

REUNION LE 19 JUILLET DES DELEGUES DU PERSONNEL 06

1) CARTE MINUTE ET INCIVILITE.

Une incivilité lourde et particulièrement impactante pour nos collègues concernés a récemment eu lieu dans une agence de Nice. Un client d'une autre agence a demandé une carte minute (le compte était approvisionné mais il ne pouvait retirer avec sa carte suite à des incidents sur son compte): la collègue assurant l'accueil ayant reçu pour consigne de ne pas faire de cartes minutes (ou «d'en faire le moins possible », la nuance est ténue ...), elle a refusé et dit au client de se rendre dans son agence d'affectation; la situation a dégénéré (menaces lourdes, ...), au point de nécessiter un changement d'agence de la collègue concernée.

Ce problème grave est la conséquence directe des directives données aux agents de ne plus faire de cartes minutes: ces directives émanent en général de certains DS qui, statistiques à l'appui, n'hésitent pas ensuite à faire des remontrances aux DA si certains bureaux font « trop de cartes minutes ». Dans certains bureaux, on refuse ainsi catégoriquement de faire des cartes minutes à des clients d'autres agences.

Ainsi, dans un certain sens, nous avons nous mêmes provoqué cette incivilité.

La LSA, la possibilité de monter les plafonds des cartes et l'éducation des clients ne permettent pas à ce jour de répondre à toutes les situations: et nous estimons qu'il est anormal de renvoyer un client vers son agence d'affectation pour cette opération simple qu'une autre agence est en mesure de traiter (un des piliers de la politique commerciale n'est-il pas la satisfaction de notre clientèle ?).

Nous demandons à la Direction de rappeler que même s'il est compréhensible d'essayer d'en diminuer le nombre grâce à des services de substitution, aucune consigne pour « ne plus faire de cartes minutes » ne doit être donnée, même s'il s'agit de clients d'autres agences.

Réponse Direction: Les orientations communiquées sont claires, le service et l'accompagnement offerts à nos clients s'appliquent quelle que soit l'agence de rattachement, il n'est donc pas adapté de refuser de servir un client sous prétexte que celui-ci est rattaché à une autre agence y compris pour une carte minute.

Un rappel sera réalisé en ce sens.

2) ABSENCE DE REPOSE AUX COLLEGUES QUI POSTULENT A UNE OFFRE D'EMPLOI INTERNE.

Il arrive encore trop fréquemment que des collègues qui ont postulé à une offre d'emploi n'aient absolument aucun retour: ce manque de considération crée inévitablement beaucoup de frustration, du ressentiment, parfois de la démotivation.

Nous demandons à la Direction que tous les salariés de la CR qui postulent à une offre reçoivent une réponse de la DRH, ne serait-ce qu'un courrier type, ce qui paraît être la moindre des choses.

Réponse Direction:

Il convient de dissocier plusieurs situations.

Si le salarié postule à une offre d'emploi mais que sa candidature n'est pas retenue, soit en raison d'un avis managérial défavorable ou d'une non-éligibilité liée à la stabilité dans le poste, cette information doit être communiquée par le manager au collaborateur en évoquant précisément les raisons de cette position. Cet avis manager aura été préalablement partagé entre le manager et la DRH.

Si la candidature du salarié a été retenue mais que le salarié n'obtient pas le poste, in fine, celui-ci sera informé et débriefé par le manager à l'origine de l'ouverture de poste.

Enfin, certaines ouvertures de poste peuvent prendre plus ou moins de temps en raison d'un certain nombre de paramètres. En pareille hypothèse, les salariés qui postulent peuvent naturellement prendre les informations nécessaires au niveau du CRH en charge d'offre d'emploi concernée et éviter par la même les ressentis évoqués dans la réclamation.

Commentaire CFTC: en l'absence de réponse, nous vous conseillons de contacter systématiquement le CRH: cela vous permettra notamment de vérifier que l'avis de votre manager donné à la DRH correspond bien à ce qui vous a été dit ...

3) VERSEMENT DE L'INTERESSEMENT POUR LES AGENTS QUI DEMANDENT LE DEBLOCAGE (SUITE).

Nous reprenons la question que nous avons posée lors de la réunion du mois de mai, ainsi que la réponse apportée par la Direction:

« En 2017, le versement a été effectué le 19 avril, et en 2018, le 30 avril. Cette année, ce sera seulement le 20 mai. Il semblerait pourtant que CA-ELS ait versé les fonds à la CR le 6 mai. Est-ce vrai et si oui, pour quoi encore deux semaines de décalage avec le versement aux salariés ? De toute façon, pourquoi un tel décalage par rapport aux années antérieures ? Les choses vont-elles rentrer dans l'ordre en 2020 ?

Réponse Direction: Pour la première fois cette année, la Caisse Régionale devait opérer le prélèvement à la source de l'impôt sur toutes les sommes imposables que nous versons aux salariés.

Le virement de l'intéressement sur le DAV en fait partie. Nous devons donc attendre avant ce virement de recevoir du fisc le fichier contenant les taux d'imposition à appliquer. »

Nous avons précisé lors de la réunion que cet argument explique le décalage entre le 6 mai (date de versement des fonds à la CR) et le 20 mai (date du virement aux agents), mais ne justifie pas le décalage du versement des fonds à la CR par CA-ELS par rapport aux autres années.

Nous redemandons en conséquence à la Direction de donner les raisons de ce décalage.

Réponse Direction: La réponse sera apportée lors de la réunion des délégués du personnel du mois d'août 2019.

4) TICKETS RESTAURANTS POUR DES AGENTS EN CDD N'AYANT PAS DE COMPTE AU CREDIT AGRICOLE (SUITE).

Nous reprenons la question que nous avons posée lors de la réunion du mois de février, ainsi que la réponse apportée par la Direction:

« Le salaire des agents en CDD est le plus souvent versé sur un compte ouvert dans une autre banque (cela est possible également pour les agents en CDI).

L'accord d'entreprise concernant les tickets restaurant précise qu'en bénéficieront « tous les agents sous CDI ou CDD dès leur premier jour de présence dans l'entreprise.

Or, il semblerait que si un salarié n'a pas de compte au CA, il ne puisse bénéficier des tickets-

restaurants. Qu'en est-il exactement ? Si cela est vrai, comment font les autres entreprises ? Un

dispositif est-il prévu afin de compenser cette perte pour les agents concernés ?

Réponse Direction: Au regard des échanges en séance, la Caisse Régionale se propose de faire une analyse posée de la situation, y compris en lien avec l'évolution possible vers un TR dématérialisé. »

Quelles sont les conclusions de l'analyse faite par la Direction ?

Réponse Direction: La question complémentaire posée en séance était de savoir si, dans la mesure où la législation sociale le permettait, la CR ne pourrait pas substituer pour les salariés CDD au bénéfice des tickets restaurants, le versement d'une indemnité équivalente à la participation de l'employeur aux tickets restaurant.

Vérification faite, en application de la jurisprudence de la Cour de Cassation, « les indemnités de repas versées par un employeur à son personnel sédentaire travaillant dans des conditions normales ne couvrent pas des frais professionnels mais représentent en totalité pour les bénéficiaires un avantage en espèces entrant dans l'assiette des cotisations (Cass. Soc 4 mars 1993) ».

Il s'agirait donc d'un salaire soumis à cotisations et imposable.

Vos contacts:

Meryam BENSALD (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