

CHARGE DE TRAVAIL DES GESTIONNAIRES CLIENTÈLE PROFESSIONNELS

Conjointement aux négociations sur le temps de travail des gestionnaires professionnels, la direction dans le cadre du CHSCT a mis en place un Copil (comité de pilotage) chargé de travailler sur les conditions de travail des chargés de clientèle professionnels.

Les élus CFDT au CHSCT s'y sont fortement impliqués.

Quatre actions importantes vont être lancées dans les jours à venir

- 1) La mise en place d'un middle-office à Nantes avec, à terme, 4 personnes qui seront chargées de la révision commerciale. Cela devrait soulager les chargés pro de la récupération des bilans ainsi que de leur traitement. Ce middle-office pourra aussi être en relation avec les clients, un état des activités confiées sera effectué et un contournement pourrait être mis en place selon l'ordre de priorité fait par ITCE.
- 2) La mise en place d'un nouveau process crédit qui est en test actuellement sur l'Ille-et-Vilaine nord ; celui-ci vise à la dématérialisation des dossiers de crédit, comme pour celui des particuliers dans NEO. Ce nouveau système devrait procéder au rapatriement automatique des données (bilan, fonctionnement trésorerie etc). Cela déboucherait sur un seul type de dossier quel que soit le niveau de délégation et avec un outil de work-flow qui permettra au chargé pro de savoir à tout moment où en est son dossier.
- 3) Dossier flux / EDI
La mise en place d'un lecteur cap avec l'authentification pour flux EDI. Le démarrage du pilote s'est fait sur les 2 groupes de l'Ille-et-Vilaine le 10 juillet 2014 avec un outil d'aide à la décision (niveau et prestations mises à disposition des chargés de clientèle professionnels).
- 4) Le dernier chantier mis en place concerne les Ressources Humaines avec :
 - La création de 8 postes de chargés pro dont un dans les Côtes d'Armor lié au contexte géographique et les 7 autres pour dédoublement de portefeuille.
 - La création de nouveaux postes en formation par alternance, ce qui devrait à l'avenir réduire les difficultés de recrutement.
 - La mise en place de stagiaires en master, de 8 à 16 postes, ceci afin de disposer à l'avenir d'un vivier pour les recrutements.

Les élus CFDT au Copil ont bien pris note de ces avancées non négligeables et ont tenu à réaffirmer quelques principes :

- apporter une attention toute particulière dans la mise en œuvre de ces nouveaux process, car le déploiement de plusieurs modifications importantes nécessite une appropriation qui peut être rendue difficile en cas de surcharge de travail ;
- apporter un soutien suffisant aux GC Pro qui sont actuellement en difficulté pour qu'ils puissent tenir jusqu'à la mise en œuvre de ces réorganisations ;
- obtenir que tous les directeurs de groupe aient rapidement le niveau de délégation pro (P4) ;
- connaître les délais de recrutement des nouveaux chargés professionnels ;
- demander la mise en place de solutions spécifiques pour mieux accompagner les collègues qui débutent sur les marchés pro.

La CFDT demande aussi un bilan d'étape sur les différentes mesures qui vont être mises en place.

Un nouveau Copil devrait avoir lieu courant novembre 2014.

Bernard Pouzet et Jacques Guillerm élus CFDT au CHSCT