des dossiers (successions, crédits, monétique, CRC, majeurs protégés...).

A notre question sur la manière d'orienter concrètement ces clients lors de réclamations téléphoniques siège quand toutes relations avec l'agence sont rompues, il nous est répondu que c'est "à l'étude" car il est bien entendu que les clients ne doivent plus avoir de contact direct avec le siège...

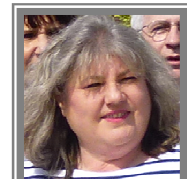
Nous imaginons bien faire ce type de réponse à un client déjà exaspéré par une affaire qui est en attente depuis plusieurs semaines, voire mois et sans réponse après plusieurs interlocuteurs.

Esprit de Service es-tu là ?

Vos élu(e)s et représentants au Comité d'Entreprise



Aline DUPRE



Brigitte ROCHER



Bernard DANTEC



Jean-Michel EDON



Pierre-Yves
INGLESE



Pierre PLUQUIN