



INFOS SUD PCA / CR PCA

Les élus SUD PCA à la Délégation du Personnel
Réunion Direction de SEPTEMBRE 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 de SEPTEMBRE 2018.

IARD et ENVELOPPES NUMERIQUES

La note expliquant la nouvelle « solution » enveloppe numérique IARD est parue le 5/09/2018.

Ce processus a vocation de sécuriser les opérations par la traçabilité de l'envoi des documents via le workflow et rentre dans le cadre du projet zéro papier.

Le 14/09/2018 tous les agents DRP recevaient sur leur boîte mail un rappel à l'ordre énergique sur le fait qu'il y avait encore des documents IARD qui arrivaient au service par navette interne !!!

Alors,

-plutôt que de culpabiliser le réseau en l'accusant de générer une surcharge de travail aux collègues du siège,

- plutôt que de faire semblant qu'il n'y ait aucun problème technique avec les enveloppes numériques,

- plutôt que de ne pas se rendre compte que l'assimilation d'un tel changement par l'ensemble du réseau en une semaine pendant la période de rentrée (et encore pas pour tous) de congés, **peut poser des problèmes d'exécution**,

N'aurait-il pas fallu demander les raisons de ces quelques loupés et ainsi leur proposer une solution adaptée :

- formation
- tutorat
- réunion métier dédiée
- tutos.

Les collègues du réseau n'utilisent pas sciemment des mesures inadaptées pour « embêter » le service IARD. Nous savons que ce service est en situation de tension suite au projet « zéro papier » mais encore une fois, pourquoi ne pas renforcer ce service le temps du changement ?

Et nous rappelons aussi que ce n'est pas le seul « chantier » sur lequel est mobilisé le réseau en cette rentrée : MON PATRIMOINE, Simplification des processus (crédit), nouvelle organisation CPRO et autres...

Donc, nous demandons un temps raisonnable d'assimilation des changements et surtout le bannissement de **ces types de messages qui ne font** que diviser nos collègues SANS régler le problème.

Réponse :

Le nouveau process IARD est une évolution qui s'inscrit dans le cadre du projet zéro papier de l'entreprise.

S'agissant d'un changement important, un dispositif renforcé d'accompagnement du changement a été mis en œuvre.

Une note d'information et un bagage de description ont été publiés le 05 septembre.

Au constat d'un nombre important d'enveloppes numériques non créées, laissant à penser qu'en cette période "de rentrée" certains collaborateurs avaient pu ne pas avoir eu connaissance de la note d'information et du changement de process, un message de sensibilisation a été adressé à tous les DA (et non directement aux agents) le 14/09.

Toujours dans l'esprit de ne laisser aucun collaborateur non informé de ce changement, un Flash d'information a été publié le 11/09.

L'assistance téléphonique au réseau a été doublée avec 2 unités mobilisées pour répondre aux questions: l'Assistance IAR3 et le SVP zéro papier.

Enfin pour faciliter l'appropriation et accompagner au mieux le réseau, 4 réunions Lync ont été organisées les 19 et 20 septembre pour réaliser en ligne une « démo » du process et répondre aux difficultés techniques et/ou d'utilisation rencontrées.

Une FAQ est également en cours de construction pour partager largement les réponses utiles à tous.

Calcul prime départ à la retraite

Lors d'une question de février 2018 sur la retraite progressive et le calcul de la prime de départ à la retraite, la Direction avait répondu :

« Tout temps partiel, qu'il soit en début, milieu ou fin de carrière est pris en compte dans le calcul de la prime de départ à la retraite par une logique de pondération du temps de travail sur l'ensemble de la carrière ».

Or il est noté dans la Convention Collective Nationale que *le salaire à prendre en en considération pour calculer l'indemnité de départ à la retraite est égale au **douzième du salaire des douze derniers mois** ou, selon le plus favorable, le **tiers des trois derniers mois**.*

Nous demandons à la Direction de nous expliquer la logique de pondération du temps de travail sur l'ensemble de la carrière appliquée par PCA par rapport à la CNN et de nous préciser, si un salarié ayant travaillé à temps partiel durant sa carrière, pourra recevoir une prime moins élevée que le calcul de la CNN.

Réponse :

Il convient de ne pas confondre base et assiette.

A défaut un salarié qui passerait à 50 % sur sa seule dernière année de carrière verrait dans le cadre de cette logique, sa prime de départ à la retraite supprimée de moitié, ce qui n'est pas le sens des dispositions conventionnelles.

**ENQUÊTE NON ANONYME CONCERNANT LA
FORMATION AU MANAGEMENT DU CHANGEMENT
(méthode ADKAR ...)**

Nous avons appris fortuitement qu'une enquête nominative en ligne a été envoyée à des salariés dont le manager participait à une formation sur le management du changement : méthode ADKAR ...

Or, les modalités, le contenu, et les conséquences de cette approche sont des plus préoccupants pour les salariés concernés car :

- elle s'accompagne d'une enquête dont les questions impliquent fortement le salarié et peut mettre en cause le manager, en utilisant tour à tour la crainte, les avantages, l'adhésion, la valorisation, et même un avis sur le manager (ex : Je suis convaincu que mon manager direct soutient ce changement ...), ce qui ne peut qu'orienter la réponse... voir provoquer un conflit de valeur
- elle est nominative et engage directement la responsabilité professionnelle et personnelle de ceux qui répondent (*Ex : « votre nom de famille », « votre prénom », « nom de famille de votre manager », « projet pour lequel vous répondez »*) ...
- elle ne comporte aucune indication quant aux conditions ultérieures de traitement, de traçage, de dépouillement, de durée d'accession aux données...
- elle fait l'impasse sur les conséquences d'une telle démarche en matière de conditions et relations de travail de ceux qui sont contraints de répondre en s'exposant professionnellement et personnellement, ainsi que leur manager
- elle ne présente aucune protection concernant d'éventuelles répercussions professionnelles et/ou personnelles ...
- elle ne précise nullement si les représentants habilités du personnel et la CNIL ont été préalablement saisis à cet effet.

De plus cette formation ne semble pas faire partie du plan de formation 2018.

Pour l'instant, tout cela apparaît pour le moins ambiguë et donc contestable, et ce d'autant que des dérives semblent possibles, ainsi que la manipulation des salariés concernés, pour le présent comme pour le futur !
Ex : les salariés les moins impliqués dans le projet seront-ils convoqués par leur hiérarchie voir la RH ou une mentions spéciale sera-t-elle ajoutés sur l'évaluation annuelle ? On ne sait pas ou en tout cas rien ne garantit le contraire...

Aussi pour plus de clarté et pour des relations professionnelles sereines et sécurisées, les élus SUD demande à la direction :

- D'expliquer clairement quant aux préoccupants constats qui ont été formulés
- De prévenir les risques professionnels qui pourraient en découler
- De saisir le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)
- De surseoir à toute mise en œuvre le temps de cette consultation

Réponse :

La mise en place des sessions de formation ADKAR se positionne dans le cadre d'une volonté de la part de l'entreprise de donner aux managers les outils pour pouvoir mener et accompagner les changements au sein des équipes. Cette formation a initialement fait l'objet d'un test (en novembre 2017) auprès de 10 managers de la DS MED et les retours ont été très positifs mettant en avant la pertinence de la journée d'accompagnement permettant aux managers d'acquérir des clefs pratiques et simples afin de pouvoir être acteur et promoteur de ces évolutions.

En ce qui concerne les questionnaires adressés aux équipes, ils sont effectivement nominatifs et restent assez génériques tant au niveau du questionnement qu'au niveau de la "notation" (de 1 à 5). Ils ont également l'intérêt de pouvoir éclairer le manager sur d'éventuelles difficultés qui seraient exprimées à travers cela par certains collaborateurs n'osant pas s'exprimer devant la totalité de l'équipe et ainsi permettre un accompagnement plus individualisé face à d'éventuelles difficultés.

Il convient de rappeler que cette formation, normalisée et reconnue internationalement, a été déclinée sans modification de la part de la Caisse Régionale.

BASCULEMENT DES CLIENTS PARTS DANS PRT DES CPRO

- Les comptes PART des clients PRO ont été transférés le 13 septembre dans les Portefeuilles des CCPRO ; la direction nous explique que ce n'est que la mise en œuvre de l'organisation du modèle relationnel choisi et la traduction de l'approche globale des besoins professionnels et privés des clients par les CCPRO.
- **Ok, une fois que l'on a expliqué cela, on fait comment ?**
- Concrètement, le 14 septembre les collègues CCPRO se sont retrouvés avec des portefeuilles augmentés de 30 à 50 % ET avec ses corollaires :
 - -suspens
 - -mails
 - -appels téléphoniques
 - -gestion du risque
 - -demande de RV
- La semaine n'a pas plus de jours de travail après le 13 septembre, le nombre d'heures travaillées n'a pas augmenté après le 13 septembre et la rémunération n'a pas été augmentée non plus !!!!
 - Les élus SUD demandent à la Direction de revenir vers les CPRO avec des solutions
- -d'organisation,
- -de gestion de charge de travail
- -de formations, etc....
- Nous demandons que les procédures soient claires et les marges de manœuvre des équipes et des managers soient tous aussi claires afin d'effectuer le travail demandé dans de bonnes conditions de travail en évitant tous risques professionnels.

Réponse :

La réaffirmation de l'approche globale par le Conseiller professionnel intervient dans un triple contexte :

- L'accélération des services digitaux dans le domaine du crédit où le client peut accéder à une demande, avoir une réponse très rapide et agir directement en fonction de son besoin (cas de Prêt express) et la simplification : ex. domaine IARD PRO où le socle attendu est réduit (nouveaux attendus simplifiés communiqués pour application depuis le 01/07/2018), démarche 360 qui agrège et intègre l'offre, c'est autant de temps commercial que le CCPRO retrouve
- Les dispositifs de montée en compétence collectives pour que tout ne repose pas sur le métier de CCPRO : Accueil des PRO (briques de formation livrées, plan d'action en cours), accompagnement des DA sur le Marché des PRO (dispositif déployé modules de formation et ateliers)

- Le positionnement du CCPRO dans l'approche globale en tant que point d'entrée attendu dans la relation avec le PRO et facteur important de son niveau de satisfaction

Comme précisé dans la communication du 10/9 puis en plénière PRO, les attendus métier et repères d'activité évoluent pour prendre en compte le contexte.

Il n'est pas exact de dire que le champ d'activité du CCPRO s'élargit.

La production habitat et de souscription en offre d'épargne est significative vu qu'une large majorité de CCPRO sont issus du métier de CCPART.

L'approche globale pro et part fait partie des attentes clients et c'est un attendu métier CCPRO qui a été rappelé lors du positionnement de la banque des Entrepreneurs fin 2014.

Il n'y a pas d'évolution dans ce domaine, c'est une constante dans l'approche client, une ré affirmation de notre modèle relationnel en proximité.

Si l'expertise en termes de crédit habitat par exemple, est requise, il a été rappelé et suite au déploiement de l'outil synergie (rappel dans la communication du 10/9), que celle-ci sous la responsabilité du DA, devait se mettre en œuvre pour satisfaire au mieux le client dont l'interlocuteur privilégié est le CCPRO.

Un scan up sur les connaissances de l'univers PART a été initié et une formation sera proposée, dans une logique de personnalisation :

- Mise en ligne du scan 'up Mon patrimoine du 15/07/2018 au 30/09/2018
- A l'issue, préconisation de formation d'une demie journée à 5 journée de formation en fonction des résultats par thématique, à distance et/ou en présentiel
- Mise en place du Plan de formation sur 3 ans

Ainsi, l'accompagnement des évolutions est significatif, progressif et se poursuit en concertation avec les Manager y compris avec des dispositifs portés par l'Animation.

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)