

# REUNIONS DU 29 JUIN ET 27 JUILLET 2018

## Les questions Délégués du Personnel 06

### **1) FORMATIONS DIPLOMANTES (SUITE).**

Nous reprenons la question que nous avons posée sur ce sujet le mois dernier, ainsi que la réponse apportée par la Direction:

« 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. »*

La Direction n'a pas pris la peine de répondre à nos questions: nous les reposons donc dans la même formulation.

*Réponse Direction: Ainsi qu'il l'a été précisé, il n'y a pas eu d'évolution particulière sur les conditions d'apprentissage relatives aux formations diplômantes si ce n'est la dématérialisation du support de cours.*

**Commentaire CFTC: l'attitude provocante affichée par la Direction ne nous détournera pas de notre objectif, bien au contraire, qui est de vérifier que la position de l'entreprise par rapport aux articles D6321-5 et suivants du Code du travail est bien légitime (voir la question suivante).**

### **2) FORMATION HORS TEMPS DE TRAVAIL.**

Nous reprenons la question que nous avons posée sur ce sujet le mois dernier, ainsi que la réponse apportée par la Direction:

« 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). »*

Nous n'avons pas demandé 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 reposons donc cette question de manière claire: la CR verse-t-elle l'allocation de formation égale à 50 % de la rémunération nette de référence prévue dans le Code du travail (et reprise dans l'accord national) ?

*Réponse Direction :* La Caisse Régionale n'organise pas de formations dont la durée hebdomadaire excède le temps de travail habituel (39 h), raison pour laquelle il n'y a pas de versement de l'allocation de formation.

**Commentaire CFTC :** donc, la Direction écrit en juin 2014 que « les formations hors temps de travail ne concernent que les formations de catégorie 2, à savoir : les parcours diplômants Bachelor, ITB, filière métiers, ... » et ne propose que des réponses confuses (ou pas de réponse) pour justifier l'absence de versement de l'allocation de formation ...

Il nous a été dit lors de la réunion que c'est parce que les formations en e-learning ne sont en fait que de la révision à l'examen que l'entreprise ne verse pas cette allocation.

Nous souhaitons vérifier toutes ces allégations et ne manquerons pas de vous tenir informés.

### **3) ABSORPTION DE RCI DANS LE CADRE D'UNE PROMOTION (SUITE).**

Nous reprenons la question que nous avons posée sur le sujet lors de la réunion du mois d'avril, ainsi que la réponse apportée par la Direction :

« 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. »

Or, 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 ».

A notre connaissance, il n'y a pas d'accord collectif sur le sujet : est-ce bien le cas ?

Doit-on alors se référer à l'accord d'entreprise sur les gains minima de rémunération en cas de prise de responsabilité ou de reconnaissance de l'expertise ?

*Réponse Direction :* La Caisse Régionale continue à appliquer par décision unilatérale les dispositions conventionnelles de l'accord d'entreprise du 1 janvier 2012 malgré leur arrivée à échéance au 31 décembre 2014.

-----

### **1) PROBLEME DU STATIONNEMENT POUR LES AGENTS DU RESEAU.**

Dans la plupart des villes des Alpes Maritimes, la politique de stationnement a été profondément modifiée en 2018. Les communes espèrent dynamiser leur centre ville en assurant une meilleure fluidité de stationnement. Or, cette nouvelle politique de stationnement pénalise nos collègues qui travaillent dans le réseau.

Selon les localités, il y a de moins en moins de stationnement non payant et la plupart des horodateurs ne permettent pas un paiement à la journée (généralement 2 heures). Or, de nombreuses agences se trouvent dans ces communes.

Nous avons récemment interrogé la Direction pour savoir s'il lui était possible de prendre contact avec les communes concernées afin de négocier des forfaits sur le stationnement.

Nous demandons à nouveau à la Direction d'avoir la démarche de se rapprocher des communes concernées pour savoir si des facilités pour nos collègues du réseau seraient envisageables.

*Réponse Direction :* La Caisse Régionale confirme qu'elle va vérifier auprès des communes concernées s'il existe des forfaits de stationnement spécifiques pouvant être souscrits par les salariés des entreprises travaillant sur zone.

### **2) DIFFICULTES DANS LE RECRUTEMENT.**

Il a dernièrement été constaté que suite à des départs de titulaires, d'alternants ou de CDD, certaines agences se retrouvent en difficulté, et la RH n'a manifestement pas toujours de personnes à disposition pour pourvoir les postes vacants.

Il a même été proposé à certains DA de trouver par leurs propres moyens (connaissances, bouche à oreille ...) de nouveaux collaborateurs ! Les premiers entretiens d'embauche étant alors apparemment réalisés par ces DA ou RA !

De même, il nous semble que les personnes quittant l'entreprise sont de plus en plus nombreuses (ruptures conventionnelles, non renouvellement de CDD à l'initiative du salarié, démissions ...), notamment les jeunes salariés.

La Direction partage t-elle ce constat ? Combien y a-t-il eu de départs depuis le début de l'année, et avec quelle évolution par rapport aux années précédentes ? Comment la Direction explique-t-elle les départs en augmentation selon nous ?

La CR a-t-elle des difficultés à recruter ? Y a-t-il une baisse d'attractivité de notre entreprise ? Si oui, par quels éléments la Direction explique-t-elle ces difficultés dans le recrutement et dans la fidélisation des nouveaux salariés ?

*Réponse Direction : Il est vrai que le marché de l'emploi va beaucoup mieux et c'est une très bonne chose. Cela entraîne en revanche, une baisse du nombre de candidats sur l'ensemble des secteurs d'activité et la banque n'y échappe pas.*

*Tous les établissements bancaires de la région partagent ce constat.*

*Il ne faut cependant pas se tromper d'analyse : il ne s'agit en rien d'un manque d'attractivité de notre entreprise.*

*C'est ainsi que lors du JobDating organisé dans nos locaux à Saint Laurent du Var les 25 et 26 mai derniers, nous avons plus de 100 personnes à la recherche d'alternances, de CDD ou de CDI et ayant le souhait de rejoindre notre Caisse Régionale.*

*Des recrutements ont d'ailleurs déjà eu lieu ou sont en cours de finalisation.*

*La Caisse Régionale PCA, avec ses plus de 130 recrutements CDI par an, est donc comme toujours, un des employeurs majeurs de la région.*

*Par ailleurs, les meilleurs ambassadeurs de notre Caisse Régionale sont bien les collaborateurs eux-mêmes et la DRH est comme toujours « preneuse » des candidatures qui lui parviendraient par ce canal.*

*Attention à ne pas propager des informations erronées qui ne feraient que porter atteinte à la marque Employeur de PCA et de ce fait, réduire son attractivité.*

*Enfin, et au-delà des éléments apportées aux membres du Comité d'entreprise dans le cadre de la présentation de la Politique Sociale, les chiffres des sorties sont un indicateur légal disponible dans la BDES et intégrés dans le bilan social.*

**Commentaire CFTC :** nous sommes pourtant interpellés depuis quelques mois par le manque, voire l'absence d'attachement que ressentent pour notre entreprise les nouveaux embauchés, et nous pensons que vous êtes nombreux à avoir fait ce constat. Certains n'hésitent même pas à dire qu'ils sont là pour profiter des programmes de formation dispensés par l'entreprise, et qu'ils iront ensuite se vendre ailleurs ! Des CDD ne souhaitent même pas être renouvelés (salaires trop bas, travail jugé inintéressant ou trop dur).

Nous pensons que demander aux DA de trouver de nouveaux collaborateurs par leurs propres moyens, ainsi que la hausse du nombre de personnes quittant l'entreprise, sont des marqueurs forts et inquiétants de la baisse d'attractivité de notre Caisse. Ne peut-on pas aussi y voir les conséquences inévitables d'une politique salariale minimaliste ?

Il nous semble qu'au lieu de tenir des propos rassurants, nos dirigeants devraient plutôt se pencher sérieusement sur le problème.

### **3) PROBLEMES D'EFFECTIF DANS LE RESEAU.**

Certaines agences connaissent pour des raisons diverses de lourds problèmes d'effectifs, ce qui entraîne inévitablement des difficultés à atteindre les objectifs commerciaux et peut pénaliser les collègues concernés sur leur REC.

Quelles sont les règles précises pour les régularisations (ou boni) sur la REC en fin d'année dans ces cas là ?

Et si, à ce jour, les problèmes d'effectifs ne sont pas pris en compte pour les boni de REC, ne serait-il pas équitable de les intégrer à l'avenir avec des règles bien définies ?

*Réponse Direction : Ces règles sont parfaitement définies et les objectifs pondérés en fin d'année au regard des constats réalisés (cf. les corrections de groupe).*

**Commentaire CFTC :** nous avons demandé quelles étaient les règles précises pour les corrections dans les cas de problèmes d'effectifs, la Direction n'a pas daigné répondre. Il nous semblerait anormal que les corrections ne soit pas, au moins sur ce paramètre, traitées avec des critères objectifs et stables: nous reposerons donc la question lors de la prochaine réunion.

#### **4) AUGMENTATION DES CADRES DE DIRECTION.**

L'augmentation annuelle des salariés du Crédit Agricole a été déterminée au niveau national par la FNCA (Fédération Nationale du Crédit Agricole) à 0,6 % (pour une inflation prévue en 2018 de 1,2 %).

Comment les salariés de la CR peuvent-ils avoir connaissance des augmentations perçues par les cadres de Direction de l'entreprise ?

*Réponse Direction :* Il convient de préciser au préalable que le niveau d'augmentation décidé au niveau de la branche l'a été de manière unilatérale après le refus des organisations syndicales de branche d'accepter par accord soit une augmentation de 0.8% de la RCE, 0.8% de la RCI et 0.8 % la RCC, soit une augmentation de 0.9% de la RCE.

*Concernant les augmentations perçues par les cadres de Direction de l'entreprise et quand bien même cela ne relève pas de la compétence des délégués du personnel, la Caisse Régionale s'interroge sur le fondement de cette interrogation.*

**Commentaire CFTC :** le fondement paraît pourtant limpide: savoir si les dirigeants des CR qui sont particulièrement exigeants avec les salariés tout en pratiquant des politiques salariales minimalistes, pratiquent pour leurs cas la même rigueur budgétaire. Sans surprise, il semblerait bien que non, puisque les chiffres connus pour 13 CR (hors CRCA PCA) donnent une augmentation moyenne pour les cadres de Direction de 5,84 %. N'est-on pas jamais aussi bien servi que par soi-même ?

**Enfin, nous tenons à préciser que nous sommes en parfait accord avec le refus des organisations syndicales de branche de céder au chantage et de donner leur caution en signant des accords qui entérinent des baisses de pouvoir d'achat pour des salariés du Crédit Agricole: que les dirigeants du Crédit Agricole assument eux seuls leur politique salariale !**

#### **5) PANNES FREQUENTES SUR LES AUTOMATES.**

Ces derniers temps, de nombreuses pannes des automates (essentiellement ceux pour les versements d'espèces) ont été constatées, notamment sur les bureaux de Saint Martin du Var, Carros et Nice Saint- Isidore et dans certains bureaux de Nice Centre. Cela provoque inévitablement un fort mécontentement de la clientèle, surtout quand le client se déplace de Carros à Saint-Isidore et qu'il ne peut toujours pas faire son versement ...

A quoi sont dues ces pannes récurrentes ? Sont-elles causées par l'obsolescence des appareils ? Des remplacements de ces automates sont-ils prévus ?

*Réponse Direction :* Sans que cela soit une généralité, la Caisse Régionale a effectivement rencontré certaines difficultés sur les équipements évoqués dans la réclamation sans pour autant que la question de la vétusté soit en cause. Des interventions ont été réalisées et depuis la semaine dernière, tout est entré en ordre.

*Pour faire face à cette situation, une sensibilisation de l'ensemble des intervenants a été réalisée sur le respect des délais d'intervention rappelant l'impact du dysfonctionnement sur le service rendu à la clientèle et une surveillance spécifique a été mise en place sur MNT4 pour être le plus réactif possible et remonter en alerte si nécessaire, les intervenants.*

#### **6) SIEGES ERGONOMIQUES.**

Il semblerait que suite aux travaux sur le site de Saint-Laurent du Var, tous les bureaux rénovés sont pourvus de sièges ergonomiques. Or, dans les agences, seuls les cadres disposent de ce type de siège. Tous les agents peuvent pourtant subir des pathologies de type TMS (troubles musculo-squelettiques).

Nous demandons en conséquence que tous les salariés puissent à leur demande disposer de ce type de sièges.

*Réponse Direction :* Bien que cela ne relève pas de la compétence des délégués du personnel, dans le cadre de la rénovation des espaces de travail du Site de Saint-Laurent du Var, il a été procédé au remplacement des sièges qui ne constituent pas au demeurant des sièges ergonomiques au sens technique du terme.

*Dès lors qu'une agence fait l'objet d'une rénovation, ce type de remplacement est réalisé de la même manière.*

*Le siège ergonomique à proprement parler est quant à lui généralement associé à la reconnaissance d'une RQTH (Qualité de Travailleur Handicapé) nécessitant des adaptations bien plus poussées de l'assise de travail.*

## **7) PROCEDURE POUR LES EXTOURNES POUR LES AGENTS.**

Lorsqu'une demande d'extourne est faite par un agent, celle-ci doit systématiquement remonter à la Direction Commerciale. Cette procédure dissuade de nombreux agents qui craignent que leur demande pourtant légitime soit « mal perçue ». Ceci est particulièrement injuste car au moins sur ce point là, les agents de la CR doivent bien être considérés comme des clients comme les autres (et d'autant plus avec l'interdiction pour les agents du réseau d'avoir leurs comptes dans leur agence de rattachement, qui coupe tout lien entre l'agent et le DA gestionnaire du compte).

Nous demandons à la Direction de donner des délégations pour les extournes agents aux DA ou au moins aux DS: ceux-ci ont tout de même toute capacité afin de déterminer si une demande d'extourne est justifiée ou pas.

*Réponse Direction : Il convient de préciser que ces extournes concernent celles allant au-delà des 30 % de réduction instaurées automatiquement au profit des salariés et dont ne bénéficient pas automatiquement les clients quant à eux.*

*Il n'est pas envisagé de faire évoluer le processus actuel d'extournes pour les agents. Il n'y a aucune difficulté à ce que les salariés expriment ces demandes dès lors qu'elles en sont justifiées dans leur fondement.*

**Commentaire CFTC : malheureusement, peu de salariés oseront faire remonter jusqu'à la Direction Commerciale une extourne d'une dizaine d'euros, même absolument justifiée ...**

## **8) MANAGEMENT PAR LA REC AU DETRIMENT DU BESOIN CLIENT CONCERNANT L'IARD HABITATION.**

La montée en gamme sur l'IARD représente sauf erreur de notre part 6% de la REC réseau. Afin de pouvoir atteindre cet objectif, il est demandé aux collaborateurs de n'équiper les clients qu'en formule intégrale avec des exceptions pour les voitures pour lesquelles la formule initiale est tolérée.

Il arrive donc que des clients souscrivent finalement un contrat habitation à la concurrence alors que nous disposons de contrats en formule initiale au moins équivalents.

En outre, des collègues se retrouvent parfois en porte-à-faux quand des clients ont fait un devis en formule initiale sur notre site internet et qu'ils veulent le souscrire en agence.

Dans ces conditions, ne serait-il pas pertinent de carrément supprimer la formule initiale habitation ?

*Réponse Direction : L'approche Prévoir PCA ainsi que son management et pilotage repose bien sûr et uniquement sur le besoin client (d'où la nécessité d'utiliser la E Roue pour être sur la bonne démarche).*

*L'ensemble de la gamme doit être proposé car elle correspond bien entendu à des besoins clients (certains ont des besoins de couverture de base, d'autre intégrale et également pouvant être complétés par des options)*

*Un indicateur est présent dans les ambitions en complément de l'ambition « nombre » concernant la répartition des contrats souscrits avec une cible qualité de 52% en intégrales et 48% de formules initiales ce qui correspond à peine aux besoins de couverture du marché.*

## **9) OPERATIONS A DISTANCE.**

Depuis quelques mois, les agents du réseau ont à leur disposition sur l'intranet l'onglet e-service qui indique les procédures pour les opérations à distance. Cet outil facile d'accès leur est d'une grande aide.

Or, pour les opérations avec un besoin de vérification de niveau 2, il est désormais demandé que la pièce d'identité soit la même que celle scannée dans le SI (auparavant, la copie de la pièce d'identité actualisée était suffisante). Cela génère le mécontentement de certains clients qui ne peuvent plus faire leurs opérations à distance.

En outre, il semble que la situation reste bloquée même si le client présente deux nouvelles pièces d'identité: ce qui semble pour le moins incohérent puisqu'on peut toujours, sauf erreur de notre part, procéder à l'ouverture d'un compte à distance avec deux pièces d'identité.

Nous demandons à la Direction des éclaircissements et éventuellement une mise à jour de ces procédures normalement censées faciliter le développement des opérations à distance.

*Réponse Direction : Au niveau des procédures :*

*- soit le client est à distance et la procédure d'authentification impose qu'il soit demandé les références de la pièce d'identité dont on dispose (entre autres éléments d'authentification)*

*- soit le client nous « présente » un ou des justificatifs d'identité mis à jour et il est procédé à une actualisation « en face à face » des informations dans le SI.*

*Au regard des précisions apportées en séance, il sera analysé l'opportunité des évolutions proposées.*

**Vos contacts : Meryam BENSAID (00659), Vincent BOVET (TRS/PRI6), Ratiba FENIRA (00646), Laetitia TOMASI (00656), Yann UGO (00694)**