

Compte-rendu de l'audience des AME Franche-Comté et Alsace avec le DR AFC du 20/06/2022

AME : En introduction, nous avons remercié le DR pour les efforts de communication demandés lors de notre dernière réunion. Teams n'est plus la panacée, et le mail est utilisé notamment pour faciliter la transmission de pièces jointes à nos équipes. A contrario, deux thèmes ont encore empiré : l'autonomie des DS et moyens en personnel sur les secteurs

AME : Manque de moyens en personnel sur les secteurs. Nous comprenons le cadre de gain de productivité qui nous est donné. Pour autant, des manques cruciaux en personnel sur des postes stratégiques auraient pu être évités par une meilleure anticipation. Une équipe complète, c'est moins de stress, moins d'absences pour maladie (économies), plus de satisfaction client et plus de ventes. Nous avons également rappelé que des primes de mobilité pouvaient être un levier supplémentaire pour motiver de potentiels candidats. Nous avons demandé la mise en place de remplaçants Cobas (surtout CSP), RE, REC et DS au niveau territoire ou région ??

DR : Un rappel nous est fait sur les moyens alloués et sur comment se prend la décision de recruter ou non sur un secteur. Les moyens actuels du secteur (CDI + CDD séniors + CDI intérimaires + facteurs guichetiers) sont comparés à la V11-3 (bientôt V11-4) qui nous donne la cible emploi lors de la prochaine adaptation (CDI intérimaires et CDD séniors sont comptabilisés même s'ils ne seront plus en poste au moment de ladite adaptation).

La DR à ce sujet lance plusieurs chantiers :

- Partager plus avec les DS afin de leur permettre d'avoir une vision moyen terme sur leur secteur (exemple fusion potentielle de secteurs). Ce partage sera subordonné à une confiance réciproque sur la non-communication des infos avant le feu vert du DR.
- Le pilotage de la force de travail sera fait en FTU
- Un vivier d'intérimaires recrutables sera établi afin de recruter plus vite en cas de recrutement externe
- Favoriser la connaissance des APC en externe
- Travailler sur la qualité des personnes envoyées par les agences d'intérim
- Aborder la mobilité géographique lors des entretiens professionnels même en l'absence de projet pro
- Des accompagnements financiers avec accord RH BGNP, mais qui ne sont pas que le seul levier
- 27 recrutements externes validés sur la DR par la DEX (10 déjà faits depuis le début de l'année
- Un dispositif « TREMLIN » est mis en place : des capsules d'acculturation (pilotage, management,...) qui permettront aux futurs candidats de monter en compétence et de vérifier la justesse de leurs aspirations.

- Les secteurs où il y a 2 REC doivent permettre de former des 2eme REC 18 mois avant de les mettre sur un secteur seul.
- Le système de « parrainage » va être remis en place (REC, RE, DS) et des rencontres avec toutes les directions métiers seront organisées.

AME : « Les fonctionnels prennent le pouvoir ». Nous sommes intervenus pour rappeler qu'il faut marcher sur les 2 pieds. Nous avons exposé un certain nombre d'exemples pour montrer comment le DS est peu à peu déposséder de son autonomie :

- Nos REC pilotés, voir sermonnés sur certains dossiers par des fonctionnels
- Nos conseillers ou CSP animés, pilotés, rémunérés par d'autres que leurs patrons...
- Des formations, réunions teams proposés directement à nos cobas sans laisser le DS libre de décider s'il relaye ou non l'information ou s'il décide de faire autrement

DR : Le DR nous assure qu'il fera un rappel en ce sens. Pour autant, il précise qu'il est compliqué d'être équilibré sur le sujet (comment ne pas noyer les DS dans les infos, tout en garantissant leur autonomie et sans les court-circuiter...)

AME : Nous avons répondu qu'à contrario, l'aide dont nous avons besoin sur d'autres sujets ne nous était pas toujours apportée. En cas de problèmes rencontrés, l'appel à un fonctionnel peut se solder par une réponse nous expliquant comment nous passer d'eux... Autre exemple, les formations importantes, pour lesquelles nous devons encore trop souvent inscrire nos collaborateurs...

AME : Deux activités nous prennent beaucoup plus de temps que ce qu'on croit :

- Contrôle 4 yeux
- Formations réglementaires qui inondent PGF. 1h par semaine ne suffit plus !

DR : Le DR en a conscience et remontera cette info. Il ajoute que pour le contrôle interne nous avons l'aide aujourd'hui de 2 anciens DS (François et Christian). La pérennisation de ces 2 emplois n'est pas garantie. C'est la DR qui fait le choix de se payer ces 2 emplois.

AME : Exemples d'expérience clients et collaborateurs irritantes. Nous avons remonté des cas concrets d'insatisfaction client et collaborateurs (CNP, CREC, CRC, ...). Nous avons demandé au DR de nous aider à supprimer tous ces irritants.

DR : Le DR est friand de ces exemples qui lui permettent de travailler sur du concret lors des rencontres qu'il peut avoir avec ses différents interlocuteurs. Nous ne devons pas hésiter à lui en remonter d'autres.

AME : Nous avons échangé à nouveau à propos de nos outils défaillants (assurance DC qui ne fonctionne pas, pannes régulières IN, cap client en pannes récurrentes, des contrats simples en PDF pour les VU,...)

DR : Le DR reconnaît les difficultés et les remonte.

AME : Divers sujets :

- Pas de nouveau sur les DREX
- Nous avons demandé que la reconnaissance (en termes de com) devait aller également aux secteurs qui galèrent et qui réalisent néanmoins de beaux résultats
- Nous avons demandé que les cibles de portefeuille Coda soient données à tous les DS (y compris dans le Jura)
- Nous avons demandé d'avoir la primeur des infos (avant les syndicats). En tant que cadres, il est parfois déplaisant d'apprendre les infos des syndicats.



De gauche à droite : Bruno HALLER (DRAT), Stéphane HAFNER (Pdt AME Franche-Comté), Olivier KOZAR (DR Alsace Franche-Comté) et Joël LAGARRIGUE (Pdt AME Alsace)