

## RENCONTRE DE L'AME AVEC LES REPRÉSENTANTS DE LA DEX OUEST

Ce jeudi 15 septembre 2022, rendez-vous était pris au Siège pour aller à la rencontre de Stéphane ZAKARIAN, DEX Ouest accompagné de Florence LHOMME, Conseillère Technique RH. De son côté, l'AME était représentée par sa Présidente Catherine GIRARD, DS de THURY-HARCOURT et de Mickaël BARRAIS, DS de Mayenne. Didier GOMEZ, également invité, a dû se décommander la veille.

Lors des échanges, les préoccupations du quotidien de la vie des secteurs ont pu être évoquées sans langue de bois.

Dans un premier temps, il fut question du comblement des postes de chargés de clientèle, conseillers bancaires et encadrants des secteurs qui ne va pas assez vite, et c'est en phase d'accélération. Avec jusqu'à 80% de bureaux agents seuls dans certaines DR de l'Ouest, les conditions d'ouverture de ces bureaux ont été au cœur du sujet de recrutement des chargés de clientèle. Malgré une force de travail globale à l'attendu, la nécessité d'une force de travail variable est nécessaire pour pallier l'absentéisme. Mais aussi comme l'a précisément expliqué Mickaël, les zones de mobilité des secteurs ruraux peuvent générer la nécessité de combler des positions de travail alors que le secteur est à l'équilibre d'emploi.

*Nous avons bien validé ensemble que tous les métiers nécessaires au fonctionnement des secteurs ont besoin d'une accélération de recrutement.*

Pour les DS, l'expérience bretonne d'orientation de plus de présence des DS le samedi a été évoquée. Ce que nous avons compris des échanges, c'est que cela reste une expérimentation et que chaque cas est un cas particulier, chaque secteur étant différent (Distance domicile -secteur, composition et présence du CODIR en général, continuité managériale). En tant que Présidente de l'AME, j'ai confirmé l'éloignement sur des secteurs éclatés des DS lié à l'histoire de l'évolution du métier. A La Poste, un Chef d'établissement était mono-site, donc proche de la ligne guichet et ligne conseil toute la semaine. Les Directeurs d'établissement Terrain ont mutualisé des bureaux et sont devenus multi-sites. Par la suite, avec la dimension bancaire renforcée, les DS travaillent de plus en plus sur la conformité et la saisie et le contrôle sur des secteurs dans des secteurs de plus en plus larges (Larges géographiquement, ou par la taille des équipes).

Quand nous avons évoqué le sujet du DACB, Directeur Adjoint bancaire, il nous a semblé que c'est véritablement une expérimentation en cours, que ce poste sera pesé au cas par cas si le secteur a le périmètre en termes de taille d'équipe et si des compétences locales sont présentes.

La Banque travaille à alléger ce travail de conformité pour libérer du temps au DS. Quand une banque a besoin de meilleure mise à jour des informations, 2 axes de travail se présentent à elle. Soit les humains qui y travaillent sont mis à contribution, soit le système d'exploitation peut être paramétré pour bloquer ou orienter la saisie dans le sens du besoin de conformité. Après avoir beaucoup sollicité le Réseau, la banque travaille sur la 2<sup>ème</sup> orientation pour alléger le travail en bureau. A nous d'être vigilants sur ce sujet.

Un questionnement sur le pourquoi d'un 4<sup>ème</sup> entretien avec la filière patrimoniale lors des recrutements des DS qui prennent un poste à très fort enjeux dans la DEX Ouest a été expliqué par Stéphane ZAKARIAN. Le besoin de connaître les compétences des DS à très forts enjeux, pour pouvoir les accompagner dans leur parcours professionnel, a été mis en avant. Pour l'AME, cela représente pour le candidat un frein au recrutement, sorte de parcours à l'infini d'entretiens qui garantit une occupation de bureaucratie hiérarchique.

Ce que j'ai retenu de ces échanges, c'est une vraie volonté d'afficher le besoin de dialoguer, de comprendre nos contraintes. Nous serons attentifs dans nos DR à la bienveillance de l'accompagnement de nos parcours professionnels, et à la garantie de nous donner les moyens humains d'accueillir nos clients.