



Sud-Solidaires BPCE - 24, avenue du 24 février - 79000NIORT
06-37-61-34-04 / 06-74-56-88-28
sudceapc@yahoo.fr / www.sudbpce.com -  SUDBPCE -  SUDBPCE

Union
syndicale
Solidaires

DELEGUE-ES DU PERSONNEL POITOU-CHARENTES REUNION DU 20 SEPTEMBRE 2018

Elu-es **Sud-Solidaires** : Gabriel Breuillat, Pierre Frey, Béatrice Jolly, Carole Le Royer, Christel Personne, Erwan Theret

Déléguée Syndicale **Sud-Solidaires**, Nathalie Paitreault (septembre), Christelle Dechâtre-Bonnard (octobre)

Le syndicat **Sud-Solidaires** demande que toutes les questions soient inscrites dans le compte-rendu, même celles considérées par la direction comme ne relevant pas des DP. Le fait d'inscrire « les questions N°x, ne relèvent pas de la compétence des DP » ne permet pas aux collègues qui lisent les comptes-rendus de savoir qu'elle était la question posée. La direction ne respecte pas non plus la loi qui l'y oblige.

Conformément à l'article L2313-1 du code du travail de présenter aux employeurs toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant la protection sociale, la santé et la sécurité, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise et de saisir l'inspection du travail de toutes les plaintes et observations relatives à l'application des dispositions légales dont elle est chargée d'assurer le contrôle :

1/ Comptes professionnels :

Pourquoi sur les comptes pros, lorsqu'il y a un versement dans la journée, les opérations en MAD ne sont pas validées d'office, comme sur les comptes particuliers ? En effet cela peut engendrer des rejets d'effets de commerce ou de chèques. [Réponse CEAPC, pas DP](#)

Commentaires **Sud-Solidaires** : Nous aimerions que les comptes pro aient le même traitement que les comptes particuliers concernant les opérations en suspens.

2/ Dimension des portefeuilles et remplacements des absences:

Dans les différentes instances (CE, DP et CHSCT) et à maintes reprises, la direction s'était engagée à respecter la dimension des portefeuilles (1 des GC a 903 entités au lieu de 550) ainsi qu'à assurer les remplacements dans un délai décent.

L'agence de La Rochelle Beaulieu n'a plus de DA depuis juin 2018; nous notons une suppléance par la DAA et le GC Pro mais cela ne peut être que provisoire. La DAA ayant pris son poste en décembre 2017, elle doit faire l'apprentissage de son nouveau métier tout en suivant les formations nécessaires.

Enfin, la médecine du travail et **Sud-Solidaires** ont alerté l'entreprise sur les Risques Psycho Sociaux dans cette agence. La situation toujours très tendue de l'Agence en termes d'effectif nous amène à vous dire à nouveau que vous ne respectez pas vos obligations légales en matière de santé au travail

Quand comptez-vous enfin trouver une solution pérenne à cette situation ? Sans action de votre part, l'inspection et la médecine du travail seront à nouveau sollicités pour une intervention comme ils l'ont fait

à Aytré. [Réponse CEAPC, Nous comptons trouver une solution pérenne à cette situation aussi vite que possible. L'effectif de l'agence est actuellement composé de 7 ETP plus un alternant pour une cible à 8. La DAA assure la suppléance du DA. Comme pour toute situation de ce genre, la ligne managériale dispose de la possibilité d'apporter un correctif à la PV de l'année.](#)

Commentaires **Sud-Solidaires** : après 5 mois toujours pas de DA ! Cette situation pénalise autant les clients que les collègues. **Sud-Solidaires** a aussi entamé une procédure avec l'inspection et la médecine du travail et informé les collègues. Nous ne lâcherons rien tant que ce poste ne sera pas pourvu, les

compétences sont là, la volonté de remplacer peut-être moins. Il est aussi nécessaire que les objectifs soient revus pour que les parts variables ne soient pas impactées, que les missions sur les différents postes soient validées. Nous resterons vigilants.

3/ Absence (toujours):

Même question pour l'agence de Saint d'Angély, il n'y a toujours pas de DA. Réponse CEAPC, Nous négocions au plus vite l'arrivée d'un DA en provenance d'une autre Caisse d'Epargne. L'effectif de l'agence est actuellement composé de 8,5 ETP pour une cible à 9. Comme pour toute situation de ce genre, la ligne managériale dispose de la possibilité d'apporter un correctif à la PV de l'année.

Commentaires Sud-Solidaires, A ce jour, enfin le poste est pourvu, BRAVO !! il a fallu encore une fois que **Sud-Solidaires** dénonce cette situation pour que la direction apporte enfin une réponse, dommage que les collègues de la CEAPC ne soient pas assez reconnu-es pour ce poste en matière de compétences, dicit le DRH, « nous n'avons pas les compétences en CEAPC ». Chers collègues, comme pour l'agence de précédente, il faut vous faire entendre pour « corriger » les objectifs et obtenir les primes variables. Si besoin nous contacter.

4/ Absence (encore) :

Même question pour l'agence de Niort Angélique, pas de DA depuis fin juin 2018. Réponse CEAPC, Des entretiens de recrutement sont programmés semaine prochaine et le DG est présent régulièrement en soutien de l'équipe. L'effectif de l'agence est actuellement composé de 6 collaborateurs pour une cible à 6. Comme pour toute situation de ce genre, la ligne managériale dispose de la possibilité d'apporter un correctif à la PV de l'année.

Commentaires Sud-Solidaires, et là aussi BRAVO ! Après quasi 4 mois d'absence, le poste est enfin pourvu, l'équipe est donc au complet. Là aussi, « corriger » les objectifs pour obtenir les parts variables, nous contacter si besoin.

5/ Précisions référentiel métier Assistant-e Pro :

- Pouvez-vous nous préciser la typologie des clients qui rentrent dans le domaine de compétence d'un-e assistant-e pro ? Réponse CEAPC, Le métier d'assistant-e Pro n'existe pas. Il est probablement évoqué le métier de chargé assistance au sein du département ADP : Toutes les entrées en relation pro avec un compte 08 et un code marché Pros

- Un-e assistant-e pro peut-il-elle être amené-e à contacter les clients d'un GC Pro ? Réponse CEAPC, Oui l'assistance pro contacte les clients Pro suivis par les DA, DAA, CC Pro et CA Pro

- Un-e assistant-e Pro doit-il-elle se cantonner à travailler avec les clients des grands comptes Pro uniquement ? Réponse CEAPC, Non

- Une des missions d'un-e assistant-e pro est de vérifier la qualité des E.E.R (Entrées En Relation), cela concerne-t-il les clients Grands Pros uniquement ou aussi les clients Pros ?

Réponse CEAPC, Cela concerne toutes les EER Pro.

Commentaires Sud-Solidaires : Merci pour ces précisions.

6/ Echelle des sanctions :

Les élu-es **Sud-Solidaires** souhaitent connaître les modalités d'application de l'accord concernant l'échelle des sanctions. Les manquements à la discipline et d'une manière générale les fautes professionnelles commises par un-e employé-e sont passibles de sanctions disciplinaires. Il existe l'avertissement, le blâme, la mise à pied de 1 à 5 jours, la rétrogradation et le licenciement pour faute. Les élu-es souhaitent savoir quel(s) types de fautes appellent quel(s) types de sanction(s). Les élu-es demandent également dans quelles circonstances l'employeur peut être amené à demander au salarié de rester à son domicile, c'est à dire de « se tenir à sa disposition » ? Réponse CEAPC, il n'y a pas de table de correspondance entre une faute et une sanction. Ladite sanction est appréciée in concreto, en fonction de chaque situation.

Commentaires Sud-Solidaires, attention aux DRC, aux Scan, à la stricte application des procédures, nous voyons beaucoup de collègues mise à pied, sanctionner par des avertissements pour moins que ça, la direction tire à boulets rouges sans l'ensemble des métiers, pour « dégraisser le mammoth ». Nous sommes présents pour vous écouter, conseiller, accompagner dans chacune de ces situations.

7/ Les délégué-es du personnel **Sud-Solidaires** vous demandent la liste des CDD, Intérimaires, missions, postes vacants et congés maternité. Réponse CEAPC, Cf. fichier « Liste stagiaires, intérimaires, CDD ».

DELEGUE-ES DU PERSONNEL POITOU-CHARENTES REUNION DU 25.10.2018

Les questions 1 à 13 sont considérées non DP par la direction....

Nous lui rappelons qu'il s'agit bien des **conditions d'exercice de notre travail au quotidien**. Qui impacte la santé et la sécurité des salarié-es. La direction rétorque que le sujet ne doit pas être abordé dans cette instance. Nous pourrions donc la reposer dans 2 mois puisqu'il n'y aura plus qu'une instance... le CSE ! Nous précisons à la direction que ces questions seront présentées à l'inspection du travail afin de faire préciser qu'elles sont bien du ressort des compétences DP.

1/ Le taux de « décroché » faisant partie du taux de satisfaction client, lui-même étant un critère pris en compte par la direction quant à la qualité du service rendu par une agence aux clients, la direction peut – elle préciser quels sont les appels réellement pris en compte pour les agences en dé-synchro et pour les autres ?

2/Les appels au poste accueil reçus et non décrochés les après-midis sont-ils pris en compte dans le taux de « décroché » ?

3/ Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est demandé aux collègues de l'accueil « en cas d'absence : offrir le même niveau de service », merci de préciser ce que doit faire le collègue absent pour concrétiser cet ordre et comment le faire ?

4/ Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est demandé aux collègues de l'accueil « accuser réception, si possible, à la ½ journée », la direction demande donc à ce que les collègues répondent sous 3/4h au lieu de 24h ? Expliquez-nous comment faire ?

5/Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est demandé aux collègues de l'accueil « pousser vers le selfcare », tous les collègues ne parlant pas forcément anglais, nous vous demandons d'expliquer cet anglicisme ?

6/Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est demandé aux collègues de l'accueil « décrocher, 2 prises d'appel de courte durée », en présence du client en face à face, est ce à chaque client servi ? Nous vous demandons d'expliquer comment faire une accroche commerciale alors que le collègue a été interrompu 2 fois ?

7/ Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est demandé aux collègues de l'accueil « traiter la demande pour tout ce qui ne relève pas du conseil, ex : opposition », or, dans le cadre de RHD, il a été précisé que toutes les demandes des clients doivent être traitées par le conseiller, nous vous demandons de préciser ce qu'il convient de faire ?

D'autant plus que les mises en opposition sont une formidable opportunité commerciale, pour des rebonds sur des ventes de PJ, Mise en conformité DRC et montée de Gamme CB

8/ Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est demandé aux collègues de l'accueil de « rappeler tous les clients présents dans l'historique des appels non aboutis en fonction de la disponibilité à l'accueil », par manque de temps il est parfois difficile de le faire immédiatement, la direction peut-elle préciser le délai pour le faire ½ journée, 24 h?

9/ Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est demandé aux collègues de l'accueil de « rappeler tous les clients présents dans l'historique des appels non aboutis en fonction de la disponibilité à l'accueil », quelle prise en charge de la demande du client doit-être appliquée alors ?

10/ Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est noté que « pour les agences en désynchro, la ligne accueil reste accessible pour nos clients toute la journée », ce qui implique un report sur un poste de GC voire CC qui lui-même est déjà en RDV ou VAD, et qui a aussi les clients de son portefeuille qui lui téléphonent. Il est donc

évident que cette organisation n'est pas possible. Merci de nous préciser et développer comment la direction en est arrivée à cette organisation ? Merci d'expliquer concrètement l'organisation du travail afin que ce surplus de coup de fils ne dégrade pas la relation avec ses clients ?

11/ Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est demandé, pour les RDV face à face, de « décrocher (1 prise d'appel de courte durée) » la direction peut-elle préciser si c'est, de répondre à chaque appel, ou bien une seule fois pendant un RDV ?

12/Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est noté « vérifier le nom et le numéro de téléphone pour rappel », or, le collègue est en RDV en face à face. N'y-a-t-il pas un risque de confidentialité car un autre client se trouve présent dans le bureau ? Comment sera géré le risque si un client porte plainte pour non-respect de cette confidentialité ? A qui en incombera la responsabilité ?

13/Lors de l'HDJ du 11/10/18, il est noté « de prioriser/hierarchiser les mails », la direction peut-elle donner les critères à prendre en compte pour effectuer cette action ?

Commentaires Sud-Solidaires pour l'ensemble des 13 questions, La direction ne peut pas répondre à l'ensemble de ces questions, ordres et contre ordres, impossibilité technique de faire, la direction a été mise face à ses aberrations et a dû botter en touche !

« En cas d'absence : offrir le même niveau de service », écrit la direction, cela démontre bien qu'elle se moque de nos conditions de travail déjà très tendues, stressantes, violentes et sans une once d'humanité et de respect.

14/ Merci de nous confirmer que toutes les agences vont avoir une enveloppe dédiée pour la révision salariale annuelle. Si tel n'est pas le cas, nous vous demandons la liste des unités non concernées sur le territoire ainsi que la raison. Réponse CEAPC, Réponse CEAPC, Cette année, il n'y aura pas d'enveloppe de révision salariale pour les agences du réseau BDD car le montant des mesures distribuées aux salariés du réseau depuis le début de l'année dépasse fortement le budget prévu pour l'ensemble de l'année.

Commentaires Sud-Solidaires, hé oui vous lisez bien, il n'y aura RIEN, Quedal, NADA, Walou, Peanuts, Alors à toutes celles et ceux qui ont changé de classif et de métier sans aucune gratification et qui se sont démené-es cette année encore lors des différents sprints, action co et autres challenges, la direction savait dès janvier qu'elle ne nous donnerait rien !! Voilà le vrai visage de la direction, quid des syndicats signataires, de cette mascarade des classif, étaient-ils au courant de cette entourloupe ??

15/ Les délégué-es du personnel **Sud-Solidaires** vous demandent la liste des CDD, Intérimaires, missions, postes vacants et congés maternité.

Commentaires Sud-Solidaires, Doc non remis en séance comme cela était le cas auparavant, mais envoyé en pièce jointe avec le compte rendu, une semaine plus tard. La direction ne veut même plus traiter ces questions et interrogations en plénière. La vérité est toujours dure à entendre et les justifications sont très difficiles à faire de vive voix....

Tant que vous êtes là, n'oubliez pas que les élections professionnelles se déroulent du 23 Novembre au 4 Décembre. Alors VOTEZ et Faites VOTER Sud-Solidaires autour de vous !

