



## INFOS SUD PCA / CR PCA

Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel  
Réunion Direction de Juin 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 juin 2017.

### Communication 1/2

## Elargissement des horaires de travail et création d'un service aux agents en matière de réservation de lits de crèches

Suite à l'intervention des instances représentatives du personnel (Expertise du CE sur l'organisation AMC), au mouvement social de juin 2016 sur les conditions de travail et aux revendications syndicales afférentes, ainsi qu'aux négociations et accords qui s'en sont suivies, la direction a accepté de participer aux frais supplémentaires de garde ou d'aides à domicile consécutifs aux sorties tardives relatives aux grilles horaires AMC.

Aussi, en complément à ces mesures, et afin d'apporter une amélioration des conditions de vie et de travail des salariés de PCA en recherche de gardes d'enfants, les délégués du personnel SUD proposent d'enrichir le dispositif actuel au travers de la création d'un service aux agents permettant la réservation de lits en crèches via un partenariat avec les CRECHES DE FRANCE, disponible sur les trois départements.

L'adoption d'une telle solution apporterait :

- une réponse concrète aux problèmes relatifs à l'élargissement des horaires de travail.
- une amélioration des conditions travail des salariés-parents
- une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie privée

Aussi, nous demandons à la direction de se positionner quant à la prise en compte de Cette réclamation.

**Réponse :** *l'idée d'un partenariat permettant de faciliter les démarches tendant à trouver un mode de garde adaptée, a été évoqué avec les partenaires sociaux lors des échanges autour de la prise en charge des frais de garde et de la renégociation récente de l'accord sur l'égalité professionnelle (articulation vie privée / vie professionnelle).*

*Cette option n'a pas été en définitive retenue par les participants à la négociation.*

*La Caisse Régionale n'est pas hostile à envisager ce type de partenariats dès lors qu'il peut profiter à l'ensemble des salariés (couverture globale sur les trois départements) avec potentiellement un échange à envisager avec le Comité d'entreprise sur une possible approche concertée.*

## Nouvelle organisation des CGP et aggravation des conditions de travail des CPART

Encore orientée à la hausse, la charge de travail est de plus en plus difficile à absorber, la digitalisation et les nouvelles formes d'organisation accentuent le phénomène.

C'est ainsi que le métier de conseiller particulier du réseau de PCA en est la juste illustration.

Depuis la nouvelle organisation patrimoniale des conseillers en gestion de patrimoine, et pour recentrer le métier du CGP sur l'épargne, il a été acté que les crédits habitat des clients en portefeuille seraient instruits par les conseillers particuliers.

Or, ces derniers doivent déjà gérer les demandes de clients de leurs listes et sont très sollicités par la gestion de l'accueil (physique et multicanale) et la gestion de la relation à distance mails et téléphone.

Le conseiller se trouve alors dans une position inconfortable voir intenable, pris en étau entre les métiers d'assistants et métiers spécialisés. Ces situations de surcharge sont générées par la réorganisation concomitante de l'accueil et des conseillers patrimoniaux.

C'est pourquoi nous demandons à la direction :

- Quelles mesures elle compte mettre en place pour que ces salariés puissent réaliser leurs objectifs de travail dans le temps légal
- Quels moyens supplémentaires elle entend allouer aux CPART pour absorber ces nouvelles charges de travail
- Quels allègements de tâches elle a prévu de mettre en œuvre pour cette ligne de métier pour qu'elle ait les moyens d'incorporer une charge de travail supplémentaire ?
- Quelle est la bonne adéquation entre les ambitions commerciales et le temps commercial que les conseiller peuvent y consacrer ?

**Réponse** : si le client est suivi par le CPART, la demande de financement sera traitée (négociation et montage du prêt) par le CPART.

Si le client est suivi par le CGP, la négociation et les contreparties seront nécessairement assurées par le CGP et le financement pourra être monté par le CGP ou par le CPART.

En effet, les CGP peuvent s'appuyer sur l'expertise des CPART pour la réalisation des prêts habitats en cas de besoin.

Concernant la question de la charge de travail des CPART, celle-ci ne peut être appréhendée de manière globale et se doit d'être analysée par le management de proximité, au cas par cas, de sorte à déterminer s'il s'agit d'une charge structurelle ou conjoncturelle, ce qui permet d'y apporter les réponses adaptées.

## Formation professionnelle en agences et dégradation des conditions de travail

Des modules de formation assez importants ont été programmés pour des salariés du réseau mais sans que cela ait été suffisamment anticipé ce qui a occasionné des problèmes d'organisation dans certains bureaux.

En effet, l'information a été envoyée courant mai pour un module de 40 h à terminer avant fin juin qui est pourtant un mois où des congés annuels sont programmés.

C'est pourquoi une amplitude beaucoup plus large de réalisation de ces formations serait plus conforme à la réalité du terrain et au but recherché, et ce, au travers d'une concertation tripartite entre le service formation, le management, et l'apprenant concernant l'aménagement nécessaire de ces formations.

Ce mode de fonctionnement serait d'autant plus efficace qu'il éviterait aux salariés de devoir bâcler ses modules, faute de temps ou de disponibilité, pour tenir les délais impartis  
Quelle est la position de la Direction sur cette proposition d'amélioration ?

**Réponse :** *la formation en question est une formation réglementaire*

*Il s'agit de modules ouverts dans le cadre de la mise en œuvre de la Directive sur les crédits immobiliers. (DCI)*

*Le cursus global de formation est d'une durée de 40h intégrant 12h en e-learning et 28h en présentiel (soit 2x2jours).*

*Sur l'ensemble du réseau environ 85 collaborateurs ont été concernés par cette obligation réglementaire.*

*En ce qui concerne les e-learning, nous les avons ouverts aux collaborateurs concernés dès livraison par l'IFCAM (livraison au 20/04/2017) soit le 03 mai 2017.*

*Pour les formations en présentiel, nous avons organisé les deux premiers jours de formation théorique sur le mois de juin pour l'ensemble des collaborateurs*

*Enfin, pour les deux derniers jours de présentiel (correspondant à deux jours de formation pratique en agence Habitat conseil de préférence), ils seront organisés entre le mois de juillet et la mi-octobre en fonction des présences des collaborateurs.*

### 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) - Simone GIORDANA (AFI6) - Martine GALINDO (CGN6)