Cfdt: BANQUES ET ASSURANCES

OCTOBRE 2017

LE MOUSTIQUE

DEC, DR, GDRH, FICC, RISQ, et PRIV Strasbourg

Parce qu'il est petit, comme nous dans le monde du travail,
Parce qu'il n'hésite pas à s'attaquer à plus gros et plus fort que lui….
….et que parfois il y laisse une patte ou ses ailes !!
...et pourtant, comme dans tout écosystème, il est nécessaire à la survie de tous.

EDITO

Chers amis lecteurs du Moustique

L'automne a remplacé les beaux jours d'été, et le repos pris pendant les congés est déjà dernière nous.

Depuis notre dernière parution, beaucoup de dossiers ont évolués tandis que d'autres ont vu le jour.
Certains d'entre eux ont modifié la composition des équipes (modèle relationnel PRO entre autres) et la direction de la DEC a été renouvelée.
Nous accueillons ainsi un nouveau Directeur à la DEC de Strasbourg, ainsi qu'un nouveau Responsable des Ressources Humaines….et très prochainement une nouvelle Déléguée Régionale.

Il est donc temps pour le Moustique de faire un point sur les derniers projets en cours concernant le plan de transformation BDDF.

Vous lirez également dans ce numéro des réactions « à chaud » sur différents thèmes qui vous interpellent, car ils constituent votre quotidien (la LCP notamment !).

Bonne lecture !

PLAN DE TRANSFORMATION DU RESEAU

ACCUEIL PARTAGE

Après les agences de **Strasbourg Meinau** et **Strasbourg Anvers** qui sont passées en Accueil Partagé en avril, le dossier de l'agence de **Schiltigheim** qui est reporté à 2018 (p'tet ben qu'oui, p'tet ben qu'non !) et **Sarrebourg** qui le sera dès que l'agence prendra ses nouveaux quartiers (si, si, c'est pour bientôt !) c'est l'agence d'**Obernai** qui sera concernée en fin d'année. Le changement de modèle sera effectif après des travaux d'aménagement importants (qui viennent de démarrer) destinés à réintégrer un 1er étage abandonné en 2011.

Par ailleurs **toutes les agences de 4 à 9 personnes** (hors fonction support) fonctionneront en Accueil Partagé d'ici fin 2020, au rythme de 6 à 7 tous les ans. Avec a priori la suppression d'un poste par agence à la clé !
Prochaine agence présentée : Illkirch Mairie…
Comme d'habitude, vos représentants du personnel CFDT se rapprocheront des équipes concernées.

LA NOUVELLE ORGANISATION DU MARCHE DE LA CLIENTELE DE PROFESSIONNELS

Nous y sommes, enfin !
Le dossier a été présenté en mai, vous avez pu prendre connaissance des débats par le biais du PV de CE du 23/05*.
Le Moustique retiendra surtout que la nouvelle organisation créera de facto deux niveaux de Conseillers de Clientèle PRO : le CC PRO « classique » et le CC PRO ayant en charge le « hors socle VP » des agences qui lui sont attribuées….
Deux niveaux car, alors que le premier ne coupera pas à l'Accueil Partagé, le second en sera déchargé. Situation qui améliorera à coup sûr l'esprit d'équipe mis en avant dans l'entreprise !

Cependant le Moustique s'est laissé dire que depuis la consultation, des aménagements avaient été faits et que des postes de CC PRO non concernés initialement par le « hors socle VP » d'autres agences mais qui étaient ou auraient été concernés par l'accueil partagé, s'étaient vus attribuer la gestion du « hors socle VP » d'agences de leur périmètre.
Vos représentants du personnel CFDT n'en ont pas fini avec l'épineux dossier de l'accueil partagé !

Autre aménagement dans le déploiement de la nouvelle organisation du marché de la clientèle de professionnels : la direction revoie le dispositif concernant l'UC Strasbourg Centre et maintient la présence

Lire la suite en page 2

...Suite de la page 1

d'un CC PRO à l'agence de Gutenberg en tant que « bureau délocalisé » du Corner PRO à Dôme.
Elle réactive également un poste de CC BGAM à Dôme, estimant que la charge de travail liée au transfert de la Vie Domestique de la clientèle de Professionnels de cette agence sur les CC BGAM physiquement en poste à l'heure actuelle le justifie.

Le Moustique rappelle que lors de la consultation du 23/05, les représentants du personnel CFDT s'étaient inquiétés du transfert de charge de travail sur les acteurs Particuliers en agence. Et que la direction avait évoqué les seules agences de Robertsau Boecklin, Schiltigheim, Strasbourg Cronenbourg et Ostwald comme étant proches de la limite des plafonds en matière de standard de portefeuille.
Le Moustique invite donc chaque salarié qui estime que son temps de travail n'est pas compatible avec l'évolution de sa charge de travail à prendre contact avec ses représentants du personnel CFDT.

Toujours rien par contre sur les travaux…
Le dossier initial est vu, revu et corrigé. Et toujours pas présenté à vos représentants du personnel.
Le Moustique rappelle aux équipes projet que pendant qu'elles réfléchissent, les salariés vivent dans des conditions indignes à l'époque du numérique ; pour exemple, le manque de climatisation en été, le manque de chauffage en hiver…Tout problème solutionné actuellement par des mesures transitoires qui ont certes le mérite d'exister, mais n'ont pas vocation à être durables… N'est-ce pas ?

FILIERE RISQUES OPERATIONNELS

Ce nouveau modèle organisationnel doit répondre à la demande du régulateur de renforcement de l'indépendance des Filières Risques Opérationnels et de Conformité.
Les modalités de déploiement ont été présentées en CE au mois de juin, et vous avez pu en prendre connaissance dans le PV du 30/06*.
Le Moustique se contentera de relever que contrairement à ce qui était prévu, les postes de SQO étaient loin d'être effectifs au 3 septembre…. Et qu'il a fallu attendre la fin du mois de septembre pour que le second poste de SQO soit enfin attribué.
Espérons que ce délai ne bousculera pas trop le calendrier des formations prévues pour la prise en main de ces nouveaux métiers...
Il aura au moins laissé un peu de répit aux équipes commerciales en agences et en CLICOM, car l'impact pour elles en matière de charge de travail n'a pas été estimé….

SPECIALISATION DES PSC

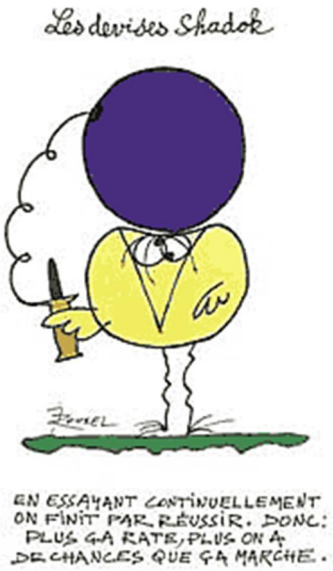
Autre projet du plan de transformation du Réseau, la réorganisation des PSC aura un impact sur nos fonctionnements. Certes, le PSC de Strasbourg est maintenu et présente toujours une opportunité de sortie pour les commerciaux épuisés à force d'avoir été pressés comme des citrons, jusqu'aux pépins et au-delà.
Cependant sa spécialisation dans les domaines de la clientèle commerciale et du recouvrement nécessitera une expertise et une technicité qui risquent d'être opposé aux futurs candidats….

L'ACCUEIL PARTAGE

Pilier du Plan de Transformation BDDF 2020, l'accueil partagé est arrivé dans nos contrées….
Le but : économiser du personnel, oups ! pardon : satisfaire les besoins de nos clients en plaçant à l'accueil, par roulement de l'effectif, une personne à même de répondre à leurs préoccupations immédiates.
Les Directeurs d'Agence et les Conseillers de Clientèle se partagent ainsi tout au long de la semaine le délicat poste de l'accueil.

Toujours avec un temps de retard sur nos confrères, Société Générale met en place un dispositif dans les agences dont l'effectif est compris entre 4 et 9 personnes.
Soit ! Mais alors, pourquoi nos concurrents font-ils machine arrière sur ce dispositif ? Tout simplement parce que les expérimentations n'ont pas été concluantes.
Et pour cause : quand un Directeur d'Agence ou un Conseiller de Clientèle passe une demi-journée à l'accueil, son travail habituel lui, n'avance pas. Et il doit en plus, de retour à son poste, traiter ses tâches et répondre aux sollicitations des clients l'ayant interrogé lorsqu'il était à l'accueil.

C'est évident : quand il a fini de traiter l'opération du client vu à l'accueil, il va reprendre le dossier qu'il était en train de traiter, puis il va le remettre de côté car un nouveau client est arrivé, avec une question à laquelle il n'a pu répondre sur le champ car trop technique et ainsi de suite !



Et qu'en pensent nos clients ? Eux qui ne supportent pas les changements incessants de personnel dans nos agences, les voici gâtés : chaque jour une nouvelle tête !

La personne en charge de l'accueil en agence est la vitrine de notre fonds de commerce : accueillir un client est un métier qui ne s'improvise pas (sinon, il n'y aurait pas de fiche métier, réactualisée de plus dans le cadre des ateliers #MonJob2020, n'est-ce pas ?).

Le Moustique, pour avoir pratiqué des remplacements à l'accueil en agence, sait de quoi il parle : il est impossible de faire quoi que ce soit d'autre à ce poste.
Alors, laissons l'accueil à des professionnels spécialisés, ils savent traiter les opérations simples et savent diriger les clients ayant des questions pointues vers l'interlocuteur adéquat ou prendre rendez-vous quand ils détectent une opportunité..

Il ne s'agit pas seulement de la disparition organisée d'un métier qui a été dévalorisé pendant de longues années. Il s'agit surtout de réduire au maximum les coûts (et quelle est la variable d'ajustement des coûts classique ? Nous, les salariés !).

On aura donc compris l'intérêt de l'accueil partagé…..

L'accueil partagé ? C'est le partage des emmerdes !

La LCP ou Laisse à Courte Portée

Encore un sujet brûlant : la LCP.
Née du cerveau fertile de nos technocrates n'ayant jamais rencontré un client, la LCP permet aux Conseillers de Clientèle de travailler une liste de contacts destinée à les aider à remplir leur agenda. Cette liste donne des motifs d'appel, un canevas d'entretien pour l'appel téléphonique, une aide à la vente. Très bien ! L'intention était - disons - louable. Cet outil était la compilation de foultitude d'états divers et variés en un seul, et devait se résumer à cela : un outil d'aide à la prise de rendez-vous.

Avant il y avait ISIS - mais çà, c'était avant ! Il fallait au départ remplir un magnifique tableau Excel (aaaaah ! les tableaux !) en indiquant les rendez-vous de la semaine en cours, les rendez-vous planifiés sur la semaine suivante, les rendez-vous programmés et les rendez-vous subis.

Puis l'outil LCP est arrivé (sans s'presser !). D'abord sur le poste de travail, puis sur Contact puisque le projet Convergence n'avait pu être mené à bien (encore un sujet épineux…).

De 40 % de poids sur le total de rendez-vous, la part des rendez-vous issus de la LCP est passée à 50 %.
Et après ? 60 % ? 80 % ? 100 % ?
Nous sommes arrivés à un tel degré de perversité (du système, le Moustique vous rassure), que certains managers de proximité en viennent à conseiller à leurs subordonnés de « bricoler » leurs agendas pour arriver à ce fameux quota de 50 % : supprimer des rendez-vous hors LCP par ci, rajouter des rendez-vous LCP par là !
Eh oui : les rendez-vous LCP entrent dans les IQG des agences ! Avec un fort coefficient !
On préfère dès lors mettre l'accent sur les statistiques plutôt que sur la qualité et la rentabilité du fonds de commerce, c'est plus facile ! Et faire rentrer les conseillers dans un moule pour que tout le monde soit interchangeable.
C'est cela, « mettre le client au cœur de la relation » ?
Un conseiller va donc dire à son client que le rendez-vous qu'il avait pris avec lui devra être décalé à la semaine suivante pour remplir les quotas de rendez-vous LCP ? Absurde !

Les conseillers de clientèle connaissent leur travail, leur clientèle, et ils sont des professionnels aux service de leurs clients (eux ne l'ont jamais oublié….).
Alors par pitié, laissez-les faire ce qu'ils savent faire : contacter leurs clients, proposer les offres de l'entreprise en adéquation avec leurs besoins et leur offrir un service et un conseil de qualité.

LES HEURTS SUPPLEMENTAIRES

Ce thème a souvent été abordé par le Moustique dans ses éditions précédentes. Aujourd'hui il souhaite effectuer quelques piqûres de rappel….

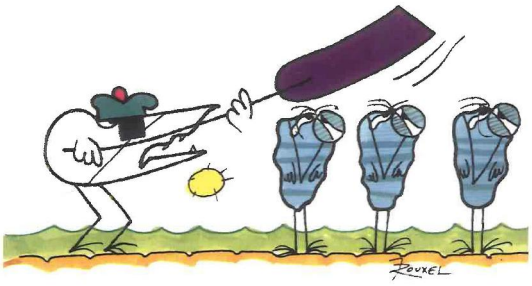
Tout d'abord, il tient à saluer la Direction qui relaie régulièrement l'information, à savoir qu'il faut déclarer les heures supplémentaires effectuées et qu'aucun barrage ne doit être dressé pour en empêcher la déclaration.

En début d'année, la Direction prévoit un contingent d'heures supplémentaires.
Tâche difficile puisqu'il est compliqué de prévoir certains évènements comme la baisse rapide des taux ou le manque de personnel à certains endroits. **Pour 2015, le contingent prévisionnel était de 350 heures pour 803,19 heures réalisées**. **Pour 2016, le contingent était de 500 heures pour 747,81 heures réalisées.** On peut noter au passage que les heures déclarées sont globalement stables et que la part la plus importante provient du surcroît de travail (environ 90 %). **Et au 30/06/2017, nous totalisons 542,65 heures pour un prévisionnel annuel de 650 heures.**

Quand on y regarde de plus près, on peut s'interroger sur la disparité des heures déclarées entre les UC : quand l'UC Strasbourg Centre en déclare 273,05 en 2015 et 312,21 en 2016, l'UC Alsace Ouest et Alsace Nord (qui ont fusionné depuis) n'en déclarent respectivement que 16,75 + 26 en 2015 et….. 4,50 + 11,33 en 2016 !
Les collègues de ces UC seraient-ils mieux organisés ? Moins sollicités ? Ou y a-t-il un barrage entre les salariés et le service RH, et si oui à quel niveau… ? Le Moustique se pose sérieusement la question…
Quelle serait la motivation d'un manager de proximité pour faire barrage à la remontée des heures supplémentaires de ses subordonnés ? La peur d'être mal vu de la Direction en remontant « trop » d'heures (qui sont réellement effectuées !) ? La peur de voir sa Rémunération Variable diminuer au prétexte que trop d'heures sont payées dans son UC ? Le plaisir pervers de nuire à ses collègues ? Le Moustique ne peut l'imaginer !

Bref ! Vous faites des heures supplémentaires ?
Tout travail mérite salaire ! Déclarez-les !

La devise Shadok de la semaine



POUR QU'IL Y AIT LE MOINS DE MÉCONTENTS POSSIBLE IL FAUT TOUJOURS TAPER SUR LES MÊMES.

Tout ce que vous avez toujours voulu savoir…

L'autorisation d'absence pour réaliser un bilan de santé

L'accord sur l'évolution des métiers, des compétences et de l'emploi en vigueur dans l'entreprise prévoit dans son chapitre II, partie II, section 3, une disposition très peu connue des salariés : l'autorisation d'absence rémunérée pour les salariés âgés de 50 ans et plus.
Voici ce que dit le texte : « *Société Générale accorde une autorisation d'absence rémunérée d'une demie-journée sur la période entre 50 et 54 ans puis chaque année pour les salariés de 55 ans et plus, pour faire un bilan de santé ou pour pouvoir faire le « bilan santé sécurité sociale* ».
De plus, « *Société Générale s'engage à promouvoir auprès des salariés de 50 ans et plus la réalisation d'un bilan quinquennal de santé par les services de la Sécurité Sociale* ».

En ces périodes où il est beaucoup question de Conditions de Vie au Travail, il a semblé important au Moustique de faire un point spécifique sur un sujet primordial : la santé.

Lisez ou relisez Le Moustique sur le site de la Délégation Nationale CFDT :

www.cfdt-sg.fr

Vous y trouverez toutes les informations sur l'actualité SOCIETE GENERALE.

web

Le nouvel accord relatif à l'exercice du droit syndical permet désormais la communication d'informations à caractère syndical, ou relatives à votre CE ou votre CHSCT, par mail.

Pour recevoir ces informations, il vous faudra d'abord vous abonner aux listes de diffusions de l'organisation syndicale souhaitée.

Une campagne d'abonnement aura lieu prochainement.

Alors, pour être sûr de ne rien rater, abonnez-vous à l'information CFDT !

* Vous n'avez pas lu les PV dont il est question en pages 1 et 2 ?
Retrouvez-les sur le site internet de votre Comité d'Etablissement :
ce-sg-strasbourg.fr

Je soutiens la CFDT et j'adhère en retournant ce bulletin d'adhésion à la CFDT Société Générale à la DEC de Strasbourg au 255 route de Mittelhausbergen 67200 Strasbourg

NOM …… PRENOM ……

AFFECTATION ……..

DATE …….. SIGNATURE

Je bénéficie d'une réduction d'impôts à hauteur de 66% des cotisations syndicales