

# Réunion du 28 novembre 2017 Les questions des délégués du personnel 06 du mois de novembre 2017

## **1) SONDAGE HORAIRES SIEGE : AGENCES (SUITE).**

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

« La mise en place de ce sondage indique que la volonté de la Direction d'ajuster les horaires de certains services du Siège sur les horaires des agences se concrétise.

A ce jour, où en est la Direction de sa réflexion ?

Sous quel délai pense-t-elle que les horaires Siège pourraient être modifiés ? Quels Services sont a priori concernés (ou au moins, quel type de Services) ? La mise en place de plusieurs équipes par Service est-elle inéluctable ? Quid de l'ouverture de Services le samedi matin ? Enfin, pourquoi les instances représentatives du personnel n'ont-elles pas été informées de cette démarche ?

*Réponse Direction : A ce stade du projet, la volonté de la Caisse Régionale n'est pas d'assurer mécaniquement une homogénéisation des horaires des sites sur ceux du réseau mais d'apporter, pour des domaines précis et sur des plages horaires spécifiques à identifier, une assistance de proximité nécessaire à la concrétisation des rendez-vous client.*

*Le processus s'est décliné au travers d'une première expression de besoin de la part de l'ensemble des collaborateurs du réseau (on notera d'ailleurs le succès de ce mode d'expression avec 50% de retours pour un questionnaire mis en ligne moins d'une semaine, prévue s'il en est de la volonté des Collaborateurs PCA d'agir positivement pour améliorer l'organisation de la CR et la qualité du service Client qu'ils offrent). Ceci a permis de nourrir un groupe de travail pluridisciplinaire, où chaque métier du réseau commercial était représenté, dont l'objectif était de préciser les besoins associés et les pistes d'organisation pouvant être envisagées.*

*Ce groupe de travail s'est réuni, les 10 et 11 octobre et doit remettre dans les prochains jours, le résultat de ses travaux.*

*Sur ces bases, un dossier de cadrage sera soumis au Comité de Direction pour prise de décision.*

*Naturellement et selon les évolutions qui pourraient être envisagées, un chantier d'accompagnement du changement serait lancé, avec échanges avec les instances représentatives, selon leur périmètre de compétence respectif. »*

Malgré l'importance que le sujet revêt pour les salariés concernés, la Direction n'a pas daigné répondre à propos des Services qui seraient a priori impactés et de l'ouverture de Services le samedi matin : nous reposons donc les mêmes questions sur ces deux sujets.

En outre, des décisions ont-elles été prises ? Sinon, quelles informations la Direction peut-elle apporter à ce jour aux salariés concernés ? Les évolutions souhaitées par la Direction pourront-elles se faire sans remettre en cause l'accord d'entreprise sur l'horaire variable ?

*Réponse Direction : Dans le respect des compétences de chacune des instances, le dossier est présenté en réunion du Comité d'entreprise du 14 décembre, dossier qui intègre une phase Pilote permettant les adaptations nécessaires avant toute consolidation.*

## **2) EXTOURNE DE FRAIS POUR LES AGENTS.**

Dans la procédure actuelle, les extournes pour les agents doivent être validées par la Directrice commerciale.

Le fait de faire carrément remonter jusqu'à un cadre de Direction les demandes d'extourne est une « **incitation forte** »:

- pour les agents à ne pas faire remonter la plupart de leurs demandes, en tout cas celles de faibles montants pour lesquelles ils pourraient craindre de passer pour mesquins ou celles dont l'argumentation peut paraître trop longue ou compliquée

- souvent, pour certains managers n+1 ou n+2 à persuader l'agent que sa demande est infondée ou qu'il vaut mieux dans son intérêt laisser tomber « pour quelques euros »: ces managers ne voudraient surtout pas que l'on pense « au dessus » qu'ils n'ont pas été capables de dissuader un subordonné de faire sa demande d'extourne

Cette « tactique de dissuasion » est tout à fait anormale et n'honore pas notre Direction: **les salariés doivent pour les extournes être traités comme les autres clients; des frais indus doivent être remboursés, tout simplement.** En outre, de nombreux salariés de la CR ont fait ouvrir des comptes à des membres de leur famille, et bénéficient donc d'un « contexte familial » très favorable (celui-là même qui peut faciliter des extournes pour nos autres clients) : il est donc tout à fait anormal que notre Direction les incite, les « invite » par cette procédure à renoncer à une extourne justifiée, même pour quelques euros.

Pour ces raisons, nous demandons à la Direction de donner la délégation pour les extournes d'agents aux DS, qui sont à notre avis (et nous espérons que la Direction partagera cet avis) tout autant capables que la Directrice commerciale de juger si une extourne est justifiée ou pas.

***Réponse Direction** : Il n'est pas envisagé de modifier l'approche actuelle, sachant que conformément à la réglementation sociale en la matière, l'ensemble des collaborateurs bénéficie d'une ristourne automatique de 30 % sur toutes les opérations liées au fonctionnement du compte, extournes comprises.*

*Le principe dérogatoire évoqué concerne des situations exceptionnelles justifiant le niveau de délégation associé.*

**Commentaire CFTC** : donc, pour les salariés de la CR, il continuera à être très compliqué de se faire extourner quelques dizaines d'euros, alors qu'un client dans une situation identique pourrait y prétendre: comment trouver cela acceptable ?

### **3) CONSEILLERS DE SERVICE RETROGRADES EN ASSCOM. (SUITE).**

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

« Lors de la réunion du mois de juillet, nous avons interpellé la Direction sur le caractère vexatoire et démotivant de cette mesure pour les salariés concernés. La Direction a notamment répondu que « ces évolutions sont simplement sous-tendues par la détection d'un potentiel commercial des collaborateurs concernés, à qui il appartient du reste d'accepter ce changement au travers de l'avenant qui leur est proposé ».

Or, il semble que certains conseillers de service aient été rétrogradés de leur position d'emploi 5 en position d'emploi 4 (ASSCOM), alors même qu'ils n'ont pas signé et donc pas retourné l'avenant qui leur a été adressé.

Comment la Direction peut-elle expliquer cela ? Une régularisation va-t-elle rapidement être effectuée?

***Réponse Direction** : La Caisse Régionale est étonnée de ces informations car chacune des mobilités sur des métiers d'assistants commerciaux a bien été faite en accord avec les collaborateurs concernés.*

*Si certains collaborateurs n'ont pas encore signé leurs avenants en retour, cette situation va être analysée de sorte à voir si la mobilité évoquée est refusée au final. »*

Or, ces rétrogradations n'ont pas toutes été faites « en accord avec les collaborateurs concernés » : les collègues qui à ce jour n'ont pas signé et retourné les avenants souhaitent en effet rester Conseillers de service en position d'emploi 5.

Nous craignons que **cette façon de rétrograder au préalable ces collègues, sans même qu'ils n'aient donné le moindre accord, soit une façon d'imposer une modification du contrat de travail par la pression**: liés par le lien de subordination et mis devant le fait accompli, nos collègues, quand ils vont être appelés par la DRH, risquent bien de comprendre qu'il y va « de l'intérêt de tout le monde » qu'ils acceptent de signer finalement l'avenant et d'être rétrogradés.

Notons enfin que certains de nos collègues ont aujourd'hui l'impression d'avoir été lésés deux fois : une première fois il y a 5 – 6 ans quand on les a « plus ou moins gentiment » incités à se porter « volontaire » pour aller vers les métiers de service (parfois, il fallait bien trouver un volontaire ...), une deuxième fois avec cette rétrogradation subie.

Les collègues qui n'avaient pas signé et retourné les avenants ont-ils tous été contactés ? Ont-ils finalement accepté leur rétrogradation ?

***Réponse Direction :** A aujourd'hui, l'ensemble des salariés n'a pas encore été contacté (opérations de contrôle des retours d'avenants) mais le sera naturellement conformément aux engagements pris.*

*En tout état de cause, si à la lecture du compte rendu des DP ou si cette réclamation procède d'une demande individuelle d'un salarié, il peut parfaitement également prendre contact avec son CRH pour assurer son repositionnement dans les meilleurs délais sur son métier de conseiller de service.*

#### **4) ENVELOPPE DES 5, 10 OU 15% DE LA REC POUR LES CGP (SUITE).**

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

« Les CGP ont désormais une REC spécifique et sont hiérarchiquement rattachés à un manager patrimonial.

A t-il bien été prévu d'attribuer à ce manager patrimonial l'enveloppe des 5, 10 ou 15 % de la REC ?

Quel système la Direction a-t-elle prévu afin de déterminer si tel « pôle patrimonial » doit percevoir 5, 10 ou 15 % de la REC ?

***Réponse Direction :** Il est bien prévu d'attribuer une enveloppe aux managers patrimoniaux selon le même principe des groupes de performances que DRP.*

*Les modalités précises de calcul ne sont pas encore arrêtées à ce jour. »*

A un mois de la fin de l'année commerciale, ces modalités de calcul ont-elles enfin été arrêtées, afin que nos collègues aient quand même les informations sur cet élément de leur rémunération ?

Il est particulièrement injuste de donner ces modalités de calcul d'un élément de rémunération de ces agents a posteriori : en effet, les CGP n'ont ainsi pas eu la possibilité de « donner un coup de collier » sur les pavés qui auraient pu leur permettre de changer de groupe et certains auront le sentiment d'avoir concentré leurs efforts sur des pavés moins « utiles », ce qui va inévitablement susciter beaucoup de frustration.

**La Direction est seule responsable de n'avoir pas anticipé et organisé convenablement cet aspect de l'activité des CGP : nous lui demandons en conséquence de verser pour cette année une enveloppe de 15% de la REC pour tous les CGP.**

***Réponse Direction :** Au-delà du fait que la compétence des délégués du personnel s'inscrit légalement dans une logique de réclamation et non de revendication, la Direction a toujours indiqué que la répartition de l'enveloppe serait donnée au manager patrimonial selon le même principe des groupes de performance que DRP.*

*Il convenait à compléter la répartition des entités bénéficiaires dans les trois groupes. Quatre le seront en groupe 1 / Trois le seront en groupe 2 / Quatre le seront en groupe 3.*

#### **5) PASSAGE POUR LES CGP ET CPRO DE 7 EN 8 AU BOUT DE DEUX ANS ET PERIODE D'INTERIM.**

Les collègues qui sont retenus en filière CGP ou CPRO sont de plus en plus souvent mis dès le début de leur filière en intérim sur un poste vacant. A ce jour, la Direction n'a pas souhaité tenir compte de cette période d'intérim dans la période de deux ans permettant le passage d'une pesée d'emploi 7 à une pesée d'emploi 8 (sauf avis contraire de la hiérarchie).

Or la durée des filières a été fortement allongée (14 mois désormais semble-t-il contre 4 puis 6 mois auparavant). Ainsi, le passage en pesée 8 est encore plus long à obtenir.

Les agents se sentent doublement pénalisés puisque pendant la durée de la filière et donc de leur intérim, ils conservent leur pesée précédente avec la seule prime d'intérim pour compensation (70 euros sur un métier PE6, et ... 100 euros pour un métier PE4 !).

Nous demandons en conséquence à la Direction de prendre en compte la période d'intérim dans la durée des deux ans nécessaires pour passer de 7 en 8.

**Réponse Direction** : *Au-delà du fait que la compétence des délégués du personnel s'inscrit légalement dans une logique de réclamation et non de revendication, et ainsi qu'il l'a déjà été répondu, il ne saurait y avoir d'automatisme dans la prise en compte de l'ancienneté générée durant la filière.*

*Pour autant, celle-ci n'est pas a contrario systématiquement exclue et ce principalement dans des situations d'intérim continue sur des postes vacants.*

**Commentaire CFTC** : **tant mieux pour les collègues qui bénéficieraient des largesses de la Direction, mais pourquoi privilégier ainsi le « pas partout pareil » ?**

## **6) PROBLEMES DE FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE DES ENTREPRENEURS DE NICE FELIX-FAURE.**

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

« Les conditions de travail au sein de cette unité se sont gravement dégradées lors de ces derniers mois (sous-dimensionnement de l'effectif, assistants basés à Saint-Laurent, ...) : cela s'est traduit par des situations de burn-out et un mal-être généralisé de certains de nos collègues y étant affecté (la plupart veulent d'ailleurs la quitter).

A une question sur le sujet des délégués du personnel du syndicat SUD lors de la dernière réunion, la Direction a répondu que le travail afin de remédier à ces dysfonctionnements était en cours.

Où en est aujourd'hui la réflexion sur le sujet ? Quelles mesures ont déjà été prises ? Quelles pistes sont envisagées ? Sous quels délais les nouvelles actions correctrices vont-elles être mises en place ?

**Réponse Direction** : *Il convient avant toute chose, de faire preuve d'une extrême précaution sur la présentation de la situation afin d'éviter tout amalgame par rapport à des situations individuelles fortement différentes (opérations médicales prévues de longue date avec complications, mobilités de certains collaborateurs réalisées ou souhaitées, arrivées d'autres... etc...) avec une situation de juillet différente de celle d'octobre.*

*Sur ces bases, un travail d'identification des problématiques a été mené par le CHSCT06 qui permettra, en lien avec la Caisse Régionale, de trouver des réponses complémentaires à la situation rencontrée, après échanges avec le management concerné et la Direction des Ressources Humaines. »*

Nous espérons en octobre que des mesures aient déjà été prises. Plus d'un mois et demi après, quelles actions correctrices ont enfin été mises en place afin que nos collègues puissent travailler dans des conditions normales ? Quelles actions restent à venir ?

**Réponse Direction** : *Au-delà des mobilités réalisées sur l'unité depuis juillet 2017, des retours de maladie, des entretiens RH ou des échanges intervenus avec les équipes autour des problématiques rencontrées, un repositionnement des assistants sur site a été réalisée jusqu'à la fin d'année.*

*Une réunion s'est tenue avec les équipes, le 1<sup>er</sup> décembre 2017 pour évoquer ces récentes évolutions.*

## **7)VENTE AUX AGENTS DES TABLETTES CHANGEES DANS LES AGENCES ? (SUITE).**

Nous reprenons une question que nous avons posée sur le sujet lors de la réunion du mois de mai, reprenant elle-même une question du mois de janvier:

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

« Lors de la dernière réunion, nous avons demandé si la Direction pouvait envisager de vendre aux agents les tablettes qui sont changées dans les agences. Il nous a été répondu que le sujet était à l'étude et que certains questionnements étaient encore sans réponses (utilisation de ces tablettes pour certaines réunions, gestion d'une demande éventuellement supérieure au nombre de tablettes disponibles, ...).

La réflexion sur ce point a-t-elle avancé ?

**Réponse Direction** : *Ce point est toujours en cours d'analyse et aucune décision n'a été prise. »*

Une décision a-t-elle désormais été prise ? Si la réponse est positive, quelle procédure devront suivre les agents intéressés ?

*Réponse Direction : Aucune décision n'a été prise à ce jour, dans un sens comme dans un autre. »*

Près d'un an après notre première question, la Direction a-t-elle enfin une réponse à apporter sur ce sujet pourtant très simple ?

*Réponse Direction : Ci-joint réponse faite aux DP83 lors de la réunion d'octobre 2017 :*

*Dans le cadre de notre démarche « Responsabilité Sociétale des Entreprises » le Comité de Pilotage RSE a pris la décision « d'offrir » une partie de ces tablettes à des écoles de notre territoire en les attribuant aux classes qui ont participé avec un franc succès à cette autre démarche RSE qu'a été l'opération « Flowers for Bees » du 20 juin dernier. Cette opération « tablettes » est pilotée par le département « communication » à travers les Caisses Locales et leurs présidents respectifs.*

*Le reste des tablettes sera vendu à un « broker » informatique qui est aussi une entreprise adaptée. Le fruit de cette vente sera utilisé pour réaliser des opérations RSE dont par exemple prochainement pendant la SEEPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées).*

### **8) PROMOTION DE FILVERT (SUITE).**

Nous reprenons une question que nous avons posée à la réunion du mois de juillet, ainsi que la réponse apportée par la Direction :

« Suite à la bascule des appels téléphoniques vers les agences, les conseillers sont régulièrement sollicités par les clients pour des demandes d'informations simples sur les comptes. Serait-il possible de refaire la promotion du service Filvert qui permettrait de soulager un peu les conseillers, et de commencer par exemple par mettre le numéro Filvert sur les cartes de visite des conseillers ? (cette dernière proposition avait été validée sur le principe par Mr Grand mais n'a pas encore abouti).

*Réponse Direction : L'état d'avancement de cet engagement sera vérifié. »*

Depuis le mois de juillet, la Direction a-t-elle pu vérifier l'état d'avancement de cet engagement ?

*Réponse Direction : Ce point sera repris avec la communication qui sera faite avec les évolutions présentées sur la thématique de la téléphonie en agences en réunion du Comité d'entreprise du 16 novembre.*

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