



## INFOS SUD PCA / CR PCA

### Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel Réunion Direction de Mai 2017

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 de mai 2017.

#### Communication 1/2

### COMITE DE SATISFACTION ... ET « APRES » ?

Dans la e-lettre du mois de février, une vidéo relative à un « comité de satisfaction » a été présenté aux salariés. Ce comité appelé « COMITE DE SERVICE ET DE SATISFACTION CLIENTS ET COLLABORATEURS » a siégé le 24 novembre 2016. Dans cette vidéo nous pouvions voir le Directeur Général, un Directeur Général Adjoint, des Responsables de Département, des Directeurs de Secteur, des conseillers et des assistants. L'objectif affiché était « d'accentuer la différence par la satisfaction » clients mais aussi collaborateurs ...

Nos dirigeants ambitionnaient en Novembre de trouver des solutions à mettre en application rapidement concernant les « irritants ».

Or, 6 Mois plus tard, qu'en est-il du côté du « C2S2C » (sigle du comité # acronymes) ? Parce que du côté des « irritants », et c'est un euphémisme, le malaise persiste dans le réseau :

- dégradation des conditions de travail,
- effectif tendu dans les agences,
- charge de travail non contenue,
- sentiment de travail empêché,
- rythme imposé par des procédures et outils de travail, etc.

Ce comité constitue-t-il un effet d'annonce, ou un coup de communication marketing ?

Aussi, nous demandons à la direction de communiquer les résultats et les actions correctives de ce comité dans lequel bon nombre de nos collègues avaient placé quelques espoirs ...

**Réponse :** *le Comité de Service et de Satisfaction Clients et Collaborateurs constitue un lien d'échanges important et complémentaire dans l'identification et le traitement des dysfonctionnements et des irritants rencontrés par les clients et les salariés dans la réalisation de l'activité commerciale.*

*Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des process, procédures et outils, sur des logiques de recherche de simplification, de fiabilisation et d'efficacité, au profit des clients et des collaborateurs.*

*A fin avril, une soixantaine de sujets avaient été identifiés dont près d'un tiers résolus, avec succès.*

*Il est enfin confirmé que ce Comité a vocation à s'inscrire sur la durée dans le respect des engagements pris par la Direction Générale.*

## ORGANISATION DIFFERENCIEE DANS LE RESEAU ET IMPACT SUR L'EXERCICE ET L'APPRECIATION DES METIERS

Lors de nos visites dans les agences, nous nous apercevons que certains métiers spécialisés notamment CGP et CPRO mais aussi CPART sont organisés selon les besoins ou les exigences locales en écart parfois avec le référentiel métier et en créant, de fait, des distorsions entre collègues de mêmes métiers.

Résultats nous avons des **CPRO** ou des **CGP** :

- en charge **ou pas** des prêts habitats de leurs clients,
- qui sont sollicités **ou pas** pour des plages d'accueil,
- qui sont organisés en binôme avec un même métier du territoire **ou pas**,

Nous trouvons aussi :

- des **CPART** qui ont des plages d'accueil multicanal et physiques programmées dans l'agenda **ou pas**.
- des **assistants** qui sont en bureau **ou pas**

Il s'en suit que le point de référence (référentiel métier) servant à effectuer une mesure (évaluation et comparaison des performances) est alors trop différente selon les situations, points de vente, territoires ou types d'organisations.

Aussi nous demandons à la direction :

- que toute organisation ou initiative locale soit reconnue et actée pour que l'évaluation individuelle prenne en compte ces spécificités,
- que les instances habilitées du personnel en soient au moins informées,
- que le processus d'analyse comparative (Benchmark métier) soit abandonné pour respecter le principe d'égalité de traitement entre les salariés exerçant un même métier.

**Réponse** : *l'appréciation et l'évaluation de l'activité d'un collaborateur sont réalisées en regard d'un contexte professionnel par définition unique et non transposable à l'identique sur chaque unité de travail.*

*L'outil « suivi activité résultat » utilisé depuis de très nombreuses années sous cette forme comporte une colonne indiquant la moyenne métier du secteur ainsi que du réseau concerné.*

*Ces données « brutes » sont consultables aussi bien par le collaborateur que par son manager et ne constituent en aucun cas un « objectif » ou une ambition mais simplement permettent au collaborateur de mieux se situer par rapport à une population « moyenne ».*

*L'intérêt essentiel de cet outil est bien de mieux accompagner un collaborateur pour progresser dans son métier. Cette notion de moyenne permet d'apprécier par chaque collaborateur comment son activité et ses résultats évoluent par rapport aux évolutions moyennes de son métier.*

*Ces éléments chiffrés ne sont bien sûr pas auto-suffisants et leur bonne utilisation est basée sur les évolutions et non pas sur la donnée « brute ».*

*Cela nécessite d'y apporter du bon sens (temps partiel, débutant...) pour que chacun évolue à son rythme et au niveau adapté.*

*Ce principe d'utilisation est intégré dans les formations et accompagnements dispensés aux managers et largement utilisés comme tel dans les agences.*

*Il n'est pas prévu d'abandonner ce dispositif.*

## DEFINITION DES AMBITIONS ANNUELLES ET COMMUNICATION DES CLES DE REPARTITION

**S**uite à la réponse de la direction, et si nous avons bien pris note du fait que ces clés de répartition peuvent être partagées avec les salariés lors DS réunions de début d'année, nous sommes au regret de l'informer qu'il n'en est pas ainsi (vraisemblablement partout), ce qui a motivé notre question.

Aussi, et dans le prolongement de sa réponse, nous demandons à la direction que les clés de répartition soient communiqués à tous les salariés concernés, mais aussi et à leurs représentants habilités.

**Réponse** : ces éléments présentent un caractère informatif ayant vocation à être partagées avec les équipes par le management.

*Par contre, il n'est pas envisagé d'en faire une présentation spécifique en Comité d'entreprise.*

## Non-respect par l'employeur de son obligation d'information concernant les éléments constitutifs du bulletin de salaire

**S**uite à la mise œuvre de l'accord d'entreprise relatif la rétribution globale, la direction a fait mention d'un nouvel élément de salaire sur la fiche de paie de janvier 2017, intitulé « retrib.globale ».

Compte tenu que de très nombreux salariés se sont trouvés dans l'impossibilité de pouvoir calculer le montant qui leur a été attribué sous cet intitulé, les délégués du personnel n'ont eu de cesse de demander depuis lors à la direction que la base et le détail du calcul de cet élément de salaire leur soit communiqué.

Or, dans ses réponses la direction persiste systématiquement à ne pas répondre à cette demande et à argumenter de façon polémique sur des sujets qui ne sont ni en lien ni soulevés par les délégués du personnel, et dont les considérants et les a priori n'engagent que leurs auteurs.

Ex : réponse direction « *Il a déjà été répondu à cette réclamation lors des précédentes réunions des délégués du personnel et il est confirmé qu'une stricte application a été faite des dispositions de l'accord de branche et des accords d'entreprise relatifs à ces sujets.*

*Il serait souhaitable que les délégués du personnel SUD acceptent désormais et dans le respect des dispositions du Code du travail, le caractère opposable de ces dispositions conventionnelles et ce quand bien même le syndicat n'en soit pas signataire.*

*C'est le principe de la démocratie sociale et du respect des conditions de validité des accords d'entreprise ».*

En quoi de tels propos de la direction répondent-ils à la question légitime des salariés concernant une simple demande d'information sur un de leur élément de salaire.

Outre que cette façon de procéder est pour le moins irrespectueuse des salariés concernés et de leurs représentants, elle constitue aussi un manquement grave à l'obligation qui est faite à la direction d'informer les salariés sur les éléments constitutifs de leur salaire, de répondre correctement et précisément à la question qui lui est posée à ce sujet, et ce d'autant que le défaut de réponse de sa part est susceptible d'entraver les droits des salariés et l'activité des délégués du personnel.

Aussi, nous demandons à nouveau à la direction qu'elle informe les salariés de manière claire, précise, et suffisante afin qu'ils puissent comprendre les composantes de leur ligne de salaire (*base et détail du calcul leur permettant de vérifier le montant de leur rétribution globale*).

**Réponse** : *il est intéressant de noter l'évocation du caractère irrespectueux de la réponse apportée par la Caisse Régionale :*

- *au regard de la formulation habituelle des réclamations de la part des délégués du personnel SUD,*
- *du dénigrement qui a pu être fait de la signature de l'accord Rétribution Globale pour autant parfaitement légale.*

*Au demeurant, il est confirmé qu'une stricte application a été faite des dispositions de l'accord de branche et des accords d'entreprise relatifs à ces sujets et qu'il n'est pas envisagé de faire de communication complémentaire.*

*Enfin, et comme pour toute question concernant le domaine RH, chaque salarié en recherche de réponse a naturellement la possibilité de contacter son interlocuteur privilégié à ADP.*

## **Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel**

**Xavier MATTEI (Pégomas) - Bernard TRUCCHI (Nice Félix Faure) - Laurence KLEIN (Vallauris)**

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

**Martine GRIMA (DCP6) - Simone GIORDANA (AFI6) - Martine GALINDO (CGN6)**