

Réunion du 13 septembre 2017

Agence Pantin 4 Chemins



Lors de la réunion du 18 août dernier, nous avons appris que la fermeture "exceptionnelle" de cette agence était due au sous effectif. Concernant la clientèle, la Direction nous avait indiqué que son replis avait été organisé sur l'agence d'Aubervilliers. Problème, c'est que deux

délégués CGT (Pierre PLUQUIN et Jérôme DUCAMP) étaient présents ce matin-là devant l'agence, et comme la direction peut le voir sur la photo jointe, les clients attendent l'ouverture car aucune information n'était affichée contrairement à ce que dit la direction et le courrier n'a pas été relevé ...

La cgt *Visiblement, le manque d'effectif ne permet pas de gérer toutes les situations d'urgence ! Nous reviendrons donc vers la Direction afin qu'une procédure claire et précise soit mise en place pour régler cette problématique.*

Formation SARCP

Nous venons d'apprendre que des SARCP sont en formation avec un examen final ou oral de validation.

La Délégation CGT demande le nombre d'inscrits à cette formation ? Le délai et contenu de cette formation ? Les critères de sélection ? Vers quelles passerelles professionnelles cette formation orienterait nos collègues (GP, Pro) ?

La Direction : Le Passeport Patrimonial est un dispositif de formation destiné aux nouveaux SARCP pour les accompagner dans leur nouvel emploi.

Ce parcours de 8 jours s'étale sur 6 mois. Il a été conçu et présenté en Commission Formation le 21 avril 2016.

La validation repose sur deux étapes : un QUIZ de contrôle des connaissances sur Essenti@, et une présentation d'un cas client devant un jury.

Dans l'éventualité d'une appréciation insuffisante, un plan d'accompagnement est proposé.

Une première promotion a été validée en novembre 2016. 40 SARCP validés dont 10 ont fait l'objet d'un plan d'accompagnement. Une seconde promotion de 60 SARCP passera les épreuves de validation au cours du mois de septembre 2017.

La prochaine promotion du Passeport Patrimonial débutera à compter du mois de novembre 2017.

A la lecture de la réponse de la DRH les nouveaux SARCP suivent la formation "Le Passeport Patrimonial".

La délégation CGT s'étonne du nombre de nouveaux SARCP avec 40 en avril et 60 en septembre, soit 100 nouveaux SARCP.

La direction nous confirme-t-elle que seuls les nouveaux SARCP sont concernés par cette formation ?

La Direction : *Nous confirmons que seuls les 100 nouveaux SARCP nommés sur les 10 derniers mois sont concernés !*

La cgt *Nous sommes surpris par le nombre de SARCP nommés sur une si courte période !*

Cela signifie qu'1/4 des SARCP ont été renouvelés en un an, sans que l'on s'en rende compte ! Ça cache quelque chose.

Formation D.C.I.

Alors que les collègues ont du mal à s'isoler et planifier des heures pour cette formation, il semblerait que la société TMK se permette de lever les plages bloquées pour ce motif et prenne des RDV.

La Délégation CGT rappelle que les collègues sont en droit d'organiser leurs plannings en fonction des directives de la CEIDF et de leurs hiérarchies et la formation DCI en fait partie, et demande à la direction d'intervenir auprès de TMK pour qu'il cesse de faire sauter les plages réservées.

La Direction : *Un rappel a été fait ! Les téléconseillers ne sont pas habilités à modifier les plages horaires.*

La cgt *Ils ne sont pas habilités et un rappel sera fait, nous dit la direction. Si c'est aussi efficace que les multiples rappels fait aux managers pour les tableaux sauvages, nous sommes sauvés.*

Tableau DR 94

La question mensuelle sur le non-respect du plan RPS. Nous avons produit un tableau circulant sur la DR 94, la délégation CGT vous demande d'intervenir pour faire cesser cela immédiatement.

La direction nous informe qu'elle est intervenue.

La cgt *Ce n'est malheureusement pas la première fois ! Si cela continue, la Direction devra prendre des mesures plus persuasives ! Si vous voulez faire disparaître un tableau n'hésitez pas à nous contacter.*

Code User

Nous demandons que les salariés de retour de longue absence et les nouveaux embauchés aient, dès leurs arrivées en agence, leurs user activé. Ceci permettrait à tous de travailler dans de bonnes conditions.

La Direction : Le service « habilitation » envoie plusieurs jours avant au DA, le user du salarié concerné.

La délégation CGT a demandé qu'une 2^{ème} personne de l'agence soit destinataire du mail, en cas d'absence du DA.

Formation nouveaux entrants

Les élus CGT demandent qu'une formation soit dispensée aux nouveaux embauchés avant leur arrivée en agence afin qu'ils maîtrisent l'ensemble des opérations courantes. (carte TEMPO, délivrance chéquier carte, virement, identifier les mandataires...etc.)

La direction nous indique que cette formation est dispensée pendant les 5 jours d'immersion.

Ces formations sont-elles dispensées aux intérimaires et CDD...si tel n'est pas le cas, elles devraient l'être ! Conserver l'agence école aurait été la solution, et n'aurait pas impacté les collègues de l'agence d'immersion, au détriment de son fonctionnement !

Vacances Scolaires de fin d'année

Les élus CGT demandent que des vacataires soient recrutés pour la période de fin d'année, pour que chacun puisse prendre des congés pendant cette période festive.

La Direction : il n'est pas prévu de recrutement spécifique pour cette période.

Nous serons vigilants sur le fait que tous les salariés puissent prendre leurs congés.

Attention si vous n'avez pas posé tous vos congés ils sont perdus.

Congés 2018

Nous demandons à quelle date sera communiquée la note concernant la pause des congés 2018.

La direction n'a pas la date précise, mais très probablement après le CE d'octobre.

Espérons qu'elle le soit très rapidement après cette réunion pour que chacun puisse s'organiser.

Prestations Ménages

Nous constatons dans bon nombre d'agences une diminution qualitative des prestations de ménage. Les heures allouées pour effectuer ces tâches sont-elles à la hauteur de ces dernières ? Nous demandons qu'une étude soit faite et des solutions soient apportées pour le bien être des salariés et des clients.

La Direction : Les services concernés ont rencontré le prestataire. Une liste d'agences, dont les remontées de problèmes de ménage sont récurrentes, a été dressée afin de faire un suivi particulier. 2 points seront faits début octobre et début novembre.

Nous demandons que des mesures soient prises pour que cessent ces désagréments : augmentation par exemple du temps d'intervention journalier et/ou hebdomadaire....A force de mettre en concurrence des prestataires et de revoir à la baisse le coût des prestations, les salariés de ces sociétés en bout de course se voient imposer des temps plus courts, une rémunération moindre, pour effectuer le même travail !!!! Nous avons le service que la direction veut bien nous offrir, au rabais comme le reste !

AGC/RGC

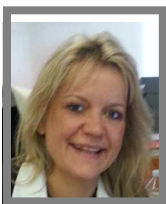
Des AGC sont actuellement reçus par leur hiérarchie pour une choisir une agence d'affectation en tant que Conseiller Commercial. Et on leur dit que de toute façon, cela sera fait très bientôt.

La Délégation CGT demande s'il agit d'une remise en cause de l'accord sur les AGC/RGC roulant ?

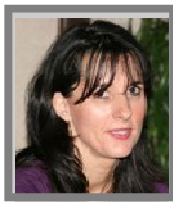
La direction nous invite à nous référer à la réponse faite en CE d'avril.

Nous invitons la direction a relire l'accord sur les AGC/RGC roulants.

Vos élu(e)s et représentant(e)s en Délégation du Personnel Réseau



Véronique DANET-DUPOIS



Isabelle MAUZAT-MARTIN



Fabrice BELLEGARDE



Jérôme DUCAMP



Pierre PLUQUIN



Nicolas PROTIERE