

## Questions des Délégués du Personnel

### Force Ouvrière

Jeudi 18 Octobre 2012

#### 1. Réponse en attente

Lors de la réunion des Délégués du Personnel du 20 06 2012, les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est avaient demandé à la Direction l'ordre du jour des réunions exceptionnelles (question FO n°1). La CFDT s'était associée à cette demande. Une réponse devait être apportée par la Direction. Qu'en est-il ?

#### 2. Bascule NICE

Suite à la bascule NICE, tous les salariés du Crédit Agricole du Nord Est vont travailler le lundi 12 novembre 2012. Pour les collègues du Réseau Commercial, il a été décidé que la journée supplémentaire de l'accord sur le temps de travail (en 2011 appels de courtoisie) serait absorbée par ce lundi non travaillé habituellement. Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est approuvent cette décision. Cependant, plusieurs questions restent en suspens :

- a) Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction si les ASSUR PRO seront dans la même configuration.
- b) Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction de confirmer que cette journée du lundi 12 novembre 2012 ne sera consacrée qu'à la bascule.
- c) Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction quel sera le traitement des collègues travaillant à temps partiel (+ soirée du 10 ou du 23 octobre 2012).
- d) Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction comment sont considérées les heures supplémentaires effectuées le dimanche pour la bascule informatique.
- e) Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction quel sera le sort des quelques Agences atypiques (hors 4.5 jours).

#### 3. Agendas dans le réseau

De nombreux collègues ont fait remarquer une nouvelle fois aux Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est que le remplissage des agendas d'une semaine sur l'autre est une véritable source de stress. Nous sommes tous conscients que nous devons recevoir des clients pour atteindre nos ambitions, cependant n'existerait-il pas une autre méthode qui permettrait

également de satisfaire les clients spontanés, ces derniers ne pouvant pas être satisfaits comme ils aimeraient l'être ?

#### **4. Ambitions à la semaine**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est ne comprennent pas le retour des « ambitions à la semaine » dans le réseau commercial. De nombreuses remontées nous font état d'un retour à : « tant de conquêtes cette semaine », « il reste tant d'assurances à faire avant la bascule »...

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent si ces pratiques sont en phase avec la politique de l'entreprise, basée sur la Haute Qualité Relationnelle.

#### **5. Formations NICE**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction de rappeler que les « e-learning » relatifs à NICE sont à effectuer sur le temps de travail, et, de ce fait, que les agendas doivent être aménagés en fonction de cette obligation.

#### **6. Formations NICE (2)**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est ont constaté que de nombreux salariés se rendant en formation dans les bureaux écoles n'ont pas le droit de prendre un café ; il n'y a pas de machines à café partout. A l'époque de la bascule vers Synergie, les bureaux écoles étaient équipés de machines à café.

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction s'il est encore possible de remédier à cette situation pour le confort des collègues.

#### **7. Supplément familial**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est constatent que certains collègues ne peuvent pas bénéficier du versement du supplément familial car leurs conjoints en sont bénéficiaires dans leur propre profession et ne peuvent pas le refuser. Ce supplément est pourtant beaucoup plus faible qu'au Crédit Agricole. Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent s'il est possible que les salariés concernés puissent bénéficier du versement du différentiel.

#### **8. Accueil téléphonique dans le réseau de proximité**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est ont constaté de par des remontées de divers endroits de la Caisse Régionale que des tests avaient été effectués par certains managers N+1 ou N+2 de manière anonyme concernant l'accueil téléphonique en agence. Des salariés n'ayant pas appliqué scrupuleusement le script RC 2.0 attendu ont été réprimandés.

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est dénoncent ces pratiques et demandent à la Direction une souplesse dans le temps d'adaptation à ce script.

## **9. Informations des salariés**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction comment sont démultipliées les réunions d'Etat-Major ?

## **10. HRV7**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est ont constaté qu'il n'était plus possible de consulter, dans HRV7, sa date d'entrée au Crédit Agricole et le nombre d'années travaillées.

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent si cette possibilité sera à nouveau ouverte.

## **11. Frais de déplacement**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction dans quels délais les responsables de management doivent valider les frais de déplacement. En effet, des salariés nous font état de 15 à 20 jours entre la validation salarié et la validation manager, ce qui est très long quand les collègues sont tous les jours sur les routes pour rencontrer leurs clients.

## **12. Fermetures Agences et conséquences**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction si celle-ci compte accompagner nos collègues issus des agences fermées dernièrement et qui effectuent de ce fait plus de kilomètres pour se rendre sur leur nouveau lieu d'affectation.

## **13. Avenants au contrat**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction s'il existe un temps de réflexion prévu pour le salarié lors de la signature d'un avenant au contrat de travail ou si celui-ci doit être signé immédiatement lors de sa remise par son responsable hiérarchique ou sans que l'avenant ne puisse quitter le bureau du responsable.

#### **14. Consultation personnelle**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est ont pu constater dans les réunions du matin, le message suivant : « vous n'avez plus le droit de consulter vos comptes sur votre temps/poste de travail ». Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est ne comprennent pas ce message et demandent à la Direction d'expliquer le sens de cette interdiction.

#### **15. Transfert d'activité**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction si l'Agence Relation Client de Vervins sera transférée à l'Agence Relation Client de St Quentin.

#### **16. Ambitions annuelles**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est rappellent à la Direction que les ambitions commerciales de la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Nord Est sont des ambitions annuelles. Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est dénoncent l'obligation d'un taux d'atteinte à 95% fin septembre 2012 quelle qu'en soit la raison.

#### **17. Booster REC**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction comment est attribué ce booster. Qui décide de cette attribution ? Quels sont les critères de cette attribution ? Cette attribution est-elle limitée en nombre de trimestre à l'année ?

#### **18. CESU Prise de responsabilité**

Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction quels sont les critères pour pouvoir en bénéficier. Les Délégués du Personnel Force Ouvrière du Crédit Agricole du Nord Est demandent à la Direction quelle est la durée de cette attribution lorsqu'un collègue y est éligible.