

REUNION DU 20 AVRIL 2018

Les questions Délégués du Personnel

1) NIVEAU GLOBAL DES APPRECIATIONS (SUITE).

La campagne d'appréciation 2017 étant désormais terminée, nous revenons vers la Direction afin de connaître le niveau des appréciations pour l'année 2017: nombre d'agents appréciés en A, B, C et D.

Réponse Direction : La campagne d'appréciation 2017 n'est pas à ce jour clôturée. Même si cela a été fait l'année dernière pour mettre en échec un procès d'intention intégré dans la formulation de nombreuses réclamations, les Délégués du Personnel n'ont pas vocation à se voir communiquer chaque année ces éléments. Ces éléments pourront le cas échéant être précisés aux membres du CE dans le cadre de l'évocation de la politique sociale de la Caisse Régionale et ce dans le respect des compétences de chaque instance.

Commentaire CFTC : nous remercions la Direction pour sa transparence ... En procédant ainsi, elle donne surtout l'impression d'avoir quelque chose à cacher, et donne du crédit à l'idée que la « sensibilisation par la DRH sur les attendus de l'entretien d'appréciation » (évoquée lors de la réunion du mois dernier) a surtout été une directive pour « durcir » les entretiens d'appréciation pour l'année 2017. Nous reposerons la question lors de la prochaine réunion du CE, et reviendrons vers vous dès que nous aurons ces informations.

2) RENEGOCIATION CONTRATS ADI/ADE POUR LES AGENTS.

De plus en plus de clients demandent la renégociation de leur contrat ADI, parfois par un simple courrier, afin d'obtenir de meilleures garanties et/ou un meilleur tarif.

La Direction a-t-elle prévu quelque chose sur ce sujet pour les agents ? Ou ceux-ci doivent-ils faire des demandes individuelles (avec le risque d'écarts importants dans ce que va obtenir l'un par rapport à l'autre) ?

Avec quelles procédures et quelles délégations le cas échéant ?

Dans le cas où rien ne serait pour l'heure envisagé, nous demandons à la Direction d'entamer une réflexion sur le sujet.

Réponse Direction : Il n'est pas envisagé de faire évoluer les conditions préférentielles d'ADI / ADE sur le stock des prêts salariés.

Cette décision s'explique par la confirmation du bon positionnement de l'offre ADI / ADE de la Caisse Régionale par rapport à la concurrence auquel se rajoute la remise de 30 % permise par la réglementation sociale et appliquée par la Caisse Régionale.

Il convient enfin de rappeler que ces conditions préférentielles sont encadrées par une réglementation sociale stricte, qui, si elle n'est pas respectée, fait peser un risque de requalification de ces avantages en nature.

Commentaire CFTC : il est tout de même regrettable que, comme pour les renégociations de taux, les salariés de l'entreprise aient le sentiment d'être moins bien traités que les autres clients, et qu'ils soient de plus en plus nombreux à se tourner vers la concurrence.

3) ABSORPTION DE RCI DANS LE CADRE D'UNE PROMOTION.

La plupart des agents savent qu'une partie de leur RCI peut être absorbée s'ils ont une promotion, mais quasiment personne ne connaît les mécanismes d'absorption. La Direction peut-elle donner ces informations ou indiquer où on peut les trouver ?

Réponse Direction : Il convient de se référer à l'annexe 1 de la Convention Collective. Ces dispositions sont consultables sur l'Intranet / Convention Collective / lien – Rémunération.

Commentaire CFTC : l'article de la Convention Collective stipule simplement que « Les modalités d'absorption de la RCI ... sont déterminées dans le cadre d'un accord collectif ou arrêtées après négociation entre les partenaires sociaux, dans chaque CR ».

Nous reviendrons en conséquence sur le sujet afin de savoir à quel accord d'entreprise il convient de se référer.

4) ANCIENNETE ET RCI.

Nous souhaiterions connaître le montant moyen de RCI détenu par un agent ayant une ancienneté dans l'entreprise de moins de 5 ans, entre 5 et 10 ans, entre 10 et 15 ans, entre 15 et 20 ans, entre 20 et 25 ans, entre 25 et 30 ans, entre 30 et 35 ans, entre 35 et 40 ans, entre 40 et 45 ans.

Réponse Direction : La Caisse Régionale transmet annuellement aux membres du Comité d'entreprise l'ensemble des indicateurs légaux dans le cadre du processus d'information / consultation sur la Politique Sociale de l'entreprise.

Ces échanges n'ont pas vocation à être doublés avec l'instance des Délégués du personnel.

Commentaire CFTC : nous remercions à nouveau la Direction pour sa transparence et vous communiquerons ces informations dès que possible: elles vous permettront de comparer votre situation par rapport à celle des salariés ayant la même ancienneté que vous.

5) RCI ET CLASSE D'EMPLOI.

Nous souhaiterions connaître le montant moyen de RCI détenu par un agent de classe 1, par un agent de classe 2 et par un agent de classe 3.

Réponse Direction : La Caisse Régionale transmet annuellement aux membres du Comité d'entreprise l'ensemble des indicateurs légaux dans le cadre du processus d'information / consultation sur la Politique Sociale de l'entreprise.

Ces échanges n'ont pas vocation à être doublés avec l'instance des Délégués du personnel.

Commentaire CFTC : nous remercions à nouveau la Direction pour sa transparence et vous communiquerons ces informations dès que possible: elles vous permettront de comparer votre situation par rapport à celle des collègues de la même classe que la votre.

6) FORMATIONS DIPLOMANTES.

Concernant les formations diplômantes (Bachelor notamment), il semble que les formations en e-learning soient effectuées hors temps de travail, alors que les journées de révision et d'examen sont réalisées sur le temps de travail. Est-ce bien le cas ?

Où peut-on trouver cette information sur le portail informatique ?

Réponse Direction : Il n'y a pas eu de novation particulière quant aux modalités de réalisation des formations diplômantes type Bachelor à l'exception près d'une dématérialisation des supports de cours.

Commentaire CFTC : la Direction ne répond pas précisément à nos questions: nous les reposerons donc lors de la prochaine réunion.

7) FORMATION HORS TEMPS DE TRAVAIL.

A une de nos questions lors de la réunion de juin 2014 sur les formations se déroulant hors temps de travail, la Direction a fait la réponse suivante:

« En préambule, il est rappelé que les formations hors temps de travail ne concernent que les formations de catégorie 2, à savoir: les parcours diplômants Bachelor et ITB, les filières métiers, les masters spécialisés et le BADGE management.

Lors de chaque inscription, les participants signent une clause de dédit Formation précisant le nombre de jours qui devra être effectué hors temps de travail ».

L'accord national du 6 mai 2015 sur la formation professionnelle dans les CR stipule:

« Lorsque, après accord écrit du salarié et de la Caisse Régionale, le salarié participe à une formation réalisée en dehors du temps de travail, il perçoit une allocation de formation égale à 50 % de la rémunération nette de référence conformément aux dispositions des articles D 6321-5 et suivants du Code du travail. L'allocation sera versée par la Caisse Régionale au salarié concerné au plus tard avec la paye du mois suivant celui où les heures de formation ont été effectuées en dehors du temps de travail. »

La CR respecte -t-elle ces dispositions du Code du travail reprises dans l'accord national ?

Réponse Direction : La formation professionnelle a fait l'objet d'une réforme profonde (suppression du DIF – création du Compte Personnel de Formation).

Les formations évoquées dans la réclamation sont visées à l'article 2 de l'accord sur la formation professionnelle (périmètre et modalités).

Commentaire CFTC : nous regrettons que la Direction ait autant de difficultés à saisir le sens de nos questions: nous ne demandons pas où sont visées les formations évoquées, mais si la Direction verse bien l'allocation de formation égale à 50% de la rémunération lorsque le salarié participe à une formation réalisée en dehors du temps de travail. Et dans l'accord cité par la Direction, la réponse à notre question n'apparaît pas. Nous reposerons donc cette question lors de la prochaine réunion.

8) APPRECIATION DU TRAVAIL DES AGENTS COMMERCIAUX SUR LEUR NOMBRE DE VENTES.

Il semble que depuis le début de l'année, et au moins sur certaines agences de la DS Nice-Centre, il a été demandé aux managers de mettre l'accent sur le nombre de ventes.

Or, la consigne est parfois suivie de manière tellement dogmatique qu'il n'y a plus que le nombre qui compte, les agents sont appréciés uniquement sur leur nombre de ventes, sans aucune distinction qualitative de ce qu'il y a derrière ces nombres. Pourtant, une commande de LSA n'a pas tout à fait la même valeur qu'un ECEC avec par exemple une souscription de plusieurs dizaines de milliers d'euros d'obligations ... Pour autant, certains collègues se sont vus reprochés d'être en retard sur leur nombre de ventes par rapport aux collègues exerçant le même métier, sans même que l'on cherche à savoir ce qu'il pouvait y avoir précisément dans ces ventes ...

Nous demandons à la Direction de rappeler:

- qu'un des piliers de notre politique commerciale est la satisfaction de notre clientèle, avec « le bon produit au bon client au bon moment », et qu'aucune incitation à faire du nombre pour faire du nombre n'est acceptable

- que le nombre de ventes effectuées par un agent ne peut être qu'un indicateur partiel, et qu'il faut évidemment prendre le temps de faire une analyse qualitative de ces ventes avant de pouvoir apprécier son travail.

Réponse Direction: La Direction s'étonne des affirmations avancées de le cadre de cette réclamation, les pratiques décrites étant bien évidemment totalement contraires au référentiel managérial.

L'activité commerciale doit être accompagnée et managée en analysant le nombre de contacts et de propositions faites à nos clients. Ceci fait partie de l'exigence managériale et des points incontournables à évoquer dans les bilatérales à la quinzaine.

Le nombre d'achats qui en résultent fait l'objet de ces échanges afin d'identifier les points de progrès éventuels dans la manière de réaliser nos propositions.

Le nombre d'achats est analysé tout comme le nombre de propositions et ceci par univers de besoin afin de détecter les succès pour en faire profiter les équipes et les difficultés pour accompagner également ces dernières.

Les clients attendent de nous plus de contacts à notre initiative et des propositions commerciales adaptées à leurs besoins.

9) RISQUES D'ERREURS SUR LE CALCUL DU REVENU FISCAL DE REFERENCE (RFR).

Auparavant, pour les prêts règlementés (PASS, PTZ, PC), et uniquement pour ce type de prêts, c'est le client qui allait sur impôt.gouv pour faire une simulation de son RFR n-1 afin de monter le dossier habitat.

Pour ces mêmes prêts, est-ce toujours au client de le faire ?

Pour les autres prêts (conso et habitat non règlementé), est-il nécessaire de faire une simulation pour calculer le RFR ?

Si oui, est-ce le client ou le conseiller qui doit faire cette simulation ?

Si oui, et si c'est au conseiller de produire ces simulations, quelles peuvent être les conséquences d'éventuelles erreurs ?

Réponse Direction :

- Pour ces mêmes prêts, est-ce toujours au client de le faire ?

Le RFR N-1 n'est pas le Revenu Fiscal de Référence qui détermine l'éligibilité aux prêts règlementés, dans Simulca il est demandé uniquement à des fins statistiques.

C'est le RFR N-2 qui détermine, depuis 2011, l'éligibilité.

Le RFR N-2 étant demandé à compter du 1er janvier de chaque année, il n'est pas à calculer car le client à son avis d'imposition dans les mains depuis septembre de l'année précédente.

- Pour les autres prêts (conso et habitat non règlementé), est-il nécessaire de faire une simulation pour calculer le RFR ?

Non, la simulation du RFR N-1 (revenus 2017 sur avis d'impôt 2018) n'est pas obligatoire car elle ne sert uniquement qu'à estimer les impôts à venir et permet de déterminer la solvabilité ainsi que l'analyse du risque en fonction du dossier, si la situation est en décalage avec l'avis d'imposition N-2 (revenus 2016 sur avis d'impôt 2017). Ex : nouveaux revenus fonciers ou changement de situation Pro ou familiale.

- Si oui, est-ce le client ou le conseiller qui doit faire cette simulation ?

Si cette simulation doit être établie pour une meilleure analyse du risque, elle peut être faite par le conseiller ou le client.

- Si oui, et si c'est au conseiller de produire ces simulations, quelles peuvent être les conséquences d'éventuelles erreurs ?

Mauvaise appréhension du risque.

10) PRESSIONS MISES A CAUSE DES DOSSIERS DE CREDIT KO.

Dans certaines agences, il est signifié à l'ensemble des agents qu'un nombre trop élevé de dossiers de crédit KO risque de leur causer des ennuis avec les services de l'audit (rien que ça ...), ce qui contribue à développer un climat anxieux.

Or, les motifs de KO sont particulièrement divers et nombreux (oubli de scans de documents, CSP non mise à jour, ...).

En outre, les durées préconisées pour monter les dossiers sont parfois trop serrées: 45 minutes par exemple pour un prêt consommation ne sont pas suffisantes pour effectuer avec la rigueur requise l'ensemble des tâches à effectuer (remplir le SI dans son intégralité sur tous les pavés, mises à jour dans « Gestion partenaire », scanner les documents, ...).

Nous considérons que les journées de travail sont suffisamment longues et difficiles, et qu'il ne faut pas en plus de cela que les salariés travaillent dans la crainte.

Nous demandons en conséquence à la Direction:

- de mieux calibrer les durées préconisées pour le montage des dossiers

- pour les petites anomalies, de proposer aux managers de se rapprocher des instructeurs afin de ne pas mettre immédiatement le dossier KO

- de préciser que la diffusion de tels messages anxieux à l'ensemble d'une unité n'est pas souhaitable (si un conseiller manque particulièrement de rigueur, le manager peut toujours mettre en place des axes de progrès individuellement).

Réponse Direction : La qualité de la distribution des crédits est un élément important en termes de satisfaction clients et de conformité. Pour autant si chacun doit veiller à la complétude et conformité des crédits distribués, les pratiques décrites ne sauraient être adaptées.

Pour ce qui est de la régularisation des anomalies que l'on peut qualifier de mineures, elles font l'objet en effet d'échanges entre les services engagement / réalisation et les instructeurs réseaux pour faciliter leur régularisation.

En outre, l'ensemble des dispositifs de formation et de contrôle doit permettre d'assurer une distribution efficace de l'ensemble des crédits consommation et habitat.

11) SIGNATURE ELECTRONIQUE ET REC.

La Direction a décidé de mettre un objectif en 2018 sur la signature électronique et de l'intégrer au calcul de la REC.

Or, lors d'un EC à distance, le conseiller ne peut pas valider l'entretien, vu que le client n'est pas face à lui: il n'y a pas de signature sur la tablette, puisque les documents doivent être envoyés au client pour une signature papier.

De plus, lors des EER, il peut y avoir des "bugs", sans solution sur le moment, qui font que l'agent doit finalement faire l'EER sur ordinateur et envoyer un mail au responsable et au service d'assistance avec une copie d'écran.

Les agents ont donc la pression pour atteindre l'objectif, mais comment y arriver lorsque les process ou des dysfonctionnements de l'outil informatique sont autant de freins à la réalisation de cet objectif ?

Ces éléments nous conduisent, dans un souci d'équité, à demander à la Direction de supprimer l'objectif sur la signature électronique dans la REC

Réponse Direction : L'ambition portant sur la SEA a été revue à la baisse (85 à 80%) afin de tenir compte de situations qui effectivement sont incompatibles avec la comptabilisation actuelle SEA (+ 75 ans, VAD notamment).

Cet ajustement a été réalisé également pour tenir compte de certains incidents inhérents aux connexions Wifi parfois instables.

Il est à noter que de nouveaux équipements performants et permettant un doublement du débit wifi seront installés à la rentrée dans l'ensemble des agences afin de régler définitivement ces instabilités.

Le niveau moyen d'utilisation de la SEA est actuellement très proche des 80% (77% à 78% ces dernières semaines),

Il n'est pas prévu de suppression de cette ambition qui, nous vous le rappelons est en totale cohérence avec le besoin et le souhait d'une très grande majorité de nos clients et fruit également de gain de temps et de conformité « native ».

En cas de situations plus fortement dégradées, comme nous avons vécues lors de la semaine 9, une neutralisation intégrale peut être décidée ponctuellement afin de ne pas pénaliser les agences.

Commentaire CFTC : il apparaît évident que le suivi de cet objectif obéit à des critères complètement subjectifs: la baisse de 85 à 80 % pour tenir compte des plus de 75 ans, de la VAD et des « connexions Wifi parfois instables » pourrait prêter à sourire, s'il ne s'agissait pas là d'un des éléments de notre rémunération.

Vos contacts:

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