

# REUNION DU 23 MARS 2018

## Les questions Délégués du Personnel

### 06 du mois de Mars 2018

#### **1) NIVEAU GLOBAL DES APPRECIATIONS**

De nombreux collègues nous interrogent afin de savoir si des directives ont été données à l'encadrement afin de baisser le niveau global des appréciations. En effet, des agents ont des appréciations moins bonnes que les années passées, alors même qu'ils ont de meilleurs résultats commerciaux et que leur niveau sur les autres pavés d'appréciation est jugé stable.

Afin de lever toute opacité sur le sujet, nous demandons à la Direction de donner le niveau des appréciations pour l'année 2017 (nombre d'agents appréciés en A, B, C et D).

*Réponse Direction : Au-delà du fait que la campagne d'appréciation 2017 n'est pas à ce jour clôturée, l'ensemble des managers a fait l'objet d'une sensibilisation par la DRH sur les attendus de l'entretien d'appréciation et les bonnes pratiques associées.*

*Si effectivement, il est logique que les résultats commerciaux tiennent une place importante dans l'appréciation globale, le comportement professionnel constitue également une composante essentielle qui peut venir justifier une appréciation nuancée.*

*Pour rappel, ainsi qu'il l'a été indiqué notamment dans le cadre des DP de mai 2017 (+ présentation de la politique sociale auprès des élus du Comité d'entreprise), les collaborateurs identifiés en difficulté importante sur leur métier, ont vocation à bénéficier d'un accompagnement RH dédié (formation / repositionnement...) leur permettant de trouver une solution à ce constat.*

*Celui-ci peut naturellement ne pas être partagé ce qui fera alors obstacle à la mise en place de ce processus d'accompagnement et obliger, en toute transparence, la Caisse Régionale à en tirer les conséquences sur la pérennité du contrat de travail des collaborateurs concernés.*

**Commentaire CFTC : La Direction a convenu lors de la réunion qu'il y aurait pour l'année 2017 plus d'appréciations en D, et nous pensons qu'il y aura sans doute plus d'appréciations en C. On peut donc bien penser que la « sensibilisation par la DRH sur les attendus de l'entretien d'appréciation » a bien été perçue comme une directive pour « durcir » les entretiens d'appréciation pour l'année 2017. Nous reposerons évidemment la question le mois prochain puisque le processus des entretiens d'appréciation sera alors terminé.**

#### **2) DELAI POUR LE SALARIE AFIN D'ETABLIR DES COMMENTAIRES SUITE A SON ENTRETIEN D'APPRECIATION.**

Des collègues nous ont contacté pour se plaindre du fait suivant: suite à leur appréciation, leur manager leur a mis une forte pression afin qu'ils remplissent la partie commentaires et valident l'appréciation très rapidement (avec parfois l'exigence d'un retour le lendemain matin pour un entretien effectué en fin de journée ...), et alors même que rien dans le fonctionnement de l'outil informatique ne justifiait un tel empressement.

Dans le cas d'entretiens qui n'ont pas été satisfaisants selon les salariés ou qui ont même parfois pu être « tendus », nos collègues ressentent bien que cette pression a pour but de leur laisser le moins de temps de réflexion possible, de les empêcher de prendre du recul (nécessité de demander à voir le n+2 ? la DRH ?) et de faire des commentaires pertinents.

Quelles sont à ce jour les préconisations de la Direction sur le délai à laisser aux agents afin qu'ils puissent écrire leurs commentaires dans des conditions satisfaisantes, sachant que la date limite pour clôturer le processus des entretiens d'appréciation est-elle fixée au 28 février ?

Nous demandons à la Direction de déterminer un délai de réflexion obligatoire (d'au minimum trois jours) afin que les agents puissent disposer d'un temps suffisant pour bâtir leurs commentaires: cela nous semble être une mesure loyale.

*Réponse Direction : De manière générale, la préparation tant par le collaborateur que le manager des entretiens d'appréciation et de l'entretien professionnel ainsi que la convergence sur les constats réalisés, ne créent aucune difficulté quant à la formulation rapide de ces éléments.*

*Toutefois, le collaborateur qui le souhaite peut s'approprier le temps suffisant pour la formulation de ses observations dès lors que cela s'inscrit dans le planning de consolidation intégrant l'avis du n+2*

*Sur ces bases, il n'est pas envisagé d'intégrer de délai préfix minimum*

### **3) ASSCOM ET CREDIT HABITAT.**

La fiche métier des ASSCOM précise que ces derniers doivent maîtriser les connaissances de base sur la réglementation et la technique des crédits.

Or, des ASSCOM sont inscrits à des formations sur le crédit habitat, non pas afin de leur permettre d'acquérir les connaissances de base, mais dans le but de leur donner les connaissances suffisantes afin qu'ils puissent monter des dossiers.

Comment la Direction explique-t-elle cela ?

*Réponse Direction : Dans le cadre de la formation réglementaire DCI, la Direction a acté le fait d'intégrer les assistants commerciaux. Seuls les assistants commerciaux n'étant pas en situation de vendre du crédit habitat et n'étant pas amené à le faire dans un délai raisonnable ont été exclus du ciblage.*

**Commentaire CFTC: voir commentaire de la question suivante.**

### **4) VALORISATION FINANCIERE POUR LES ASSCOM QUI FONT DU CREDIT HABITAT.**

Au fil du temps la maîtrise parfaite du crédit conso et plus encore une excellente maîtrise du crédit habitat sont devenus des pré-requis indispensables pour les ASSCOM afin de pouvoir devenir CPART: alors que l'agent commercial ne devrait normalement apprendre à monter un crédit conso ou habitat que lorsqu'il devient CPART.

Cette situation est particulièrement injuste du fait que ces compétences supplémentaires ne sont que rarement reconnues financièrement. Ainsi, la CR paye des salaires d'ASSCOM pour des collègues qui remplissent en majeure partie les fonctions d'un CPART.

**Comment les dirigeants de la Banque Loyale justifient-ils le fait de faire ces économies de bouts de chandelle sur le dos des salariés les moins bien rémunérés de l'entreprise, alors même que l'entreprise dégage depuis une dizaine d'années un résultat net annuel supérieur à 100 ME ?**

Nous demandons à la Direction de valoriser financièrement, systématiquement, les ASSCOM qui ont la maîtrise des crédits et déploient donc des compétences largement supérieures à ce qui leur est normalement demandé.

*Réponse Direction : Il s'agit d'une revendication ne relevant pas de la compétence des délégués du personnel. Ceci précisé, la vision des délégués du personnel CFTC interpelle. Il est en effet plus que fréquent que des assistants commerciaux assurent des remplacements par intérim sur des métiers de CPART.*

*L'intégration au fil de l'eau de nouvelles compétences prépare à ce type de remplacement mais plus encore à la prise de poste en permettant de démontrer les aptitudes du salarié à pouvoir s'y inscrire.*

**Commentaire CFTC : donc, aucune réponse de la Direction concernant la demande légitime de valorisation financière de cette compétence largement supérieure mise en oeuvre dans l'exercice du métier (valorisable donc par de la RCP) ...**

**En outre, à quoi servent alors les fiches métiers ?**

## **5) LIVRAISON DES TICKETS RESTAURANT.**

Pendant des années, la livraison des tickets restaurants s'est effectuée convenablement, avec une distribution vers le 5 de chaque mois. Il y a quelques mois, suite à plusieurs retards, nous avons déjà dû faire une réclamation auprès de la Direction.

Ce mois-ci, dans certains bureaux, les tickets restaurants n'ont été livrés que ... le 20 mars. Quelles sont les raisons de ce retard ? La Direction peut-elle mettre bon ordre au processus de commande et de distribution afin que ces retards ne se renouvellent plus ?

*Réponse Direction : Le prestataire a rencontré des difficultés ayant conduit à des retards.*

*Une réflexion est en cours pour dématérialiser d'ici à la fin d'année l'édition de ces titres restaurants (approche carte de paiement / application au plus juste de la consommation réelle avec crédit mensuel apporté par le prestataire sur la carte ou l'application).*

*Cette évolution amènera des contrôles d'utilisation automatique par le système du prestataire (au niveau des journées d'utilisation et des montants journaliers tolérés) dans le respect plein et entier de la réglementation applicable.*

## **6) AUGMENTATION DU BAREME KILOMETRIQUE ?**

L'augmentation des taxes sur le carburant en début d'année a eu un impact fort sur le prix de l'essence et du diesel.

La Direction envisage-t-elle en conséquence une hausse du barème kilométrique de la CR ?

*Réponse Direction : Par application de l'accord d'entreprise relatif à ces questions, les indemnités kilométriques sont revues 2 fois par an, en janvier et en juillet.*

## **7) BLACK FRIDAY.**

Cette offre étant particulièrement intéressante, les agents du réseau ont évidemment eu pour directive de ne pas faire ces crédits dans le but de permettre aux clients de rembourser d'autres créances en nos livres.

Or, les agents du CCM, qui ont également traité cette offre, n'ont eux reçu aucune consigne en ce sens, et les clients passant par le CCM ont donc pu faire du Black Friday pour rembourser d'autres crédits qu'ils avaient chez nous à des taux supérieurs. On peut imaginer la perte de crédibilité d'un agent du réseau vis-à-vis d'un client qui finit par avoir son crédit pour du rachat par un autre biais que l'agence.

Nous demandons à la Direction d'avoir une conduite cohérente sur ce type d'offre et de tenir le même discours pour l'ensemble des agents et services amenés à les commercialiser.

*Réponse Direction : Il n'y a pas lieu d'avoir de différenciation dans la politique de distribution du crédit entre le CCM et le réseau de proximité, les délégations et l'octroi étant identiques.*

**Commentaire CFTC : il y en a pourtant eu pour le Black Friday.**

## **8) COLLEGUES INQUIETS PAR LES NOCTURNES DANS CERTAINS QUARTIERS SENSIBLES (SUITE).**

Nous reprenons notre question posée sur ce sujet lors de la réunion du mois de février, ainsi que la réponse apportée par la Direction :

« Certains collègues nous ont fait part de leurs vives inquiétudes de se retrouver lors des nocturnes à seulement deux ou trois dans certaines agences situées dans des quartiers sensibles. Cela est d'autant plus dommage quand il s'agit d'agences pour lesquelles la nocturne ne semble vraiment pas indispensable.

Nous demandons à la Direction d'être particulièrement vigilante concernant ces inquiétudes légitimes de nos collègues, et de ne pas mettre en place de nocturne dans les quartiers les plus sensibles : et si la Direction persiste dans sa volonté d'y mettre une nocturne, d'en faire rapidement un bilan de l'efficacité afin de pouvoir éventuellement faire machine arrière et l'annuler.

*Réponse Direction : Cf. réponse globale intégrée à la réclamation 13. »*

Or, dans sa réponse globale à une question précédente sur l'évolution des grilles horaires des agences, la Direction ne fait aucunement allusion à la problématique des nocturnes dans les quartiers sensibles.

Nous reposons donc la même question.

Or, dans sa réponse globale à une question précédente sur l'évolution des grilles horaires des agences, la Direction ne fait aucunement allusion à la problématique des nocturnes dans les quartiers sensibles. Nous repons donc la même question.

*Réponse Direction : Sans volonté de polémique, il convient de rappeler en préambule que l'unique fermeture tardive hebdomadaire dénommé « nocturne » dans la réclamation par les élus DP CFTC est fixée à 19 h, horaire de fermeture classique de tout commerce de proximité.*

*Ceci étant rappelé, si la sécurité des collaborateurs était exposée à cet horaire sur la zone concernée, c'est le maintien de l'agence du site qui devrait en réalité poser question car cela poserait nécessairement la question de la sécurité les autres jours, à 18h, soit un horaire très proche de la « tardive ».*

*Pour répondre précisément à la réclamation, il n'apparaît donc pas à aujourd'hui qu'un quartier en particulier impose l'exclusion d'un horaire tardif, une fois sur la semaine, au risque d'exposer l'intégrité physique des salariés.*

**Commentaire CFTC : les collègues (notamment féminines) travaillant dans des quartiers sensibles apprécieront la réponse de la Direction, notamment l'absence de distinction qui est faite entre une sortie à 18h et une sortie à 19h.**

### **9) GARANTIE CONVENTIONNELLE (SUITE).**

Nous reprenons notre question posée sur ce sujet lors de la réunion du mois de février, ainsi que la réponse apportée par la Direction:

« Le système de gestion des rémunérations doit permettre de vérifier, au 31 décembre de chaque année, que chaque salarié éligible a bénéficié, au titre de la reconnaissance du surplus des compétences individuelles, des expertises supplémentaires ou des prises de responsabilités, durant la période de référence des 4 dernières années civiles incluant l'année en cours, d'une valorisation de sa rémunération conventionnelle.

Tous les 4 ans, le salarié éligible bénéficie d'une revalorisation de son salaire d'au minimum:

- 60 euros mensuels pour les salariés dont la position de classification relève des niveaux A à C.
- 65 euros mensuels pour les salariés dont la position de classification relève des niveaux D à F.
- 70 euros mensuels pour les salariés dont la position de classification relève des niveaux G à J.

Concernant cette attribution, **la notation a un rôle prépondérant puisque le salarié noté en C ou en D ne peut en bénéficier.** Le salarié évalué en A en bénéficie automatiquement. Pour le salarié évalué en B (salarié conforme au niveau attendu de compétences pour l'emploi occupé), il vient s'ajouter un autre critère qui est le ratio de RCI/RCE ou RCI/RCP. Pour que le salarié puisse avoir cette évolution, le ratio doit être < à 25 % pour les classes I et II et < à 30 % pour les classes III.

Combien de salariés ont des ratios supérieurs soit à 25% soit à 30% selon les classes ? On peut en effet supposer que certains salariés ayant de l'ancienneté peuvent se trouver dans ce type de situation puisqu'ils ont accumulé des RCI durant leur carrière. La DRH informe-t-elle le manager et l'agent quand elle a connaissance de ces situations, afin que les décisions soient prises de manière pertinente en cas de volonté du manager d'attribuer de la RCI ou de la RCP ?

*Réponse Direction : Ces informations ont été communiquées dans le cadre de la commission de suivi CCN aux organisations syndicales signataires. Les dispositions conventionnelles de branche sont pleinement respectées par la Caisse Régionale. »*

Or, la question sur le nombre de salariés ayant des ratios supérieurs soit à 25% soit à 30% est restée sans réponse lors de la réunion de la commission de suivi de la CNN. Et la Direction n'a pas répondu à la deuxième question contenue dans notre réclamation, que nous repons donc dans son intégralité.

*Réponse Direction : Il n'est pas envisagé de sensibilisation particulière du management concernant la notation des collaborateurs dont le taux de décollement (rémunération effective) les exclut des garanties conventionnelles collectives de branche, quand bien même ils soient évalués en « B ».*

*Pour information, pour l'ensemble de la Caisse Régionale, cela a concerné 4 salariés sur la précédente campagne, ce qui démontre par la même que les salariés notés en « B » ne sont pas exclus du bénéfice des augmentations individuelles.*

### **Vos contacts:**

**Meryam BENSALD (00659), Vincent BOVET (TRS/PRI6), Mme Ratiba FENIRA (00646), Laetitia TOMASI (00656), Yann UGO (00694)**