

## Réunion du 29 avril 2016

### RENDEZ-VOUS LE SAMEDI ET PHONING

Dans certaines DR il est interdit de prendre des rendez-vous le samedi matin à cause du phoning bien que la demande soit importante de la part des clients sur cette journée chômée pour la plupart d'entre eux. Afin de satisfaire la clientèle, nous demandons à la Direction de revoir cette organisation qui est un non sens. Le phoning ne doit pas être effectué au détriment des rendez-vous clients, mais lorsqu'une plage de rendez-vous est vide. De plus, afin de ne pas mécontenter la clientèle, nous demandons que le phoning ne se fasse que sur des postes fixes lors des périodes de congés scolaires car il n'y a rien de plus désagréable pour un client que de recevoir un appel commercial alors qu'il est sur les pistes de ski ou sur la plage.

*La Direction nous assure n'avoir donné aucune directive dans ce sens. Afin d'avoir des rendez-vous, il faut que les agences fassent 5 h de phoning dans la semaine. Il est évident qu'il faut optimiser selon la clientèle. Un client doit pouvoir prendre un rendez-vous quand il le souhaite même le samedi à 11h30. Ceci est une question de bon sens.*

**Nous avons rappelé à la DRH, l'esprit de service qui doit mettre le client au cœur de toutes les préoccupations. De plus, dans ce nouveau concept, l'autonomie et la responsabilisation sont prônées, donc laissons les DA gérer leur équipe en fonction des clients. Nous plébiscitons le bon sens et espérons que les DR en fassent autant.**

### CHARGES PRO-ASSO

Il s'avère que cette filière est sous dimensionnée par rapport au potentiel de clientèle que nous pouvons avoir. Sur certains secteurs, il faudrait 2 à 3 chargés pro-asso de plus, dont un spécialisé sur les professions libérales. Où en sont les recrutements ? Pourquoi les passerelles sur cette filière ne sont-elles pas plus encouragées ?

*Il y a eu 21 recrutements sur cette filière dont 1 alternant et un CDD. Il reste 9 postes à pourvoir dont 2 sur la DR 78. La double relation particulier et pro est qualifiée dans les portefeuilles.*

*Les passerelles fonctionnent parfaitement tant en entrées qu'en sorties. 45 salariés ont passé PRO (4 DA, 31 COFI, 6 SARP ou SARPE, 1 GP, 2 du middle office et 1 du marketing). 18 personnes de la filière PRO ont pris d'autres fonctions (4 DA, 1 COFI, 4 animateurs commerciaux, 5 aux fonctions supports, 1 à la BDR et 3 sont devenus managers PRO-ASSO dans les fonctions supports).*

*Les passerelles sont encouragées car elles représentent 50 % des mobilités internes sur cette filière.*

**La Direction ne semble pas vouloir augmenter au-delà de 50 %, les mobilités sur cette filière. Cela est bien dommage pour les collègues qui espèrent évoluer au sein du réseau (se reporter à la campagne de recrutements qui vantait les possibilités d'évolution à la CEIDF). Dans tous les cas, pour la CGT, il est anormal que des alternants et un CDD soient recrutés pour ce type d'emploi, alors que des SARCP postulent sans même avoir de réponse de la DRH.**

### REGLES D'ATTRIBUTION DES ASSISTANTS TEMPORAIRES D'ÉTÉ

Quels sont les critères de faisabilité pour qu'une agence obtienne un CDD d'été ? Peut-on cumuler les congés de 2 collègues absents (ex : un qui prend du 4/07 au 23/07 et l'autre du 26/07 au 13/08) dans une même agence, pour obtenir un CDD d'été qui couvrira les deux périodes en tout ou partie ?

*Un remplacement peut être mis en place dès que les congés sont posés dans l'outil et validés. Les temps partiels ne peuvent être remplacés. Il est tout à fait possible de cumuler 2 congés d'été sur des périodes à cheval sur 2 mois pour avoir un assistant temporaire d'été.*

**Pourquoi certains DR ne veulent-ils pas appliquer cette possibilité qui permettrait de meilleures conditions de travail pendant l'été dans les agences. Un de leurs objectifs de part variable serait-il de demander des moyens les plus bas pour faire des gains les plus hauts ?**

### CRC

Le projet de développement commercial des Centres de Relation Clients de St Germain en Laye et d'Evry risque d'impacter fortement les conditions de vie et de travail de nos collègues.

Comme malheureusement dans la plupart des projets, le volet humain n'est pas abordé.

Nous voulions donc faire un point sur :

- \* Le nombre de mobilités fonctionnelles et géographiques
- \* Les grilles horaires
- \* La date de mise en œuvre du projet
- \* Manque à gagner suite au projet (frais de parking, indemnités de garderie...)

Postérieurement au projet, 17 salariés avaient fait une demande de mobilité (16 vers le réseau d'agences et 1 vers les fonctions support). Ces demandes concernent 7 salariés du CRC



## Réunion du 29 avril 2016

de St Germain et 10 d'Evry. Pour la Direction, s'il n'y aurait pas eu de nouvelles demandes depuis l'annonce du projet, 5 salariés ont demandé à être reçu par la DRH.

Concernant les grilles horaires, le projet prévoyant d'en réduire le nombre de 40 à 11, nous avons demandé à la Direction de revoir ce point afin de mieux répondre aux attentes des salariés. Pour le moment, la réponse est non !!!

Ce projet concerne 110 salariés et sera mis en œuvre le 1er septembre 2016.

Malgré le renforcement des horaires de 18h à 20h, la Direction refuse toujours d'envisager une indemnité garderie.

Enfin, les frais de parking seront pris en charge pendant 2 ans.

Depuis début mars, les syndicats CGT, FO, SU et SUD avaient demandé l'ouverture de négociation sur le volet social de cette réorganisation.

En refusant une nouvelle fois le dialogue social, la Direction a choisi la voix du rapport de force.

### CONTRÔLES RGC/AGC

En mars, la Direction avait présenté un dossier sur la refonte du dispositif de contrôle permanent du réseau commercial.

Il s'agit de se mettre en conformité avec les exigences du Groupe BPCE.

3 niveaux seront mis en place :

- \* Le niveau hiérarchique supérieur (DA, Responsables Pro et Assoc, filière GP)
- \* Le niveau "contrôle délégué" niveau 1 (ECP)
- \* Le niveau "contrôle de surveillance" niveau 2 (Dir des Risques et de la Conformité).

Il n'avait échappé à personne que les AGC et RGC étaient absents de ce dispositif.

En effet, pour la Direction, la filière RGC sera destinée à du contrôle "qualité".

A ce jour, 214 collègues ont comme intitulé d'emploi RGC/AGC. 126 exercent une activité en agences, 78 dans les DR et 10 sont en mission au Siège.

La Direction a réaffirmé qu'il n'était pas question de remettre en cause ces emplois, tout en précisant que l'activité accueil en faisait partie.

Cependant, malgré ce que dit la Direction, ce nouveau dispositif ne permettra plus à nos collègues AGC/RGC de remplir certaines de leurs missions.

La Direction devra clarifier cette situation.

### CONGES D'ETE

Quels sont les critères de faisabilité pour qu'une agence obtienne un CDD d'été ? Peut-on cumuler les congés de 2 collègues absents (un qui prend trois semaines -du 4/07 au 23/07 et un autre qui prend aussi trois semaines du 26/07 au 13/08) dans une même agence pour obtenir un CDD d'été qui couvrira les deux périodes en tout ou en partie ?

Réponse de la direction : Sont recrutés en remplacement de salariés CDI (temps plein) absents pour des congés payés posés et validés.

Donc on peut cumuler deux CDD d'été

### AFFECTATIONS PROVISOIRES CERGY

Les salariés ont retrouvé un confort de travail et donc une meilleure efficacité. Nous demandons à la direction de maintenir ces postes à Cergy.

Réponse de la direction : Un bilan de fin d'opération sera mené pour enrichir la réflexion lancée en NAO pour le "Travail à distance".

Donc une petite avancée pour la qualité de vie au travail et "l'Esprit de Service", à suivre...

Concernant le ménage le point a été abordé lors du CHSCT du 11/04, les consignes ont été données pour que cela ne se reproduise pas.



Brigitte ROCHER



Aline DUPRE



Bernard DANTEC



Pierre-Yves INGLESE



Jean-Michel



Stéphane RUFFIN

Retrouvez  
tous nos comptes rendus  
sur notre site  
[www.cgtceidf.fr](http://www.cgtceidf.fr)