



# Innovons ensemble



La CFDT est la  
première  
Organisation  
Syndicale

- Elle défend  
l'ensemble des  
salariés :  
Agents  
d'application  
Techniciens et  
Cadres



**Retrouvez-**  
**nous sur notre**  
**site internet :**

<https://cfdtanjoumaine.com>



Le 1<sup>er</sup> février 2019

## L'avis défavorable de vos super héros de la CFDT sur le 100% conseillers qui va nous impacter en 2019

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la politique d'entreprise en essayant d'apporter une meilleure réponse à nos clients. Remettre de la compétence en front office nous paraît essentiel dans une entreprise commerciale. La remise à plat du parcours jeunes embauchés en est un des maillons principaux. Le chemin sera long, l'accueil est dans de nombreux points de vente tenu encore par des CDD, voire des stagiaires école. Le renfort de notre équipe CAR devra être aussi envisagé.

Au-delà de ces premières remarques, ce projet est aussi celui **de l'accueil partagé qui n'a jamais vraiment trouvé sa place dans notre organisation**. Si celui-ci fonctionne de manière partielle entre les AC (attachés clientèle), les CC (conseillers clientèle) et de temps en temps, dans les petits points de vente avec les CDP (conseillers des particuliers), **cela est rarement mis en place pour les conseillers Agri- Pro, les ADA (Adjoint DA) et Directeurs d'Agence**. Si le projet a le mérite de fixer des règles, il y a un monde pour les voir s'appliquer.

**La CFDT demande** à la direction à redéfinir fondamentalement chaque métier du réseau en actualisant les fiches de poste pour chacun d'entre eux. Celles-ci n'ont jamais fait l'objet d'une analyse profonde depuis des années alors que les métiers ne cessent d'évoluer. Toujours plus de polyvalence demandée aux collaborateurs.

**La CFDT note** un point d'attention et de vigilance sur les temps partiels et l'organisation du travail au sein de l'agence.

**La CFDT n'est pas favorable à la création d'un conseiller commercial sous-qualifié 5 alors que le dossier est axé sur un meilleur accueil client, donc plus qualifié.**

**La CFDT souligne un certain flou sur la gestion des valeurs et celle des automates**. Bon nombre de conseillers ont abandonné la gestion des valeurs (dépôts clients, envois et réceptions de fonds BRINKS, versements déplacés et mises à disposition...) et même si quelques bases restent, les processus ont beaucoup évolué. Il faut se remettre en mémoire qu'à chaque turn-over à l'accueil, la caisse devra être recomptée dans sa globalité.

Au-delà de la gestion des valeurs, ce sont toutes les opérations de banque qu'il faut réapprendre en exemple opposition partielle sur prélèvement, les rejets de prélèvement, les opérations frauduleuses sur carte bancaire, dossiers de sinistre carte ...En agence test il n'est pas rare que les CDP ou CC viennent demander des renseignements aux Attachés Clientèle car ils ne savent pas faire. Quid du ressenti client qui voit son conseiller habituel patauger. Sans compter les mails non traités par manque de temps, la charge de travail ne diminue pas pour autant, les instances restent.

**La CFDT s'interroge sur la gestion du temps de travail des conseillers. Car en plus du 100% conseillers, ceux-ci vont devoir :**

- Intégrer un nouvel outil de relation clients avec la mise à disposition d'un téléphone portable,
- Participer à de nombreuses formations en 2019 (réglementaires, liées au 100% conseillers, le crédit habitat, les assurances sans compter les E-learning, les e- class en classe virtuelle ...
- Gérer leur Atourisk, IRC, connexion, Piloteo,...
- Et répondre présents aux différentes campagnes commerciales...
- **La CFDT se soucie des conditions de travail de l'ensemble de ces conseillers**. Même si les portefeuilles sont redistribués, la charge de travail pour 2019 sera conséquente et de haut niveau.
- **La CFDT s'interroge** aussi sur les Attachés partagés entre agences pour la gestion des valeurs sur certaines grosses unités. Puis la question se pose aussi pour la vingtaine d'Attachés clientèles en « situations particulières » qui ne souhaitent pas passer CC. Elles seront reçues par la RH.

- **La CFDT défavorable à la création du nouveau métier présenté au dos**

