

Questions des Délégués du Personnel du jeudi 26/07/2018



Vos Elu-e-s Délégués du Personnel SDACAP/SUDCAM :

AULAGNE Nadège (Monteux), **BONTEMPI** Sophie (Venelles), **COSTE** Cécile (Carpentras Leclerc), **DRISS** Laetitia (Avignon République), **GIRAUD** Gladys (Marseille Périer), **GIORDANO** Olivier (Gardanne), **LAMBERT** Patricia (Dépôts), **MOYA PUGET** Anaïs (St Rémy de Provence), **PARRIAUX** Christophe (CCM Arles), **ROCHETTE** Jérôme (Rousset), **SANCHEZ** Nawel (Saint Barnabé), **YAZIDI** Bruno (Rognes).

Représentant Syndical aux Délégués du Personnel : : **CORNIGLION** Jean-Christophe (CCM Aix).

SYNDICAT **D**ES **A**GENTS DU **C**REDIT AGRICOLE MUTUEL **A**LPES **P**ROVENCE

SIÈGE SOCIAL : 4, RUE DES FRÈRES BRIAN 84 000 AVIGNON ☎ 04 90 87 03 97

 SUD CAAP

LOCAL AIX : CAMPUS DES 3 CYPRÈS BÂT.B RDC ☎ 04 42 19 22 41

E-MAIL : sud.alpes-provence@orange.fr

SITE SUDCAM : www.sudcam.com

ORDRE DE PASSAGE : CFTD (10 questions), CGC (8 questions) SDACAP (17 questions), CFTCAM (20 questions).

1. CONGES ESTIVALES : RECOMMANDATION OU OBLIGATION ?

De nombreux collègues nous ont fait remonter ces dernières semaines des mails de managers leur demandant de poser des jours de congés afin de se conformer à la règle CAAP, c'est à dire 4 semaines de congés durant l'été.

Les DP SDACAP/SUDCAM sont surpris par cette démarche, les mails allant jusqu'à demander de poser des "rompus" pour faire les 4 semaines ...

La note d'instruction générale concernant les congés présentait des recommandations, afin de ne pas se retrouver en fin d'année avec un reliquat trop important, et d'être dans l'impossibilité de les poser ...

Il semblerait que ces recommandations soient devenues des obligations ...

Les DP SDACAP/SUDCAM souhaitent que la Direction éclaircisse ce point, et fasse un rappel en matière de règle pour la prise de congés ...

Réponse : Extrait de la note d'instruction sur les congés payés du 1er Mars 2017 (N° 2017-66)

En tout état de cause, pour répondre aux besoins d'organisation de la Caisse Régionale, • Durant la période du 1er Juin au 30 Septembre : • 4 semaines devront être prises obligatoirement par chaque salarié • dont au minimum 2 semaines consécutives.

Commentaires: Poser 4 semaines est une chose, obliger un salarié à poser une journée pour coller strictement à une note d'instruction est en une autre. Nous avons cru comprendre que « faire preuve de discernement » était devenu la base de la gestion dite « 100% humain ».

2. AGENCE DAC

« Bonjour

Nous vous remercions de votre relais.

Cependant le nouveau process de gestion des clients DAC précise qu'il vous faut inviter le client à écrire à monagencedac@ca-alpesprovence.fr de préférence ou laisser un message à la messagerie à titre exceptionnel.

Si vous faites le relais le client reviendra vous polluer et ce n'est pas le but de ce process bien au contraire.

Vous devez consacrer votre temps à des clients avec plus de valeur ajoutée.

Nous sommes là pour vous décharger de ces clients.

D'autant que tous ces clients ont reçu un courrier, qui est d'ailleurs en geide, leur expliquant ce nouveau fonctionnement.

Merci de relayer cette procédure

En attendant, nous nous occupons de ce client

Bonne journée et bon courage. »

Ci-dessus, la réponse du service DAC à une demande interne.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent si les propos du message sont appropriés ?

Les élu-e-s DP SDACAP/ SUDCAM constatent que ce service, sous-dimensionné depuis sa création, est incapable de répondre par oral ou par mail à son portefeuille ! Comment fait donc le réseau de proximité pour répondre aux questions de cette clientèle délicate ?

Les élu-e-s DP SDACAP/ SUDCAM demandent si la direction envisage de mettre enfin les moyens suffisants ou si elle attend un réel incident mettant en danger la sécurité des agents du réseau qui sont en face à face ?

Réponse : Depuis le mois de mai, la gestion des comptes DAC encore dans le réseau (1500) a été rapatriée sur l'agence DAC. Les clients, qui jusqu'à présent, relevaient de la gestion classique agence, ce sont vu appliquer une nouvelle procédure conforme à la réglementation en vigueur.

Un courrier d'explication leur a été adressé et le nouveau processus a été présenté au réseau (réseau hebdo et newsletter Managers).

Dans cette communication, il est précisé que le réseau doit inviter le client DAC à joindre l'agence DAC directement par mail ou en laissant un message sur son répondeur. Afin de se mettre en conformité avec la réglementation et d'offrir un service approprié, il convient désormais de suivre ce nouveau process.

Après une période d'adaptation, ce nouveau fonctionnement semble être intégré par les clients concernés ainsi que le réseau. Par ailleurs, une FAQ dédiée est à disposition du réseau concernant les questions les plus fréquentes et un rappel du process sera prochainement réalisé dans le réseau hebdo

Commentaires: L'auteur de cette réponse doit avoir un sérieux besoin de repos et de vacances pour écrire une telle ineptie. Nous lui proposons un rdv à sa convenance pour constater qu'il est impossible de contacter l'agence DAC. CAP fait son maximum pour décourager cette population de travailler avec nous, mais cela ne doit pas se faire sur le dos des salariés du réseau et de leur sécurité.

3. DROIT A LA PAUSE

Au CCM, une journée type de travail pour un employé du lundi au vendredi est organisée ainsi :

Heure d'arrivée : 8h55

Heure chaude : 10h-11h

Pause déjeuner : 1er service : 11h43 - 12h50 ou 2eme service : 12h53 - 14h00

Heure chaude : 15h30-16h30

Heure de départ : 17h15 ou 18h30

Les salariés disposent de 40 min de pause par jour. Peut-on leur imposer :

- des temps pendant lesquels il est interdit de prendre une pause ("heures chaudes " de 10h à 11h et de 15h30 à 16h30)?
- de prendre une pause à 2 personnes maximum par plateau ?
- de ne pas prendre de pause 10/15 min avant la fermeture des lignes ?
- de ne pas prendre les 40min en une fois ?
- d'éviter les pauses pendant les heures de pauses déjeunées du service opposé ?

Comment peut-on arriver à prendre une pause (qui sert normalement à se détendre) en respectant toutes ces règles dans une journée type ?

Et lorsqu'on ajoute à cette même journée des entretiens individuels d'1h, 1 heure d'asa... ?

Il devient vraiment ingérable de partir en pause sereinement et surtout au moment où on en ressent vraiment le besoin.

Comment peut-on savoir qui est en pause sans avoir d'outil de suivi/ de vision informatique ?

Réponse : Légalement les salariés ont droit à une pause de 20 minutes toutes les 6 Heures de travail continu. Au-delà de la pause déjeuner, les collaborateurs du CCM, eu égard à la nature de l'activité, bénéficient d'une pause de 40 minutes.

Il appartient au management du CCM d'organiser les pauses des collaborateurs en fonction de l'activité de l'unité de manière à assurer, dans de bonnes conditions, la continuité du service.

Commentaires: Faire preuve de souplesse et de discernement ! On en revient toujours à la même chose.

4. SYSTEME INFORMATIQUE : TOUJOURS EN BERNE

En juin, vous avouez enfin et pour la première fois que le fonctionnement du système informatique était insuffisant.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent

- Estimez-vous que pour le mois de juillet, le fonctionnement de l'informatique est en progrès ? toujours insuffisant ? encore pire qu'en juin ?
- Allez-vous admettre enfin, qu'il n'est pas possible de travailler sereinement et efficacement dans de telles conditions ?

Réponse : Des réponses très détaillées, et rédigées avec une vraie volonté de partage et d'explication, ont déjà été fournies précédemment; nous vous invitons à vous y reporter.

Commentaires: Ils ne veulent pas nous répondre ! Alors d'après vous, est-ce que cela fonctionne mieux ?

5. EQUIPE CONTINUITE DE SERVICE

Dans la nouvelle organisation, l'équipe continuité de service a perdu son chef et chaque agent dépend désormais d'un Directeur de Région.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent si cela annonce la fin de l'équipe continuité de service ?

Réponse : Bien au contraire, comme annoncé à la présentation CE du 18 Juillet 2018, cette fonction est maintenue et rattachée dorénavant au Directeur commercial pour être au plus proche du terrain.

Commentaires: OUF !!!! Comme la RH nous rabâche que nous sommes une des rares caisses à avoir encore une équipe SCS, nous avons peur qu'elle saute sur l'occasion de la supprimer.

6. VENTE DE NEUF

Certains Conseillers Patrimoniaux et Conseillers en Gestion de Patrimoine ayant fait de nombreuses fiches recommandation de vente de neuf sans concrétisation sont contactés afin de s'expliquer sur cette absence de vente. Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM rappellent à la Direction que les agents CAAP ne sont que des prescripteurs et ne peuvent en aucun se justifier sur les raisons d'une absence de vente.

Réponse : Cette démarche évoquée peut s'inscrire dans un accompagnement des conseillers dans la qualification des recommandations réalisées.

Commentaires: nous ne pensons pas qu'il soit judicieux de déclencher des journées de monitorat pour bonifier la qualité des recommandations.

7. FICHE COLLECTE

Dans la campagne épargne actuelle, une délégation de réduction de droits d'entrée assurance vie à 0.50% (sous conditions d'UC) a été supprimée au profit d'une nouvelle fiche collecte, chronophage. Cette délégation était annoncée comme étant valable jusqu'au 31/12. Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent si la Direction pense ainsi donner aux agents les moyens d'être efficaces et réactifs ?

Réponse : L'offre 0,5 % de droits d'entrée Assurance vie (sous conditions d'UC) est maintenue jusqu'au 31/12. La communication faite sur le nouveau process indique bien que les offres en cours sont conservées (cf ci-dessous)

Commentaires: trop simple !!

8. NOUVELLE ORGANISATION

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent si la fiche mission des nouveaux Directeurs Adjoints prévoit d'exercer l'intérim des Directeurs d'Agences absents pour congés ou maladie ?

Nous constatons avec regret et comme nous l'avons annoncé, que ce changement d'organisation en période de congés estivaux engendre surcroît d'activité et stress pour l'ensemble du réseau qui ne peut travailler de manière sereine.

Réponse : La fiche des missions des Adjoints en charge du Développement prévoit qu'ils assurent l'intérim des Responsables de Secteurs en leur absence. Concernant les DA, le fonctionnement est inchangé par rapport à la situation précédente puisqu'ils se remplacent entre eux en cas d'absences.

Commentaires: si tout est clair pour tout le monde, tout va bien !

9. COUPE DU MONDE= MANQUE D'EQUITE

Pour la demi-finale de la Coupe du Monde le service Communication a transmis un mail, la veille du match, à l'ensemble des collaborateurs, annonçant que ceux qui le souhaitent auraient la possibilité de suivre la rencontre des Bleus. Il appartenait aux Directeurs d'agences

d'organiser l'évènement. Suite à cela 2 types d'affiches ont été envoyées aux agences, mentionnant au choix « agence fermée » ou « agence en service réduit ».

Les élu-e-s DP SDACAP/ SUDCAM se réjouissent de cette action de la Direction mais soulèvent avec regret un manque d'anticipation et d'équité pour l'ensemble des agents.

Les élu-e-s DP SDACAP/ SUDCAM demandent pourquoi une décision uniforme n'a-t-elle pas été prise pour l'ensemble de la Caisse Régionale ?

Les élu-e-s DP SDACAP/ SUDCAM demandent qui devait assurer le service réduit ?

De plus, le manque d'anticipation a engendré dans certains cas, une insatisfaction de la clientèle mise devant le fait accompli.

Réponse : Chaque situation était différente : tout ce qui a pu être homogénéisé l'a été, et ce qui nécessitait du sur-mesure et donc de la souplesse a été laissé à l'appréciation du manager pour assurer la meilleure satisfaction collaborateurs et clients.

Commentaires: Nous sommes champions du monde, cela excuse tout !

Avignon, le 17.07.2018