



Questions des Délégués du Personnel du jeudi 28/06/2018



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: CFTCAM (12 questions) CFDT (8 questions), CGC (12 questions) SDACAP (14 questions).

1. TICKETS RESTAURANTS, LE NUMERIQUE A L'EPREUVE DU REEL

De plus en plus de salariés se plaignent de la carte EDENRED, notamment sur les endroits où ils ne peuvent les utiliser.

Des soldes importants s'accumulent, pouvant monter à plus de 600.00 euros et nous ne sommes qu'au mois de juin.

A ce jour et malgré nos précédentes questions, nous n'avons pas de réponse de la direction à la problématique des salariés.

Nous demandons donc une nouvelle fois :

- quelles actions ont été mises en place par l'entreprise pour connaître le nombre de salariés concernés ?
- Une matérialisation au cas par cas comme le permet Edenred !
- Jusqu'à quel solde le report d'une année sur l'autre est-il possible ?
- Est-ce que le solde se perd lorsque la carte se périmé ?
- Pourquoi la direction refuse de repasser au papier ?

Réponse : Afin de faciliter et d'assouplir l'usage de la carte, l'appli EDENRED permettant notamment de payer avec un téléphone android a été chargée nativement sur les nouveaux téléphones pro en cours de déploiement. Cet appli peut-être aussi installée sur un smartphone privé (apple (fonction paiement à venir) ou android). Outre la fonction de paiement, cette appli permet de géolocaliser les commerçants qui acceptent la carte, d'accéder au solde disponible ainsi qu'au détail des transactions...

Une communication autour des fonctionnalités de cette appli est prévue en juillet. Une communication autour des fonctionnalités de cette appli est prévue en juillet. Comme déjà communiqué auprès de l'Organisation Syndicale « Sud », l'information véhiculée auprès de ces adhérents sur une possibilité de rematérialiser les tickets est erronée (cf Article R3262- 1-2-6° du Code du Travail).

De plus, les commerçants qui prenaient les Titres « Tickets Restaurants » prennent automatiquement la carte TR sauf s'ils ne sont pas affiliés.

Si ce n'est pas le cas, les collaborateurs peuvent envoyer un mail avec les coordonnées du restaurant au service paie pour qu'ils fassent remonter l'information auprès de Edenred.

Commentaires : Nous pouvons être en contact avec la NASA, cette dématérialisation du ticket restaurant n'est pas acceptée par bon nombre de professionnels et de ce fait le solde bon nombre de salariés ira en augmentant. Que l'entreprise accepte pour ceux qui le souhaitent le retour au mode papier, cela réglera le problème. Encore faut-il réellement le vouloir !

2. VENTE PRIVEE

La vente privée habitat a une fois de plus rencontré un succès auprès de notre clientèle. Cela crée un surcroît d'activité pour l'ensemble du réseau : ouverture de compte, montage du dossier, suivi, etc.

Comment gérer ce surcroît d'activité sereinement sachant qu'une campagne épargne se superpose à cette campagne habitat et que les congés d'été s'enchainent à ces campagnes.

Certes, nous sommes une entreprise commerciale, toutefois l'organisation n'est pas à la hauteur de l'ambition de la CR et les salariés subissent une fois de plus les incohérences de ces actions commerciales répétitives.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent quelles solutions concrètes nous proposez-vous pour assurer à tous une sérénité dans le travail ?

Réponse : Les temps promotionnels doivent soutenir une activité lissée et dynamique tout au long de l'année basée sur la proactivité. Les ventes privées Habitat ont été organisées sur 3 jours seulement, afin de ne pas déséquilibrer le reste de l'activité.

Commentaires : Nous sommes dans un dialogue de sourds !!! La Direction ne répond pas à notre problématique : certes les ventes privées habitat n'ont duré que 3 jours, mais génèrent un surcroît d'activité pour les semaines qui suivent. Nous attendons que la Direction ouvre les yeux face à la réalité du terrain.

3. VENTE PRIVEE : CONDITIONS D'ELIGIBILITE A PRECISER

Certains clients souhaitant profiter de l'offre Vente Privée se sont vus refuser les conditions car leur projet (ex : construction hors CCMi avec PTZ) ne pouvait être validé en 15 jours.

Afin d'éviter que les agents soient mis en porte à faux, les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent à ce qu'une meilleure communication soit faite quant aux conditions d'éligibilité

Réponse : Les conditions d'éligibilité ont été clairement précisées dans le bagage Réseau Hebdo de la semaine 22 (avec lien sur C. Doc), commenté par les Managers en réunion d'agence le jeudi matin pour apporter toute précision utile.

Commentaires : Une fois de plus, la Direction ne répond pas à notre question : les clients étaient-ils présents lors de la réunion hebdo ? Nous souhaitons une meilleure communication auprès de notre clientèle afin d'éviter de gérer des insatisfactions.

4. ACTION COMMERCIALE : MANQUE DE MOYEN POUR LE SIEGE ET LE RESEAU

Avec les campagnes qui s'accumulent, voire s'entrechoquent, l'ASR est en décalage du réseau.

Certains services ne sont joignables que le matin, d'autres l'après-midi, d'autres que par mail, ...

Malgré ce, la Direction impose au réseau une BMDP qui le rend accessible 24/24, où même un robot répond à la place des salariés pour une prise en charge des mails...

- Quelle solution s'offre au salarié quand il rencontre une problématique et que le service est injoignable ?
- Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent à la direction de nous donner les moyens de son ambition et de mettre à l'ASR les effectifs nécessaires pour répondre au réseau ?

Réponse : L'Assistance Réseau s'organise en 3 niveaux, selon l'urgence de la demande :

- Se renseigner au sein de son agence (collègues et/ou Manager)
- Consulter « Les incollables à l'Accueil », qui rassemblent les questions les plus fréquentes par thématique
- Adresser un mail ou tél. auprès des équipes support.

Il est important que ces 3 niveaux soient utilisés à bon escient et chronologiquement, afin de ne pas saturer les fils d'appels vers les Services Support.

Commentaires : Visiblement nous ne parlons pas le même langage que la Direction : cette réponse ne nous satisfait pas et n'apporte aucune solution et laisse les agents dans leur désarroi face aux clients.

5. STAGIAIRES D'ETE

La candidature de certains enfants de salariés n'a pas été retenue pour les postes de stagiaires d'été.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent :

- Combien de postes de stagiaires d'été ont été ouverts ?
- Combien de postes de stagiaires d'été attribués aux enfants des salariés CAAP ?
- Combien d'enfants de salariés CAAP n'ont pas eu de poste ?
- Quels sont les critères de recrutement et la priorité est-elle donnée aux enfants des salariés ?

Réponse :

- Combien de postes de stagiaires d'été ont été ouverts ? 119
- Combien de postes de stagiaires d'été attribués aux enfants des salariés CAAP ? 56
- Combien d'enfants de salariés CAAP n'ont pas eu de poste ? 24
- Quels sont les critères de recrutement et la priorité est-elle donnée aux enfants des salariés ?

Profil candidat minimum : 18 ans, scolarisé + BAC, avec moyen de locomotion Affectation proche du domicile
Appréciation positive du manager si a déjà été auxiliaire été.

Commentaires : Nous constatons un manque de transparence de la Direction quant au recrutement des auxiliaires d'été : 56 postes attribués à des enfants de salariés sur 119 postes ouverts, soit moins d'un poste sur 2 pourvu à des enfants de salariés. En parallèle, 24 enfants de salariés n'ont pas été retenus, soit 30% des enfants de salariés. Dans de nombreuses agences et à profil équivalent, la priorité a été donnée à des enfants de clients au détriment de nos enfants... Les chiffres parlent d'eux même et se passent de commentaire.

6. GDVISTES

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent quelles formations ont eu les personnes GDVISTES, qui jusque-là n'avaient pas fait la gestion des valeurs ?

Réponse :

1/ Avant la prise de fonction

- la formation training GDV animée par la banque des flux (sur AIX) ;
- 2 journées découverte en binôme en agence avec un expert « gédéviste » en fonction

2/ Depuis la prise de fonction sur un secteur allégé pour sa phase de montée en compétence

• déjà réalisé => 2 accompagnements d'1 journée avec les experts de la banque des flux, 2 journées en binôme avec un autre collaborateur de l'équipe GDV MO fiduciaire en fonction et une formation avec l'expert matériel AVEM et avenir

• A venir une nouvelle journée en binôme avec un autre collaborateur de l'équipe GDV MO fiduciaire en fonction (prévu s26)

3/ Accompagnement sur le terrain par le manager d'équipe

Commentaires : Parfait ou presque !

7. OBJECTIFS EPARGNE : NOUS AURAIT-ON MENTI ?

La direction a annoncé en début d'année les objectifs épargne, avec une augmentation conséquente de l'objectif SCPI, justifiée par une absence de quota d'obligations.

Cependant, nous constatons que l'engagement de la Direction n'a pas été respecté puisqu'un quota obligation apparaît en cours de route.

Au-delà du fait que ce quota n'a pu être anticipé par les conseillers, cela engendre une augmentation des objectifs épargne.

- Y- aura-t-il d'autres quotas d'obligations ?
- Par conséquent, les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent que les objectifs SCPI soient revus à la baisse à hauteur du quota obligataire ?

Réponse : Les ambitions en matière de collecte sont inchangées. Les obligations et SCPI répondent à des besoins clients différents et il est important que nous soyons en mesure de répondre à l'ensemble des demandes clients. A ce titre, nous nous devons de proposer un ensemble de solutions d'épargne, varié et complémentaire.

Il convient de noter le décalage important de l'atteinte de l'ambition et de la mobilisation nécessaire pour corriger la trajectoire.

Commentaires : La Direction comme d'habitude ne répond pas à notre question et pratique la langue de bois : les engagements n'ont tout simplement pas été respectés.

8. VENTE DE NEUF

Depuis plusieurs années, l'accent est mis sur l'importance de séparer les métiers de la banque et d'immobilier.

Les conséquences sont notamment l'obligation de faire signer une fiche reco avant tout entretien immobilier et l'interdiction au conseiller d'être présent lorsque le bien immobilier est abordé.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent :

- Pourquoi les salariés ont donc un objectif clairement intitulé « vente de neuf » ?
- Y-a-t-il une réglementation à ce sujet ?

Réponse : Les conseillers spécialisés sur le Patrimoine (CGP et CPAT) ont pour cœur de métier la collecte de ressources et la diversification du Patrimoine, dont l'immobilier est une composante majeure. C'est dans ce cadre que des objectifs vente de neuf sont donnés. Ces objectifs sont réalisés via des recommandations qualifiées de nos conseillers auprès de notre filiale Vente de Neuf.

Commentaires : Comment peut-on avoir des objectifs de vente alors que le conseiller ne fait que de la recommandation ? La réglementation interdit à un non professionnel de l'immobilier de vendre des biens immobiliers. La Caisse Régionale, en donnant clairement des objectifs de vente de neuf ne risque-t-elle pas de se mettre dans l'illégalité ?

9. REGLE DE RATTRAPAGE REC

Déploiement du NFA, absentéisme en croissance, difficulté à recruter, de nombreux groupes d'agences voient leur REC impacté par des facteurs extérieurs.

Pour 2017, 24 groupes d'agences ont bénéficié de 2 points de majoration.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent à la Direction quels sont les critères de rattrapage concernant ces groupes ?

Existe-t-il un barème ?

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent plus de transparence à ce niveau ainsi qu'une règle claire et connue de tous !

Réponse : La Caisse régionale tient compte d'éléments exceptionnels ayant pu impacter la réalisation des ambitions commerciales (travaux, absences significatives etc...).

Commentaires : Nous ne sommes vraiment pas persuadés de la pertinence au cas par cas des rattrapages.

10. INFORMATIQUE SOS !!!!

Depuis plusieurs mois, nous vous faisons remonter les nombreuses perturbations du système informatique qui empêche les salariés de travailler « normalement » et les clients de consulter et d'agir sur leur compte. La banque du 100% HUMAIN 100% DIGITAL.

A chacune de nos remontées, vous nous signalez que globalement notre système informatique est performant et que ces problèmes informatiques restent marginaux.

Le mois de juin est une pure catastrophe !

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent :

- De lister le nombre d'incidents et de cumuler le temps d'interruption des outils !
- Si la Direction estime qu'il est possible de travailler dans de telles conditions ?
- Si la direction est consciente qu'il est très difficile pour les salariés et les clients de croire dans le sérieux des solutions digitales proposées ?

Réponse : Notre informatique est gérée par notre GIE CATS, et chaque Direction de Caisse Régionale est très attentive à bénéficier d'une qualité de service irréprochable.

Le mois de juin n'a pas été satisfaisant en termes de qualité informatique car notre groupe a traversé 2 turbulences :

1) Suite à un risque d'inondation de notre Site SI principal (dans la région de Chartres), CATS a dû en liaison avec toutes les CR, prendre la difficile décision de transférer le 12 juin toute la production informatique sur un site de secours distant du site principal.

Cette bascule de l'activité réalisée dans des conditions difficiles, a pu engendrer, particulièrement au cours de la première semaine, des dysfonctionnements. Mais cette bascule a permis à notre outil informatique de maintenir sa production opérationnelle, aussi :

- nos collaborateurs ont pu exercer leur activité professionnelle dans des conditions allant, selon les domaines & moments, de ponctuellement dégradées à normales ;
- nos clients ont réalisé leurs opérations bancaires sur nos sites dans des conditions généralement normales.

Le retour vers le site principal a été réalisé avec succès durant ce week-end (23-24 juin).

2) La GEIDE connaît des problèmes de ralentissements et/ou d'acquisition et/ou d'indexation Ces incidents sont liés :

- ponctuellement à la bascule sur le site de secours CATS

Mais aussi à des problèmes plus récurrents qui concernent :

- des évolutions applicatives (Espace Numérique Client) trop consommatrices,
- des problématiques techniques ou d'organisation des infrastructures,
- des volumes de données trop importants à intégrer sur des laps de temps insuffisants.

En réaction, plusieurs actions importantes d'amélioration de la GEIDE sont programmées jusqu'en octobre :

- Pratiquer, en cas de volumes trop importants, une intégration des données en GEIDE lissée sur 2 jours : cela permettra, particulièrement en début de matinée, de désengorger le SI ;

- Remplacer les Serveurs frontaux GEIDE par des serveurs plus puissants et plus adaptés ;
 - Rééquilibrer l'infrastructure en réorganisant les « clusters » (gros serveurs) qui gèrent toutes les CR afin d'équilibrer le volume des données à traiter ;
 - Optimiser des traitements SQL des applications GEIDE : donc gagner en rapidité de traitement.
- Les améliorations liées à ces actions seront perceptibles au cours du 3ème trimestre.

Commentaires : Miracle! Ils reconnaissent enfin que le fonctionnement n'est pas satisfaisant! Encore un petit effort et des débuts de solution seront peut-être envisageables. Comme quoi, il ne faut jamais désespérer.

11. LINKEDIN

Des conseillers ont des entretiens personnels avec des agents du service Multicanal, afin de leur apprendre à optimiser leur profil LinkedIn et ainsi développer la recommandation. Toutefois, même si LinkedIn est un réseau social professionnel, les profils sont avant tout des profils personnels, et n'ont pas pour vocation première à être utilisés dans le cadre du travail.

Quel est le but recherché par l'entreprise en incitant les salariés à utiliser leur profil LinkedIn au profit de l'entreprise?

Ces demandes ne vont-elles pas à l'encontre du droit à la déconnexion ?

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent à la Direction de faire cesser ces pratiques.

Réponse : Les réseaux sociaux tels LinkedIn ou Twitter sont un accélérateur majeur d'identification d'opportunités commerciales (contacts prospects, fidélisation client, recommandation...)

Depuis le mois de mai, des séquences de coaching individuel de 30 mn sont proposées auprès de chaque chargé des marchés spécialisés, dans le temps d'activité et les heures de travail, pour les aider à détecter rapidement des opportunités business, nouer de nouvelles relations potentiellement apportatrices d'affaires et faire jouer la recommandation via ses clients et partenaires sur les réseaux sociaux. Cette démarche ne va donc pas à l'encontre du droit à la déconnexion.

Les profils utilisés sont ceux que les collaborateurs mettent à disposition de manière volontaire dans cette démarche. Il leur est proposé de créer des profils secondaires à seul usage professionnel mais la majorité souhaite utiliser leur profil existant dans un but professionnel (adresse email CAAP, coordonnées professionnelles...).

Commentaires : Nous confirmons que cette démarche va à l'encontre du droit à la déconnexion puisque l'agent pourra bel et bien recevoir des messages à caractère professionnel en dehors de son temps de travail.

12. ADE SALARIES, TOUJOURS SANS REPONSE

QUESTION N° 38 : ADE & Salariés (suite) Lors de la dernière séance, nous vous avons questionné sur la possibilité offerte aux salariés de pouvoir changer d'Assurance Décès Emprunteur. La communication devait intervenir prochainement ... nous sommes soucieux ... Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent si la direction est en train de se relire ?

R : nous informerons l'ensemble des collaborateurs des éventuelles conditions spécifiques appliquées dès leur mise en œuvre.

Cette question date du mois de février 2018, Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent ou ont été communiquées ces conditions spécifiques ?

Réponse : Nous vous avons précédemment répondu, y compris lors des DP de mai, que l'objectif était au niveau national de converger sur l'offre aux collaborateurs.

Commentaires : donc toujours en attente.

13. ADE SALARIES, QUI DECIDE ?

Au moment du montage de leur dossier, certains salariés se sont vus appliquer une sur prime de leur cotisation ADI sur leur prêt en raison de problèmes de santé.

Aujourd'hui la loi les autorise à trouver des conditions plus avantageuses. Lorsqu'ils font la demande de transfert d'assurance, la réponse apportée est que leur demande doit être accordée par la RH.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent :

- si cette procédure est normale ?
- si oui, merci de la communiquer à l'ensemble des salariés.

Réponse : Si une surprime est appliquée, il n'y a pas de raison qu'un salarié ne puisse pas, comme un client, demander une délégation d'assurance.

Commentaires : rédigé comme cela, ça paraît tellement simple.

14. CONGE DU 02.06.2018

Comme mentionné dans les plénières précédentes, la journée du 02.06.2018 a été décomptée pour les salariés qui n'ont pas pu se rendre à cet anniversaire festif.

Avant de fixer une date de congé, l'employeur doit nécessairement consulter les [délégués du personnel](#) et le [comité d'entreprise](#). Une fois fixée, la période de prise congés doit être portée par l'employeur à la connaissance des salariés au moins deux mois avant son ouverture (article D. 3141-5 du Code du travail).

L'accord du salarié n'est pas nécessaire : il doit simplement être informé. Cette information peut se faire par voie d'affichage ou par le biais d'une note de service.

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM constatent que cette consultation au DP et au CE n'a pas été faite et que le calendrier des deux mois n'a pas été respecté !

Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent donc que cette journée de congé soit re-créditée au compteur des salariés concernés.

Réponse : Ce sujet a été abordé lors de la séance des DP d'avril. Vous trouverez ci-dessous l'extrait du PV.

« question n° 9 : jour de fête Lors de la communication pour les 25 ans de CAAP, la direction indique sur son invitation que le samedi 2 juin sera un jour de fermeture collective. Certains salariés ne pouvant, ou ne voulant pas s'y rendre nous ont interpellés. Les élu-e-s DP SDACAP/SUDCAM demandent si ce jour de fermeture collective sera une RTT imposée ?

R Oui, comme tous les jours de fermetures collectives. »

Commentaires : Nous confirmons que la procédure en la matière n'a pas été respectée et nous maintenons notre demande de réintégrer cette journée au compteur.

