



INFOS SUD PCA / CR PCA

Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel Réunion Direction d'Octobre 2018

Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel vous informent du travail qu'ils accomplissent dans le cadre de leur mission sur les différents sites où ils vous représentent.

Vous trouverez donc, ci-après, les réponses communiquées par la Direction aux réclamations individuelles ou collectives qu'ils ont présentées lors des réunions du mois d'OCTOBRE 2018.

CARTE ASSURANCE

Les cartes assurances sont délivrées à la suite d'une formation intense qui se déroule sur plusieurs semaines. Les apprenants sont souvent satisfaits de cette formation qui en plus d'être réglementaire apporte un vrai savoir indispensable à l'exercice de leur métier.

Cette formation est jalonnée de tests et chaque module clos par un test final. Il a été dit lors de ces formations que toutes les notes obtenues à l'issue des tests seraient directement communiqués aux DA et DS concernés.

Pouvez-vous nous indiquer l'utilité d'une telle mesure : un test est réussi ou pas !

Et l'important pour le manager est de savoir si son « collaborateur » est apte à commercialiser les produits et services assurance du CREDIT AGRICOLE PCA.

N'est-ce pas une mesure infantilisante pour donner un coup de pression aux apprenants ? Ces mêmes apprenants qui sont, nous le rappelons, adultes et salariés titulaires d'un contrat de travail comme n'importe quels salariés de PCA. Chacun doit être en mesure de savoir où est sa responsabilité sans avoir recours à ces petits stratagèmes qui ne sont en rien pédagogiques.

Nous demandons que seule la validation de la formation soit communiquée aux Managers avec préconisations ou non d'une formation complémentaire ultérieure si nécessaire.

Réponse :

PCA a repris cette formation depuis mars 2018 et il est satisfaisant de constater qu'elle soit bien perçue.

Le choix a été fait de communiquer les résultats des tests aux managers et le but est effectivement de les informer de l'aptitude à distribuer des produits d'assurances, et en aucun cas de mettre une pression quelconque aux apprenants, les notes nous servant à étalonner la formation dans le temps sur le contenu. Ceci précisé, nous étions encore dans une phase d'apprentissage et nous veillerons que seule la confirmation de réussite soit communiquée à l'avenir

Calcul prime départ à la retraite dans le cadre d'un départ à la demande du salarié : Formule de Calcul

Nous demandons à la Direction de nous donner la formule de calcul, avec les explications associées, utilisée à PCA pour calculer l'indemnité de départ à la retraite dans le cadre d'un départ à la demande du salarié.

Réponse :

Nous appliquons l'article 39 de la CCN :

ARTICLE 39 INDEMNITE DE DEPART A LA RETRAITE Tout salarié percevra, au moment de son départ en retraite, une indemnité calculée dans les conditions suivantes : 1) Lorsque le départ en retraite est à l'initiative du salarié, l'indemnité est égale à un dixième de mois par année de présence. 2) Lorsque le salarié est mis à la retraite par la Caisse régionale, l'indemnité est égale au montant prévu par le Code du travail. 3) Pour le calcul de l'indemnité de départ à la retraite, il est tenu compte des principes suivants : - Le salaire à prendre en considération pour calculer l'indemnité de départ à la retraite est égal au douzième du salaire des douze derniers mois ou, selon le plus favorable, le tiers des trois derniers mois ; - L'ancienneté se décompte à partir de la date d'embauche jusqu'à la date de cessation de fonctions. - Pour le calcul de l'indemnité de départ à la retraite, en cas d'absence maladie au cours de la période de référence, un salaire théorique annuel brut est reconstitué, au prorata du temps de travail du salarié. Sont prises en compte au titre de l'ancienneté les périodes sous contrat à durée déterminée effectuées dans les deux années qui précèdent l'embauche.

Calcul prime départ à la retraite dans le cadre d'un départ à la demande du salarié : pondération du temps de travail sur l'ensemble de la carrière

Nous demandons à la Direction de nous préciser depuis quelle date est appliquée la pondération du temps de travail sur l'ensemble de la carrière de l'agent dans le calcul de la prime de départ à la retraite.

Réponse :

En complément, nous appliquons l'article 12.3 de l'accord du 23/11/16 sur le temps de travail :

« Toutefois, le montant de la prime de mariage, de la prime attribuée pour la médaille d'honneur agricole et de l'indemnité de départ à la retraite est déterminé en tenant compte des périodes de travail à temps plein et des périodes de travail à temps partiel ».

Calcul prime départ à la retraite dans le cadre d'un départ à la demande du salarié : volumétrie

Nous demandons à la Direction de nous préciser le nombre d'agents partis à la retraite avec une prime de départ à la retraite pondérée sur le temps de travail du fait d'une carrière comportant du temps partiel.

Réponse :

La Caisse Régionale ne dispose pas précisément de cette information sans faire de requête spécifique mais par définition l'ensemble des salariés partant en retraite chaque année (environ une cinquantaine) et ayant bénéficié de périodes d'emploi à temps partiel.

Faute professionnelle et défaut de conseil

Lors de sessions de formation ou lors de réunions commerciales , il n'est pas rare de se faire menacer de « faute professionnelle » ou de « défaut de conseil » si le conseiller ne fait pas souscrire le client à des placements préconisés par l'outil ad hoc, par exemple « mon patrimoine ».

Nous demandons à la Direction comme d'ailleurs celle-ci le fait régulièrement dans les instances, de bien vouloir avertir les personnes portant le message commercial de modérer leurs propos.

Les mots et notamment ces mots-là ont une signification juridique bien précise :

-Faute professionnelle : La faute professionnelle est la faute commise par une personne physique en contravention avec les règles d'une profession ou un emploi particulier : le fait pour un gardien de nuit de dormir pendant son service caractérise une faute professionnelle. La faute professionnelle peut relever de la faute simple, grave ou lourde et donner lieu à des sanctions à ce titre.

-Défaut de conseil : obligation de conseil est une obligation juridique pesant sur certaines catégories de professionnels afin de garantir un certain niveau de protection au particulier. Ce dernier étant généralement considéré comme novice et constituant de ce fait la partie faible dans le cadre d'une relation contractuelle. L'obligation de conseil est ainsi réglementée en ce qui concerne certains contrats de vente. Dans le cas des contrats de vente, l'obligation de conseil peut se cumuler avec le devoir d'information.

Alors, sans avoir fait 8 ans de droit, on peut comprendre que si un client même après lui avoir démontré que son intérêt serait de prendre une partie de son épargne en FAF (Fonds à Formule) ou autre valeurs mobilières, il refuse et préfère son PEL, Ce n'est pas une « faute professionnelle » ni un « défaut de conseil ».

De plus, il est étonnant de trouver ces éléments de langage dans un apprentissage commercial de la part d'une banque qui a comme projet d'entreprise de « répondre au mieux aux besoins de nos clients »

Nous demandons que la recherche de responsabilité avec des conséquences graves sur le contrat de travail reste le domaine de la Direction, de la RH et des instances du personnel et de laisser les conseillers exercer leurs compétences sans menaces verbales inutiles.

Réponse :

Par rapport à ces éléments, les ambitions de PCA et la démarche Mon Patrimoine sont parfaitement exprimées. Elles sont associées à des engagements clients clairement affirmés : C'est le client qui décide en toute connaissance des limites et avantages des solutions proposées.

En aucun cas, il est préconisé de faire souscrire un placement plutôt qu'en autre notamment dans des sessions de formations. Les supports sont accessibles et disponibles pour tous sur le portail dédié si besoin.

Concernant les préconisations d'appropriation de la démarche, l'expérience du pilote mené sur 5 Caisses Régionales a permis de mettre en relief le fait qu'il était préférable de démarrer par des entretiens simples et de réaliser assez rapidement plusieurs entretiens pour faciliter la mise en œuvre, pour cela un repère d'activité hebdo a été préconisé au lancement (et non un objectif), 5 pour les CGP, 5 Pour les CPART , 3 pour les ASS COM habilités.

A noter que l'inscription sur Chatter est conseillée mais reste à l'initiative du collaborateur.

Le debrief quotidien n'a jamais été préconisé, c'est le bilatéral à la quinzaine dédié à Mon Patrimoine qui a été encouragé.

Ces informations ont été communiquées globalement au lancement de la démarche début Octobre, les formations ayant eu lieu avant la période estivale.

la marche forcée de « mon patrimoine »

Depuis le déploiement de l'outil « Mon Patrimoine », chacun en agence reçoit par mail des directives d'application et notamment l'obligation de prendre un nombre précis de Rendez-vous par semaine : le nombre variant selon les métiers (3, 5 ou 7).

Il est demandé de s'inscrire obligatoirement sur le CHATTER « libre » pour connaître la personne chargée du SAV et pour faire partager les bonnes pratiques.

Il est préconiser au Manager de faire « un débriefe journalier » : qualité et quantité ! Celui-ci pouvant même assister aux Rendez-vous (avec accord du conseiller et du client)...

Toutes ces directives sont découvertes au fur et à mesure de l'arrivée des mails par les acteurs du terrain car cela n'a jamais été évoqué en formation.

Les élus SUD demandent que chacun puisse s'approprier l'outil et l'utiliser sans être inondés d'informations arrivant tout azimut.

Et surtout, nous rappelons à la Direction qu'un accord d'entreprise suite au mouvement social du 8 juin 2010 a encadré les méthodes de management et de suivi de l'activité dans un objectif d'amélioration de la performance mais compatible avec le projet d'entreprise et la qualité de vie au travail.

Nous attirons la Direction sur le fait que sous couvert d'un management dynamique de la performance individuel des dérives managériales resurgissent.

C'est pourquoi nous demandons de la méthode et de la mesure dans le suivi du déploiement de ce nouvel outil et que chacun ait droit à un temps d'appropriation raisonnable avec comme objectif l'utilité client.

Réponse :

Au-delà des éléments précisés à la question 18, la Caisse Régionale souhaite bien que l'outil « Mon Patrimoine » soit approprié de la part des collaborateurs dans une logique de « prises de repères » et de « montée en puissance » maîtrisée, d'autant que les 1ers retours montrent que la démarche et l'outil sont appréciés des clients mais aussi des conseillers.

Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel

Xavier MATTEI (Pégomas) - Laurence KLEIN (Vallauris)

Myriam MILI (Mouans-Sartoux) - Éric SEGARRA (Nice Saint Roch) – Yannick KIEFFER (IAR3)

Martine GRIMA (DCP6) - Martine GALINDO (CGN6)