



INFOS SUD PCA / CR PCA

Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel Réunion Direction de AVRIL

Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel vous informent du travail qu'ils accomplissent dans le cadre de leur mission sur les différents sites où ils vous représentent.

Vous trouverez donc, ci-après, les réponses communiquées par la Direction aux réclamations individuelles ou collectives qu'ils ont présentées lors des réunions du mois d'Avril.

Retour sur la réclamation 4 du mois de Mars 2018 (SUD) : Déblocage de fonds

Un crédit consommation, qui n'est pas en scénario partagé, est instruit et accepté par le conseiller délégataire :

-En cas d'absence, peut-il être débloqué par un autre conseiller sans tenir compte de la délégation de celui-ci ?

-Si la réponse est négative, où peut-on précisément trouver le « modus operandi » de cette opération sans revenir sur le guide pratique d'EPC qui ne contient pas l'information ?

Réponse :

Lorsque le dossier est complet, la bonne pratique consiste à programmer en automatique la réalisation dans GREEN. Celle-ci ne peut se faire au plus tôt qu'une fois le délai de rétractation écoulé.

Si la réalisation n'est pas programmée par le décisionnaire ou effectuée par celui-ci, il peut en déléguer la réalisation à un collaborateur qui ne dispose pas nécessairement de la délégation.

La personne qui procède à la réalisation doit vérifier que le dossier est bien complet, elle doit recueillir le cas échéant les justificatifs et procéder ensuite à l'archivage du dossier. Elle le fait sous sa propre responsabilité.

Sécurité et horaires tardifs

Les élus Sud ont alerté à plusieurs reprises et dans plusieurs instances sur les difficultés que rencontrent nos collègues dans des points de vente placés en zones sensibles (voir cartographie des zones par le ministère de l'intérieur).

En effet des incivilités importantes et répétées placent les collègues concernés dans une situation anxiogène qui est renforcée par une sortie tardive surtout lorsqu'il fait nuit (hiver).

Pourquoi vouloir à tout prix conserver une nocturne dans de telles circonstances alors même qu'il n'y a pas de réel besoin clients ?

-Pourquoi ne pas prendre le pari d'une autre grille horaire sans nocturne alors même que les résultats depuis 2 ans, (début de la mise en place des horaires AMC) ne prouve absolument pas la plus-value de cette heure tardive ? Sommes-nous dogmatiques plutôt que pragmatiques ?

Réponse :

La Caisse Régionale renvoie à la réponse apportée à la réclamation n°8 présentée par les délégués du personnel CFTC lors de la réunion mensuelle du mois d'avril- mars 2018.

Réponse :

Sans volonté de polémiquer, il convient de rappeler en préambule que l'unique fermeture tardive hebdomadaire dénommée « nocturne » dans la réclamation par les élus DP CFTC est fixée à 19 h, horaire de fermeture classique de tout commerce de proximité.

Ceci étant rappelé, si la sécurité des collaborateurs était exposée à cet horaire sur la zone concernée, c'est le maintien de l'agence du site qui devrait en réalité poser question car cela poserait nécessairement la question de la sécurité les autres jours, à 18h, soit un horaire très proche de la « tardive ».

Pour répondre précisément à la réclamation, il n'apparaît donc pas à aujourd'hui qu'un quartier en particulier impose l'exclusion d'un horaire tardif, une fois sur la semaine, au risque d'exposer l'intégrité physique des salariés.

CGP et boucle téléphonique

Les Conseillers en Gestion de Patrimoine sont inclus dans la boucle téléphonique de leur agence d'affectation.

Ils se retrouvent interrompus dans leur activité par des appels entrants alors même qu'ils n'ont pas la vision de l'agenda de l'agence pour positionner, annuler ou déplacer des RV.

Ils sont donc en position de réceptionner des appels sans satisfaire aux demandes clients sauf à se désidentifier et se reconnecter sur l'agence. Cette manipulation prend alors plusieurs secondes qu'il faut multiplier par le nombre d'appels !

Il est regrettable que les personnes en situation de prendre des décisions sur l'organisation du travail ne se soient pas interrogées sur la pertinence de l'inclusion des CGP dans la boucle téléphonique dans de telles conditions. Le conseiller en gestion de patrimoine dépend de la banque Patrimoniale ou de l'agence ? Cette position « à cheval » entre deux organisations, entre deux exigences et entre deux types de contraintes génère de forts risques de détérioration des conditions de travail pour nos collègues CGP.

De plus, tous ont été équipés d'un téléphone portable sur lequel ils reçoivent en parallèle aussi des appels clients. Cette dictature incessante des téléphones devient problématique pour un exercice serein de leur métier, avec toujours le risque de faire des erreurs sur la tâche en cours comme par exemple l'instruction d'un dossier de crédit ou d'épargne.

Les délégués du personnel SUD demandent que la ligne CGP soit exclue de la boucle téléphonique de l'agence et que s'ils souhaitent aider les collègues, ils puissent choisir le moment opportun en se connectant sur l'agence.

Réponse :

Les Conseillers en Gestion de Patrimoine, malgré le fait qu'ils soient rattachés hiérarchiquement au Manager Patrimonial de la Direction de Secteur, restent pleinement intégrés à l'agence (EDS

gestionnaire) à laquelle sont rattachés leurs clients. A ce titre ils sont, au même titre que les autres métiers, un acteur du développement et du fonctionnement de l'agence.

Pour la question de la téléphonie, ils sont ainsi de même naturellement intégrés dans les boucles (2ème ou 3ème rideau « tous métiers » comprenant également les managers, si et uniquement si l'appel n'est pas décroché précédemment), et inversement leur ligne directe est intégrée dans les boucles de l'agence.

Intempéries de février 2018

Nous avons connu un fort épisode neigeux la semaine du 26/2 au 1/3. Un mail DRH émanant de Monsieur Frédéric DOUAY a été adressé le 27/2 au matin à tous les Directeurs de Secteurs

-/- Quant aux départs anticipés et aux arrivées tardives, nous sommes dans une tolérance de fonctionnement à la main des Managers.

Force est de constater que ce message n'a pas été distribué à tous les DA ADA et RA du réseau, et que les préconisations n'ont pas été forcément respectées non plus. De nombreux collègues n'ont pas été libérés et ce malgré la persistance du mauvais climat, ce qui a engendré du stress, des retards importants des agents jusqu'à leurs domiciles (2 à 3 heures en moyenne de trajet en plus), enfin aurait pu causer une sinistralité et une mise en danger potentielle.

Nous regrettons que cette simple consigne de bon sens n'ait pas été appliquée avec bienveillance dans ces agences. De plus, certains managers ayant eu l'information ne se trouvaient pas dans les autres points de vente de leur AP dont ils étaient responsables, et ne pouvant pas évaluer les risques n'ont pas jugé bon de laisser partir à temps leurs collègues.

Nous demandons à la Direction quelles sont les améliorations envisagées pour ce type de phénomène qui devient récurrent afin d'éviter ce type de dysfonctionnement majeur qui pourrait être lourd de conséquences ?

Comment la Direction envisage-t-elle une bonne démultiplication de l'information à l'avenir ?

Réponse :

Contrairement à ce qui est indiqué dans la réclamation, le mail d'information a été diffusé à l'ensemble des Directeurs d'Agences.

La gestion de ces deux événements ayant été saluée par de nombreux intervenants y compris syndicaux, la Caisse Régionale s'étonne de cette réclamation.

Prêt aux agents et délégations

Un crédit auto a été demandé par un agent du siège social. Ce dernier ne dépend pas du responsable hiérarchique de l'agence où sont gérés ses comptes. Le dossier étant en score vert et en l'absence du DA de l'agence en question, l'agent a été étonné que le RA qui assurait l'intérim du DA, et cadre de surcroît, n'ait pas été en capacité de décider le prêt. Cela a engendré un circuit plus long car c'est finalement le DS du secteur qui a dû valider le dossier de prêt.

Nous estimons que cela ne va pas dans le sens de l'histoire. En effet nous demandons aux salariés une efficacité permanente dans leurs dossiers, des délais d'instruction courts afin de satisfaire les clients / agents dans les meilleurs délais, et dans le cas présent tout est fait pour leur compliquer la tâche...

A quoi cela sert-il donc de nommer un RA cadre s'il ne peut pas prendre toutes les décisions en lieu et place du DA lors de ses absences et n'a pas toutes les attributions / délégations liées à sa fonction par intérim ?

Est-il envisageable de revoir les délégations et qu'elles soient mises en adéquation ?

Réponse :

Dans le cas évoqué par la réclamation des délégués du personnel, les règles de délégation ont bien été respectées.

Il n'est pas envisagé pour l'heure de modifier ce processus.

Nomination CGP suite à filière

Lorsqu'un agent occupe un poste de CGP ou CPRO par intérim depuis de nombreux mois et a suivi en parallèle sa filière et l'a obtenue, qu'est ce qui définit sa prise de fonction réelle en tant que CGP ou CPRO ?

En effet est ce qu'un congé maternité ou maladie postérieure à l'obtention de cette filière décale-t-il d'autant sa prise de fonction ? Si tel est le cas cela entraîne de fait un décalage de salaire et/ou de pesée d'emploi en fonction des cas et porte préjudice au salarié. La Direction trouve-t-elle cette situation normale alors que la/le collègue exerçait déjà à ce poste ?

Réponse :

Il est difficile de répondre sans analyse précise du dossier concerné. Cette analyse permettra de déterminer les raisons qui n'ont pas conduit la salariée à être confirmée sur son poste entre la date d'obtention de sa filiale et son congé maternité ou sa maladie dans le cas évoqué.

Il conviendrait que ce cas puisse être nominativement transmis aux services de la DRH de sorte à ce que ces éléments puissent être vérifiés.

REC des CGP

Toutes les opérations réalisées hors Portefeuille ne sont pas comptabilisées dans le résultat commercial de la Banque Patrimoniale mais le sont dans le compte individuel du conseiller.

Exemple : un crédit réalisé à un enfant de client en portefeuille n'entre pas dans le montant des réalisations pour le calcul de la REC de la BP.

Les CGP sur le point de vente sont intégrés dans le calcul du taux de décroché de l'agence mais leurs activités hors portefeuille ne sont pas intégrées aux résultats de la Banque Patrimoniale. Est-ce exact ?

Pour les délégués SUD, ce calcul ne va pas dans le sens d'une bonne cohésion d'équipe. Nous demandons qu'un indicateur reflétant l'activité dans son ensemble soit intégré dans la REC de la Banque Patrimoniale pour une plus juste reconnaissance du travail réalisé permettant ainsi de calculer dans quel groupe de performance se trouve la Banque Patrimoniale.

Les délégués SUD demandent que le calcul de la performance soit revue et corrigée pour la BP et donc pour les CGP et leur manager.

Réponse :

Comme tout dispositif de REC, celui-ci est imparfait et en particulier dans la prise en compte des activités auxquelles contribue le CGP dans le point de vente dans lequel il exerce. Le dispositif tel qu'il a été conçu l'an dernier a vocation à reconnaître l'activité propre des CGP et non la globalité des activités réalisées, de la même façon que toutes les activités d'agence ne sont pas reprises dans la REC.

Les managers patrimoniaux ont exprimé des souhaits d'évolution dans le dispositif de reconnaissance des pôles patrimoniaux ; c'est pour cette raison que nous allons ouvrir très prochainement un LAB pour retravailler sur le dispositif REC et GP dans sa globalité.

Il est toujours compliqué de modifier les règles en cours de route d'où la décision de ne pas modifier la REC pour 2018.

Celui des Groupes de performance pourra éventuellement être ajusté si une solution équitable est identifiée

La prochaine réunion est fixée au 25 mai 2018 à 14 heures 30

Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel

Xavier MATTEI (Pégomas) - Laurence KLEIN (Vallauris)

Myriam MILI (Mouans-Sartoux) - Éric SEGARRA (Nice Saint Roch) – Yannick KIEFFER (IAR3)

Martine GRIMA (DCP6) - Simone GIORDANA (FLU6) - Martine GALINDO (CGN6) – Katty SAHUC (St Maximin)