

REUNION DU 21 DECEMBRE DES DELEGUES DU PERSONNEL 06

Les représentants syndicaux de la CFTC vous présentent les réponses apportées par la Direction aux réclamations de nos délégués du personnel lors de la réunion du 21 Décembre 2018.

1) PRIME DE FIN D'ANNÉE SUITE A L'ANNONCE LORS DE LA RGA.

Lors de la RGA, le DG a annoncé qu'il avait l'intention de rajouter 2,5 millions d'euros à l'intéressement-participation, mais qu'il attendait d'en savoir plus sur le dispositif de prime défiscalisée qu'allait mettre en place le gouvernement.

Nous en savons aujourd'hui un peu plus sur ce dispositif: jusqu'à 1000 euros, exonération de charges sociales et défiscalisation de l'IR pour les salariés percevant moins de 3600 euros net par mois.

L'entreprise a donc évidemment tout intérêt à opter pour ce dispositif, car elle économise le forfait social de 20 % pour les versements en intéressement-participation.

Pour les salariés percevant moins de 3600 euros nets par mois, soit la très grande majorité des salariés de notre CR, avantage de percevoir immédiatement la prime dont 1000 euros net d'impôts. Autre avantage: on aurait ainsi une prime égalitaire, plus juste, ce que ne permet pas l'intéressement-participation.

Nous demandons à la Direction de privilégier évidemment ce dispositif et de préciser aux salariés où elle en est à ce jour de sa réflexion.

Réponse Direction : Au jour de la réunion, les conditions de répartition de cette prime exceptionnelle n'étaient pas totalement fixées et pourront être adaptées notamment au regard des annonces gouvernementales récentes.

Commentaire CFTC : par son mail du 28 décembre, le DG a confirmé que c'est bien le dispositif Macron qui a été retenu.

2) ECONOMIE POUR L'ENTREPRISE GRACE AU DISPOSITIF DE PRIME MACRON : QUI VA EN BÉNÉFICIER ?

Mr Santucci a expliqué lors de la RGA qu'il avait initialement l'intention de demander au Conseil d'Administration un versement de 2,5 millions d'euros sur l'enveloppe d'intéressement-participation.

Si la Direction opte pour le dispositif de prime Macron, elle va faire des économies puisqu'elle n'aura pas à payer le forfait social de 20 % qu'elle aurait payé pour un versement supplémentaire sur l'intéressement-participation.

Nous demandons à la Direction de confirmer que cette somme qu'elle avait de toute façon l'intention de payer sera bien allouée aux salariés.

Réponse Direction : Le dispositif Macron, s'il est retenu par la CR, ne prévoit pas une exonération de charges pour l'ensemble des salariés de la Caisse. Le « gain » du forfait social ne doit pas venir gommer les cotisations patronales à verser de sorte à permettre le versement d'une prime égalitaire.

3) EVOLUTION DU MÉTIER DE CPRO AVEC GESTION DE LA PARTIE « PART » DE LEURS CLIENTS.

La Direction n'a pas répondu aux questions précises que nous avons posées lors de la réunion du mois d'octobre sur le sujet: elle s'est contentée de répondre qu'elle comptait revenir vers les représentants du personnel « à la réalisation d'un bilan intermédiaire ».

Nos collègues CPRO que cette décision aberrante de leur faire gérer la partie PART de leurs clients met au quotidien dans une situation inextricable méritent un peu de respect de la part de nos dirigeants: nous repons donc l'ensemble des questions et demandons à la Direction d'y apporter, question après question, une réponse motivée comme le prévoit le Code du travail.

A) EVOLUTION DU MÉTIER DE CPRO (SUITE): IMPOSSIBILITÉ D'ABSORBER LA CHARGE DE TRAVAIL SUPPLÉMENTAIRE.

Les éléments devant selon la Direction permettre aux CPRO de gérer la partie PART de leurs clients semblent bien dérisoires à nos collègues déjà souvent en « surchauffe »: l'accélération des services digitaux et l'accompagnement des DA sur le marché des PRO ne permettront pas dans la majorité des cas aux CPRO d'assumer la charge de travail supplémentaire.

Qu'a prévu la Direction pour tous les cas où la prise en charge de l'activité PART pour l'ensemble du portefeuille d'un CPRO sera tout simplement impossible ?

B) EVOLUTION DU MÉTIER DE CPRO (SUITE): Y A-T-IL EU UNE CONSULTATION DES MANAGERS « DE TERRAIN ».

La plupart des managers consultés estiment bien évidemment que cette décision de la Direction n'est tout simplement pas applicable.

La Direction a-t-elle consulté les DA ou les DS avant de prendre cette décision, qui semble avoir été prise par des personnes n'ayant aucune connaissance de la réalité de l'activité des CPRO ni de l'étendue des compétences à maîtriser pour assurer des conseils de qualité sur l'activité PART (on ne devient pas CPART en quelques semaines !).

C) EVOLUTION DU MÉTIER DE CPRO (SUITE): CONSEIL AU CLIENT DÉGRADÉ.

Le client est censé être au cœur du projet d'entreprise: pourquoi, avec ce bricolage, prendre le risque que la qualité du conseil que ceux-ci reçoivent soit dégradée, puisqu'un spécialiste CPART sera toujours plus performant qu'un CPRO qui « s'accroche aux branches » sur une activité qu'il maîtrise moyennement ou mal.

D) EVOLUTION DU MÉTIER DE CPRO (SUITE): PERTES DE TEMPS POUR TOUS LES COLLABORATEURS.

Quel intérêt y a-t-il à laisser un CPRO « galérer », perdre du temps à monter un crédit habitat, faire perdre du temps à ses collègues du bureau qui devront l'aider, alors qu'un CPART dont c'est le métier pourrait le monter dans de bonnes conditions ?

E) EVOLUTION DU MÉTIER DE CPRO (SUITE): QUELLE SOUPLESSE LAISSÉE A L'ENCADREMENT DE TERRAIN ?

Quelle marge de manœuvre, quelle souplesse la Direction entend-elle laisser aux DA afin d'organiser au mieux l'activité des CPRO dans leurs unités ? Ainsi, si un DA (qui lui connaît les réalités du terrain) estime que sur son ou ses points de vente, faire traiter la partie PART par les CPRO est impossible, inefficace ou aberrant, pourra-t-il conserver l'organisation actuelle ? Ou au moins l'adapter à ses contraintes locales, en laissant les CPART traiter la partie PART que les CPRO ne peuvent pas assumer?

F) EVOLUTION DU METIER DE CPRO (SUITE): QUELLES EXIGENCES COMMERCIALES SUPPLÉMENTAIRES ?

La Direction a-t-elle prévu d'imposer des exigences (nombre d'entretiens sur le PART, production commerciale PART, ...) aux CPRO dans le cadre de cette nouvelle organisation ?

G) EVOLUTION DU MÉTIER DE CPRO (SUITE): REVALORISATION EN EXPERTISE POUR NOS COLLÈGUES ?

A notre question du mois dernier sur le sujet, la Direction a écrit dans sa réponse qu' « Il n'est pas exact de dire que le champ d'activité du CPRO s'élargit »: cela pourrait faire sourire si on n'avait pas derrière des collègues mis dans l'impossibilité d'assumer leur charge de travail, avec tous le stress et les risques psychosociaux qui peuvent en découler. Le champ d'activité des CPRO s'élargit bien, puisque ceux-ci ne traitaient pas le PART (ou marginalement) jusque là. La Direction envisage donc -t-elle une revalorisation en RCP pour les CPRO puisque ceux-ci vont mettre en oeuvre une expertise supplémentaire dans leur activité ?

Réponse Direction : En complément de la réponse apportée lors de la réunion d'octobre 2018 et des engagements pris au niveau des membres du Comité d'entreprise, compétents pour connaître de ces sujets, il est rappelé aux délégués du personnel CFTC, puisque mention est faite de l'application des dispositions du Code du travail, que « les délégués du personnel ont pour mission de présenter aux employeurs toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du Code du travail et des autres dispositions légales concernant la protection sociale, la santé et la sécurité, ainsi que des conventions et accords en vigueur dans l'entreprise ».

Commentaire CFTC : nos collègues CPRO mis de manière aberrante dans des conditions de travail très compliquées apprécieront la qualité de la réponse apportée à toutes nos questions ...

4) PROBLÈMES D'EFFECTIFS SUR L'AGENCE DE NICE-MAGNAN.

Cette agence est normalement pourvue de trois ASSCOM: or, pendant un an, il n'y a eu que deux ASSCOM, et depuis six mois, il n'y en a plus qu'un seul !!

Inévitablement, les conditions de travail se sont donc particulièrement dégradées au sein de cette agence. Les collègues qui y sont affectés sont à bout. En outre, le service à nos clients s'est évidemment lui aussi dégradé et ces derniers manifestent de plus en plus souvent leur mécontentement.

Une embauche « en dur » était prévue en décembre mais la personne s'est rétractée, et à ce jour, aucune nouvelle piste !!

Comment la Direction explique t-elle cette situation qui dure depuis des mois dans cette agence qui est pourtant la plus importante de la DS ?

Comment la Direction peut-elle laisser nos collègues dans des conditions de travail aussi lamentables et sur une durée aussi longue ? Plusieurs de nos collègues sont au bord de l'épuisement et nous rappelons que la Direction est responsable de l'état de santé physique et moral des collaborateurs de l'entreprise.

Désormais, notre entreprise manque-t-elle autant d'attractivité qu'elle n'arrive plus à embaucher au niveau ASSCOM ?

Un renforcement de cette agence est-il enfin en cours ? Si non, quand le sera-t-il ?

Réponse Direction : Au-delà de la formulation agressive qui ne peut qu'interpeller et qui n'apporte rien au traitement de ces situations, l'agence a bénéficié d'un accompagnement RH afin de faire face à un arrêt maternité, ainsi qu'à une promotion d'un Ass COM sur un poste de CPART aujourd'hui validée. Sur ces absences, l'agence a bénéficié d'un attaché de secteur et de renforts CDD. Sur ce dernier point, un CDD n'a pas souhaité poursuivre son intégration pour des éléments qui lui sont propres et connus des salariés de l'AP, une seconde intégration prévue en CDI suite au jobdating a été déclinée fin d'année également pour des raisons personnelles. La Direction des Ressources Humaines est totalement investie dans le traitement de ces situations de sorte à apporter à l'agence l'accompagnement adéquat.

Commentaire CFTC : écrire que nos collègues de Magnan travaillent dans des conditions lamentables et que certains sont au bord de l'épuisement ne relève pas de l'agressivité, mais est tout simplement factuel. De même, nous pensons qu'il est légitime de trouver anormal qu'une entreprise comme la notre soit incapable, et sur une durée aussi longue, de pourvoir des postes d'ASSCOM et d'assurer des conditions de travail convenables aux collègues d'une agence.

5) AUGMENTATION DES TACHES ADMINISTRATIVES EN AGENCES.

Les tâches administratives que doivent prendre en charge les conseillers sont toujours aussi importantes et souvent même en augmentation.

Par exemple, la note concernant le contrôle d'un avis d'imposition précise qu'il doit être fait pour un prêt habitat pour les prospects et pour les clients avec ouverture du compte inférieure à un an: or, ce contrôle est parfois demandé pour un peu tout et n'importe quoi (un crédit conso de 2000 euros ...).

Nous demandons une nouvelle fois à la Direction de prendre conscience de la grande part des tâches administratives dans le réseau, de donner les moyens aux salariés de faire leur travail dans de bonnes conditions, et de rappeler qu'il n'est pas nécessaire d'en rajouter quand cela n'est pas indispensable.

Réponse Direction : La Caisse Régionale a toujours été parfaitement claire dans son approche en réduisant la réalisation des tâches administratives au maximum des possibilités légales ou réglementaires avec un axe de travail complémentaire de dématérialisation dans le cadre du projet « zéro papier ».

Commentaire CFTC : le ressenti des collègues en agences est pourtant que bien des tâches administratives pourraient être facilement supprimées ...

6) MECONTENTEMENT DES CLIENTS SUITE AU RENFORCEMENT DES CONTROLES DES EER.

Le renforcement des contrôles des EER a eu pour conséquence un ralentissement des validations, ce qui crée un fort mécontentement clients et des réclamations dans le réseau.

Le nouveau client se retrouve en effet avec des flux sur le compte, et l'agent n'est pas en mesure de lui donner ses moyens de paiement car le compte n'est pas validé par FIC3.

Le renforcement des contrôles est certes nécessaire, mais est-ce que des agents ont été rajoutés dans cette unité pour faire face à cette charge de travail accrue ? Si oui, combien ? Si non, pour quand est-ce prévu ?

Nous imaginons bien que nos collègues de FIC3 ne peuvent pas absorber plus de contrôles sans moyens supplémentaires, tout comme il nous paraît inconcevable que la Direction ne réagisse pas et laisse le réseau avoir plus de réclamations sur ce domaine.

Réponse Direction : La Réglementation nous impose régulièrement de nouveaux contrôles sur les EER (ex sur revenus et patrimoine). Le rythme des validations n'est pas pour autant ralenti. En cas de besoin, l'unité FIC3 fait appel à des CDD pour faire face à un surcroît d'activité.

Commentaire CFTC : réponse fallacieuse de la Direction; nous savons de source sûre que le délai de validation qui était d'environ cinq jours est passé à deux voire trois semaines parce que nos collègues de FIC3 ne peuvent plus absorber la charge de travail quotidienne !

7) SALLE DE RESTAURATION DU SIÈGE.

Dans la salle d'Hermès Ouest mise à la disposition des agents du Siège pour leur déjeuner (les anciens locaux de la DRH), il n'y a que deux micro-ondes: il y a donc systématiquement des files d'attente très importantes aux heures de pointe. La Direction peut-elle y installer un ou deux micro-ondes supplémentaires

Réponse Direction : S'il existe effectivement une plus grande affluence sur certaines périodes de la pause déjeuner, le temps d'attente n'apparaît pas à aujourd'hui suffisamment important pour justifier l'adjonction de matériels complémentaires.

8) PROBLÈME LIÉ À LA TOIP.

De nombreux managers du réseau demandent désormais aux agents de rester en permanence « en vert » : cela accroît inutilement le stress pour les collègues en rendez-vous, mais aussi pour les clients qu'ils reçoivent car ceux-ci se sont déplacés et sont vraiment agacés par les sonneries répétées du téléphone et par les interruptions si le conseiller prend l'appel. Rappelons ici que malgré les cartes de visite avec l'ajout du numéro filvert, les appels entrants dans les agences sont toujours très nombreux.

Nous demandons à la Direction de rappeler et de faire respecter la règle des deux prises téléphoniques maximum pour un agent qui est en rendez-vous (après, il se met « en rouge »).

Réponse Direction : L'accueil téléphonique est bien une activité centrale de notre modèle relationnel. La norme convenue et qui est régulièrement réaffirmée est bien de décrocher 2 appels lorsque l'on est en RDV.

La bonne organisation de la disponibilité et de la gestion des appels selon les plages chaudes ou froides reste déterminante pour assurer la qualité de cette activité.

Commentaire CFTC : la Direction a oublié dans sa réponse de préciser qu'après la deuxième prise d'appel téléphonique, le conseiller doit bien se mettre « en rouge ».

9) MISE EN PLACE DE "POP UP" POUR LIMITER LES RISQUES.

Les niveaux de délégation sont très nombreux, et concernent beaucoup de domaines (crédit et hors crédit) : les agents peuvent consulter les tableaux de délégation afin de vérifier si oui ou non ils ont le droit de passer certaines opérations.

Mais souvent, par méconnaissance (ou manque de temps ...), les procédures ne sont pas vérifiées et les collègues se mettent ainsi en danger.

Serait-il envisageable de mettre en place des pop up afin que l'agent puisse consulter facilement et rapidement les procédures en cas de besoin ?

Réponse Direction : Il n'est pas envisagé techniquement à court terme ce type d'évolutions.

10) NOMBRE D'ATE.

Dans de nombreuses agences (du littoral notamment), la fréquentation l'été ne diminue guère. Les ATE sont indispensables dans ces agences afin de pouvoir travailler dans des conditions acceptables.

Nous demandons à la Direction de calibrer au plus juste le nombre d'ATE et pour cela de faire confiance à l'appréciation des managers de terrain.

Réponse Direction : Au-delà des réponses organisationnelles (fermetures d'agences estivales) qui permettent de réduire le recours au nombre d'ATE tout en apportant une meilleure qualité de service, la détermination du besoin résiduel en ATE émane du management de proximité.

Commentaire CFTC : sauf que la pression est souvent mise sur le manager de proximité pour lui faire comprendre qu'il vaut mieux se passer d'ATE ...

11) FIN DU DOUBLE RAC CGP – CPART.

Lors de la formation « Mon patrimoine », il a été clairement annoncé qu'un CPART gère jusqu'à 150 KE et au-delà passe la main au CGP, ce qui met fin à la possibilité de faire des doubles RAC pour les montants inférieurs à 150 KE.

Le double RAC permettait une bonne collaboration entre le CPART et le CGP, garantissait donc le meilleur conseil au client tout en permettant au CPART et au CGP de faire reconnaître leur travail effectué conjointement.

Avec la fin du double RAC, les CPART vont naturellement être incités à se débrouiller seuls afin de ne pas perdre le RAC et de se retrouver en décalage au niveau des chiffres avec les autres CPART: avec pour conséquence une perte de qualité de l'expertise, du conseil apportés au client (un CPART n'a pas accès par exemple aux contrats Espace Liberté).

Le client étant « au coeur du projet d'entreprise », nous demandons à la Direction de laisser la possibilité de faire des double RAC.

Réponse Direction : Les CPART gère les listes de la clientèle Intermédiaire, ils sont formés et accompagnés pour suivre en autonomie ces clients (flux à 100K€ et ou stock épargne à 150K€), il est bien sûr possible, utile et indispensable de réaliser des synergies avec les CGP ou autres métiers en cas de besoin (exemple des produits « nappés » HDG) mais également de solliciter ses managers et middle office. Désormais une application permet de mieux gérer celles-ci et de suivre les réalisations. Le double RAC n'a donc plus d'utilité.

Commentaire CFTC : et donc, les CPART sont naturellement incités à traiter eux-mêmes afin que le placement rentre dans leur production (et vu la pression commerciale qu'ils peuvent subir, on ne peut que les comprendre). La Direction se moque complètement de l'intérêt du client, qui sera pénalisé puisqu'on lui proposera par exemple un Floriane alors qu'il pourrait avoir accès à un Espace Liberté.

Vos contacts :

Meryam BENSAID (OTP6), Vincent BOVET (TRS/PRI6), Mme Ratiba FENIRA (00646), Laetitia TOMASI (00656), Yann UGO (00694)

CFTC CR PCA - CFTC CR PCA - CFTC CR PCA - CFTC CR PCA - CFTC CR PCA – CFTC CR PCA – CFTC CR PCA