

Avis des élus SUD sur projet d'évolution de l'organisation du pôle expertise « Séparation/divorce ».

Bien que nous comprenions parfaitement que le bagage présenté sur le sujet en Septembre, ait été bâti de sorte à être concis et facilement compréhensible pour les membres du CSE, Nous regrettons la vue beaucoup trop « MACRO » de celui-ci.

Pour autant, à travers les années, l'utilité de ce service, et la qualité du travail effectué ne sont plus à prouver, il faut désormais avancer et déployer définitivement le nouveau parcours client. Travailler aujourd'hui sur deux parcours selon la DSA concernées est un réel handicap, voir un frein pour les collègues du service, fatigués de cette situation.

Un regret que nous souhaitons partager : C'est de ne pas avoir suffisamment tenu compte de la réalité du terrain pour aboutir à ce dossier. Une fois de plus la co-construction nous semble sélective. A-t-on vraiment interrogé les collègues sur les items primordiaux pour réussir sur ce projet ? a-t-on pris en compte le temps passé à bâtir les outils nécessaires (« moment de vie »), les réunions de travail dédiées ? etc... (Autant de travail effectué en plus de la gestion des dossiers clients).

La complexité de certains dossiers, les typologies de clients, (pros... agris... banque privée...) l'adaptation aux outils, le nombre de dossiers au global, le temps nécessaire pour se former à ce métier (les collègues en poste parlent de 2 ans) ... Tout cela mis bout à bout nous laisse perplexe devant le peu d'ambition de la direction. Peu d'ambition en termes de créations de postes tout d'abord. Nous ne comprenons pas comment la direction pense arriver à ses fins avec l'organigramme prévu. Peu d'ambition aussi vis-à-vis des collègues du service qui resteront « analystes » là où CADIF, caisse avec laquelle les échanges sur les outils et les pratiques ont été nombreux, ont fait le choix de passer les salariés de leur « agence séparation/divorce » en chargés de relation client...

Nous l'avons dit le mois dernier et le redisons aujourd'hui, car l'expérience doit servir : Ne faites pas du pôle d'expertise « Séparation/Divorce » un nouveau PMO.

SUD a rendu un avis défavorable sur le sujet.