

03/12/2019

INFORMATION MENSUELLE des Elus SUD CSE du 21 et 28/11/2019

Seuls, les élus CSE SUD ont fait la déclaration suivante à Mr MAZOYER, présent à ce CSE :

Monsieur MAZOYER, nous sommes ici, devant vous, pour vous alerter sur la situation critique dans laquelle vos salariés se trouvent.

Vous avez une chance énorme d'avoir hérité de salariés qui aiment leur entreprise, leur travail et leurs clients. Des salariés qui passeront, pour la plupart d'entre eux, toute leur vie professionnelle à CAMPG et pas seulement le temps d'un PMT.

Quelques exemples :

Lors des réorganisations de la Banque Privée et de l'Agence Entreprise, le principe de la re-postulation pour les salariés a été très mal vécu. Que vont devenir les personnes laissées pour compte ? Pourquoi avoir empêché certains de postuler ?

La mise en place de la spécialisation et du calibrage des majeurs de compétence est perfectible : rôle et charge de travail des majeurs différents d'une région à l'autre voire d'une agence à l'autre, nous sommes loin des 20%....

La dernière revue d'effectifs, sur les sites et dans le réseau, a été très mal perçue par les collègues. Nous demandons une transparence totale sur le contenu et le but de cette pratique. La restitution doit être faite auprès de chacun des collègues, et aux instances du Personnel quant à vos desseins à venir.

WikiPG ne répond pas à l'attente du réseau malgré les statistiques positives remontées par les Directions (délai de traitement, pertinence des réponses apportées...). Pour tous, c'est une perte de temps, d'efficacité et une détérioration de la relation site-réseau entre collègues. Depuis la disparition d'EFA crédit et bancaire, les agences se sentent bien seules.

Afin d'apurer le stock client et réduire le retard du traitement des Réaménagements (+ 500 dossiers en attente) on demande l'arrêt du traitement des demandes de réaménagements des salariés. Le retard du traitement des appels de fonds (+ 1000 demandes en attente) génère de l'insatisfaction client avec impact sur la relation avec leur conseiller.

Le métier d'assistant a changé. L'assistant réalise des tâches de conseiller (CU, IARD, gestion du Risques) avec la même qualification d'antan (RCE 4). Ainsi ces activités non décrites sur ces fiches de poste impliquent que les conseillers en poste consacrent davantage de temps aux services de base comme l'accueil et le GDV au détriment de leur temps commercial et de traitement des dossiers. Cette situation entraîne un malaise latent entre collègues.

S'ajoute à tout cela : des dysfonctionnements informatiques gênants (lenteur ou impossibilité d'imprimer ou de scanner, matériel non adapté aux métiers et aux services, prise en charge « externalisée » des pannes avec des délais non acceptables), non compensation

respect par la Direction de l'accord de fonctionnement des instances.

La téléphonie en agence avec la bascule des appels entrants dans la ZDS est mal comprise par les clients. Les appels sur les téléphones portables pro ne sont pris en compte nulle part, faussant les statistiques et la vision de la Direction sur l'activité en agence.

Ceci est une liste non exhaustive, elle a pour but de vous alerter sur le fait que les conditions de travail de nos collègues se dégradent fortement. La situation est grave, nous attendons de votre part des réponses et des solutions efficaces à cet état des lieux.

Nous souhaitons enfin que cette déclaration retienne toute votre attention.

Un débat avec les élus CSE SUD s'est engagé, les réponses apportées par Mr MAZOYER paraîtront dans le PV ; ne manquez pas de le réclamer !

Consultation sur la mise en place des horaires Hotline Banque Privée :

La Hotline dédiée, avec ouverture en continu du lundi 8h30 au vendredi 19h30 ainsi que le samedi de 8h30 à 16h, peut être un réel avantage vis-à-vis de la clientèle.

La mise en place de deux groupes travaillant sur deux cycles différents se fait actuellement avec le plein accord des collègues, chacun ayant pu choisir son cycle en fonction de ses souhaits.

A l'intérieur du même groupe les sorties à 19h30 seront limitées à deux par semaine.

Nous avons bien compris que l'organisation pouvait éventuellement évoluer, avec l'adhésion des collègues.

Toutefois nous nous posons la question de l'ouverture du samedi après-midi compte tenu des expériences passées.

Actuellement cette organisation semble satisfaire tous les collègues concernés ; nous osons espérer que ce qui est vrai aujourd'hui le sera aussi demain, tout le monde continuant à y trouver son compte quelles que soient les évolutions futures.

Nous souhaitons qu'un point soit fait périodiquement, notamment au bout des six premiers mois, avec possibilité d'adaptation ayant l'aval des équipes.

Afin d'être cohérents avec notre consultation sur le projet Banque privée, **nous nous abstenons.**

Consultation sur le projet d'enregistrement des conversations téléphoniques de l'unité BAM et Echanges :

Nous avons affaire à des clients de plus en plus procéduriers et parfois pas très diplomates.

Les fraudes sont un sujet sérieux qui coûte de plus en plus cher aux caisses régionales.

L'enregistrement des conversations dans les autres unités comme le CRC, les assurances pro, permet de travailler en toute tranquillité en mettant éventuellement le client face à ses dires lors du traitement d'un litige ou d'une incivilité. Cette méthode permet d'apporter une

03/12/2019

INFORMATION MENSUELLE des Elus SUD CSE du 21 et 28/11/2019

réelle des mandats d'élus CSE pour parler de nos situations et du non-

Compte tenu de notre expérience actuelle en la matière, nous donnons un avis **favorable** à cette pratique.

Consultation sur le dossier présenté en CSST relatif au positionnement des collaborateurs Banque privée et travaux d'aménagement :

Compte tenu du fait :

. Que l'aménagement sur le site d'Auch a commencé lundi 25 novembre 2019, avant que l'avis ne soit donné en CSE ;

. Qu'il n'y ait eu aucune concertation impliquant les collègues concernés ;

. Qu'il n'y a pas eu de visite sur Site d'Auch des personnes ayant fait l'étude et les plans

. Que sur le site d'Auch le plan soumis aux membres du CSST est déjà remis en cause et ne sera donc pas le plan définitif.

Nous ne pouvons que donner un avis **défavorable**.

Consultation sur une prise de participation à BforBank :

Pour nous, élus d'une banque de proximité, cet avis est difficile à donner car il va à l'encontre de notre façon de travailler et à l'encontre de notre réseau commercial.

BforBank propose des offres d'appel (taux boostés livret, carte bancaire à 0€...) irréalisables en agence.

Nous avons vu certains de nos clients céder aux sirènes de la banque en ligne à 100% car nous ne sommes pas capable d'appliquer ces conditions en agence.

Quelles sont les retombées pour notre caisse régionale ?

Que se passerait-il si les caisses refusaient de participer à cette augmentation de capital ?

Pouvons-nous revenir en arrière et récupérer nos billes ? Certainement que non.

Notre avis importe peu car il s'agit de remettre à niveau les fonds propres pour atteindre le niveau minimal légal. Dont acte.

Faisons un exercice, si BforBank était une entreprise cliente de PG, que feriez-vous ?

Nous donnons un avis **défavorable**.

Consultation sur la mise en place des horaires Hotline Banque Privée :

La Hotline dédiée, avec ouverture en continu du lundi 8h30 au vendredi 19h30 ainsi que le samedi de 8h30 à 16h, peut être un réel avantage vis-à-vis de la clientèle.

La mise en place de deux groupes travaillant sur deux cycles différents se fait actuellement avec le plein accord des collègues, chacun ayant pu choisir son cycle en fonction de ses souhaits.

A l'intérieur du même groupe les sorties à 19h30 seront limitées à deux par semaine.

certaine sérénité aux collègues.

Nous avons bien compris que l'organisation pouvait éventuellement évoluer, avec l'adhésion des collègues.

Toutefois nous nous posons la question de l'ouverture du samedi après-midi compte tenu des expériences passées.

Actuellement cette organisation semble satisfaire tous les collègues concernés ; nous osons espérer

que ce qui est vrai aujourd'hui le sera aussi demain, tout le monde continuant à y trouver son compte

quelles que soient les évolutions futures.

Nous souhaitons qu'un point soit fait périodiquement, notamment au bout des six premiers mois, avec possibilité d'adaptation ayant l'aval des équipes.

Afin d'être cohérents avec notre consultation sur le projet Banque privée **nous nous abstenons**.

Consultation sur la sous-traitance de CACF de l'activité de surendettement :

La sous-traitance du service surendettement à CACF permet pour PG un gain de 72 k€ (182 k€ - 110 k€). Ce gain correspond à peu près à la perte passée sur les dossiers non traités de moins de 1 000€ (84k€).

Aussi, ce coût pourrait être consacré à l'emploi d'un ETP supplémentaire pour traiter ces dossiers et éviter ainsi la sous-traitance à CACF.

Le bon sens aurait été celui-ci, mais vos desseins semblent être ailleurs

De ce fait, Les Elus CSE SUD votent **défavorablement** sur ce dossier.

Consultation sur le projet d'organisation de l'ADE sinistre - regroupement d'activités à Auch :

Nous ne pouvons que constater l'échec d'une organisation forcée ; création sur Tarbes d'une unité de 5 personnes pour maintenir les personnes sur place après l'externalisation des chèques par CA CHEQUES en mars 2016.

Nous souhaitons qu'un accompagnement personnalisé soit mis en place pour les 4 personnes restantes et nous serons vigilants sur ce qu'il leur sera proposé.

L'activité de nos collègues sera transférée sur Auch, nous vous demandons à ce qu'il y ait autant de poste créés sur AUCH que de supprimés sur TARBES.

N'ayant aucune certitude sur ce dossier, **nous nous abstenons**.

Mr MAZOYER a confirmé un résultat net prévisionnel de 100 M€ (la Direction s'arrange pour ne pas afficher plus malgré l'effort demandé aux salariés pour compenser les dépenses d'investissement).

La prime « gilets jaunes » est maintenue cette année ; sachez que lors de la rupture de l'intersyndicale nationale sur les salaires, CFDT et SNECA ont signé pour une prime de 700€ seulement. Notre Direction passe outre cet accord au rabais, et consent au même niveau de prime que l'an dernier (prime inversement proportionnelle aux