



COMPTE RENDU REUNION

Négociations du 17/02/2022 :

Points abordés et délégations :

- 1- Valorisation CRC : Caroline P, René R, Ludivine F, Marie Claire P, Menouar B, Nathalie P, Séverine M, Kumaran R
- 2- QVCT : Laurent E, Naima I, Ludivine F, Marie Claire P, Menouar B, Nathalie P, Séverine M, Kumaran R
- 3- NAO : Véronique C, René R, Ludivine F, Marie Claire P, Menouar B, Nathalie P, Séverine M, Kumaran R

Valorisation CRC :

Olivier Ruthardt indique que les prestataires et CDD ont souvent plus d'appels que les conseillers.

La CFDT demande pourquoi sur la colonne CICAS le responsable de service n'est pas inclus dans les effectifs ? Pourquoi il est indiqué comme appellation centre d'appels sur CICAS ? Quid de Sopresa, VAD ?

La direction indique sûrement une erreur pour le responsable de service CICAS, il pense que la dénomination du service est historique mais à réfléchir. OR indique qu'il faut se coordonner avec les objectifs de Sopresa et GPA car les autres entités et ne sont pas à notre main. Il n'est pas fermé à étudier l'insertion de ces entités.

CFDT, page 6, la formation des référents est oubliée est-ce normal ? OR confirme que les référents sont bien inclus avec les conseillers RC.

CFDT, page 7 : Sur quelle base la prime sera calculée ? sur celle uniquement du RC ? OR confirme que la prime sera pour tous calculée sur le salaire d'entrée conseiller RC. CFDT précise ne pas être en accord et demande une révision.

Demande d'explication sur le processus de prime, qui semble versée deux fois. La direction indique que c'est une erreur de frappe, 18 mois après, cette prime sera versée et intégrée dans le fixe. La CFDT indique que le délai de 18 mois est trop long et demande que la prime soit versée le plus rapidement possible dès la fin du processus.

Quid des référents ? La direction ne comprend pas la question En fait, il y a une incompréhension avec la direction sur le terme Référents. Les conseillers référents RC vont suivre le parcours conseillers RC donc pas de soucis. Pour la direction, La notion de référents, c'est plutôt des référents extérieurs comme RH .../...

Page 8 : incompréhension sur l'explication d'OR via les CDD. Il est constaté que les CDD prennent plus d'appels que les CDI, entraînant de fait une différence de traitement. La CFDT répond que les CDD prennent plus d'appels car en phase de formation. Puis ils sont formés ensuite aux actes de gestion. Dans l'esprit de négociation de l'accord, avec une augmentation de traitements des actes de gestion, cette proposition est contradictoire, le but était plutôt de répartir les activités gestion et de téléphone. OR indique qu'il y a vraiment une différence suivant les statuts CDD/CDI. MC indique idem pour les services de gestion. OR indique que cela permettra de lisser les appels sur tous. OR indique qu'ils souhaitent continuer de réinternaliser au niveau du groupe. La CFDT n'adhère pas à cette proposition qui ne correspond pas à ses demandes hormis sur la ré-internalisation.

Page 10 : Sur les mobilités : la CFDT a demandé que les 3% soit sur le salaire réel du salarié et non 3% du salaire brut annuel d'entrée dans la fonction de Conseiller RC.-

Page 13 : expérimentation sur 6 mois est trop longue alors que cette demande est faite depuis longtemps par les conseillers. La CFDT souligne le manque de confiance de la direction. OR à voir pour modifier.

UNSA : idem CFDT intégration Sopresa et GPA. Quid des VAD et CRC International ? OR va regarder comme précisé précédemment. Pour la prime 3% du salaire et non du salaire d'entrée conseiller. Ils demandent que le temps soit bien dégagé pour réussir les formations. La direction confirme la prévision de ces temps de formations dans les plannings. L'UNSA demande si complément prime ? OR indique remplacement et non complément dans l'accord. Taux de 85% élevé pour eux. Elle indique que d'autres canaux sont utilisés par les clients et pas forcément 85% atteignables. UNSA demande que les mobilités se fassent aussi dans l'autre sens pour les conseillers RC et ce avec accompagnement. OR confirme. Elle demande le nombre de FIO à ce jour sur la RC : la direction indique 17 FIO qui accompagnent le développement

des compétences techniques des collègues pas de FIO uniquement sur la culture RC. Ce serait une proposition d'évolution pour eux. Ce pourra être des FIO actuels ou des collègues qui souhaitent rentrer dans le parcours FIO.

FO : demande de revoir les classifications des conseillers. OR indique qu'il faut faire attention à l'équité des salariés. Si on donne plus de poids à la cotation sur l'expertise, il faut le faire pour tous et du coup c'est du ressort de la branche. FO demande des horaires libres pour les conseillers RC. OR indique qu'il est compliqué avec les horaires variables car comment faire pour les clients si plus personnes. OR est ok pour réfléchir à une variabilité sur les actes froids, FO demande par ex sur le volontariat. FO a envoyé des propos il y a quelques temps. Elle souhaiterait éclaircir ou on veut aller dans cette négo. La valorisation n'est pas une adaptation à une nouvelle culture client. Quelle classification pour le salaire entrée conseiller client ? OR va regarder. Pourquoi 12 et 18 mois plus tard pour la prime. La prime forfaitaire ne correspond pas à leur demande car valoriser les conseillers ne correspond à leur donner plus de tel. Plus de 5h de tel pas attractif et dur pour les conseillers. Qu'est ce qui correspondra aux rencontres RH pour mobilité vers CRC ? OR indique qu'il y aura plus de proximité RH sur ces métiers-là.

.../...

CGT : nombre de postes ouverts à ce jour en CRC ? 21 annonces en lignes, 5 ADP, 16 CRC retraite. Mobilités vers des emplois RC ? En 2021 : 15 mobilités vers des conseillers RC retraite ou ADP sur les 508 mobilités du groupe. La CGT demande un retour sur les enquêtes de satisfaction client et retour sur les salaires moyens au niveau CRC par rapport aux autres parties du groupe. OR partage et indique que ce point pourrait être communiqué en CSEC de mars. Au vu du doc pas de reconnaissance de la dureté du métier. La prime ne suffit pas. Si le salarié n'atteint pas le quizz à 90% que se passe-t-il ? La direction indique qu'ils pourront le repasser. Idem FO demande une meilleure classification et meilleure rémunération des conseillers pour valoriser leur métier. Demande d'une plage horaire à 7h30 possible. Demande d'augmenter le temps des formations par jour et de manière quotidienne sur les nouvelles réglementations.

CGC : souhaite revenir sur le pourquoi de l'accord actuel et de cette négociation. Le chiffre de 60% n'est pas vraiment un objectif. Il confirme que le but d'un service de relation client est de répondre aux clients. Il faut trouver des équilibres. Il faut laisser la possibilité à ceux qui le souhaite de faire plus de téléphone. La CGC en désaccord avec la prime des 3% sur le salaire de la personne et non sur le conseiller RC ou prime forfaitaire et demande une revalorisation des primes existantes pour tous.

Il est précisé que le but de cet accord serait aussi de travailler sur la qualité de vie au travail de ces métiers et donc la mise en place de cette prime différenciant du nombre d'appel va dans l'autre sens de ce que l'on obtient depuis plusieurs années et va remettre de la différence entre les conseillers. Est-ce que la cellule afip de formation en CRC retraite va être pérenne au vu de cet accord ? Les propositions de la direction ne vont pas favoriser les mobilités vers les CRC. Est-ce que la certification permettra la prime prévue lors d'une formation et certification ? Il est demandé qu'un consultant sur la planification étudie les horaires variables partiels sur les CRC. Il est demandé une mutualisation lors des congés importants pour la même direction au niveau de la planification. La direction indique que compte tenu que ce n'est pas un parcours diplômant, il n'y a pas de prime associée dans ce cadre-là. OR va regarder pour le reste.

CFDT : important de donner du sens aux missions de ces salariés. Ils ont de vraies compétences et il faudrait revoir peut-être les notions de bonnes et mauvaises réponses et la vérification du qualitatif pour ces métiers. Travailler sur les normes de réponses aux clients. OR prend note.

CGT : demande d'une prime forfaitaire même si le conseiller ne réussit pas la formation.

.../...

QVCT :

CGT : demande l'implication du conseil d'admin comme acteur dans l'accord. Article 7 sur les managers donner plus de précisions sur les décisions des managers. Chapitre 4 : introduire l'impact social et humain du chgt, mesurer en amont l'impact et la faisabilité avant transformation.

CFDT : indique que les thématiques demandées se retrouvent dans l'accord suivant les propositions effectuées. Manque quelques précisions par exemple sur la partie ~~plus de~~ RH de proximité, les itinérants, le référent vsst du CSE, la conciergerie... OR indique que sur la conciergerie ils y réfléchiront lors de l'étude de l'hybridation au travail notamment ce qui se fait ailleurs sur la conciergerie numérique. Travail sur les indicateurs de suivi : sera transmis par mail par la suite.

CGC : article 4 : donner le bon signal sur la partie harcèlement et que l'entreprise soit protectrice des personnes. Proposition d'ajout sur le chapitre 2.

La direction souhaite ajouter une partie sur le mécénat de compétences. Réflexion sur un test sur le temps de travail avec du progressif – sur le chapitre conciliation temps de vie.

La CGC demande aussi un ajout sur les itinérants. Chapitre 5 : manque harcèlement moral article 18. OR indique qu'il ne faut pas mélanger avec le RI. Renvoyer peut-être au RI. Article 27 : quelle exploitation des entretiens annuels ? Stéphanie Le Dorneur indique que dans l'eaep il y a maintenant des possibilités pour cocher des situations sur cette partie. Le but est de proposer des dispositifs d'accompagnement. Retour fait après la campagne, l'idée est de continuer sur cette lancée. Indicateurs de suivi : rajouter des indicateurs sur les démissions, départs, absences..., nombre d'accidents du travail, inaptitudes...ajout d'indicateurs sur l'aide sociale interne. OR indique qu'il ne faut pas non plus avoir trop d'indicateurs et certains sont déjà fournis en CSEC ou CSE.

FO : demande au lieu d'égalité de mettre égalité de traitement. Les AI peuvent entrainer des RPS. Manque cette notion dans article 5. Ajout sur sensibiliser sur la charge de travail pour les temps partiels dans la partie manager. Manque harcèlement moral dans article 18.

CGT : propose une commission paritaire avec possibilité de saisie des élus des CSE. Charte de référence avec précision si un cas de harcèlement survient. Proposition de formation salarié et pas que manager. Manque de mesures sur la déconnexion. Prendre des initiatives pour protéger la santé des salariés comme ce qui a été fait pendant le confinement : webinaire... SLD indique que l'offre à distance est toujours disponible. Manque de communication. Demande d'indicateurs sur l'absentéisme...Or pas contre une médiation externe par ex. CGT indique à voir en dernier recours car le groupe peut faire des choses en amont.

UNSA : ok thématiques demandées dans l'accord. Manque un article sur l'accompagnement fin de carrière ou senior. Demande un suivi de santé spécifique pour les personnes en deuxième partie de carrière, préparation à la retraite et interlocuteur dédié. OR indique qu'on pourrait préciser aux salariés que tous les 5 ans ils peuvent consulter les centres de sécurité sociale en prévention. Article 19, rajouter une partie télétravail notamment sur les postures... Demande également que dans les articles, il soit bien précisé les notions de proximité.

FO : demande aussi une précision sur l'article 7 manager sur la charge de travail aussi des temps complets. Demande d'une charte de déontologie.

CGT : demande plus d'enquêtes sur la qvct.

.../...

NAO 2022 :

En amont de cette négociation, nous avons reçu des statistiques concernant le stock du CET et un nouveau projet d'accord.

OR : Une prochaine et dernière séance de négociation va avoir lieu le 25/02 à 14h en plus de celle-ci avec proposition de la direction la semaine. OR commente le nouveau projet d'accord.

FO : un peu de modification mais pas assez. Déçu de cette proposition. Demande un rappel des frais sur l'électricité... au niveau télétravail. Préfère négocier la partie abondement ex : de 700 € à 800 € pour tous et s'interroge sur la pertinence de cette proposition dans l'accord NAO ! CET pas leur demande. Pas d'accord avec le fait de différencier les tranches sur les AG, pouvoir d'achat pour tous.

CFDT : remercie pour la troisième réunion qui fait suite à sa demande. La CFDT indique qu'elle a mandat de ses sections pour poursuivre ce jour la négo. On observe quelques ajustements des tranches. Dans notre proposition, on souhaiterait la première tranche à 25000, à 3% de 25001 à 33 000 é 2.5 % de 33 001 à 43000 2 % de 43001 à 53000 1.5 % supérieur à 53001 1%. La structuration des AI telle que vous présentez nous dérange, demande d'une enveloppe globale. Rappel que dans la CCN, il y a des dispositions sur les AI à la fois sur les nombres et aussi par CSP. Pour le salaire minimum à 24000 pourquoi un rattrapage sous forme de prime et comment faire en sorte que leur augmentation soit pérenne ? article 6.2 a disparu, juste une observation et non une revendication. La CFDT a remercié la direction d'avoir porté, suite à sa revendication, le forfait mobilité durable à 300 €.

UNSA : les montants ne sont pas à la hauteur de leurs attentes. 1ere tranche à 3% puis échelonnement dans les différentes tranches jusqu'à 1% et demande d'une tranche sup comme la CFDT. AI : enveloppe relève de l'employeur. Abondement CET vers PERCO : à revoir peut être le nombre de jours et différemment pour la répartition. Demande de chiffres sur ceux qui ont bénéficié du forfait mobilité durable. Forfait télétravail : aurait préféré le revoir dans la négociation télétravail.

CGC : ils attendent le retour de leurs collègues sur la deuxième proposition et feront leur proposition la semaine prochaine à la direction.

CGT : demande plus d'info sur les personnes aux salaires minimum, augmenter celui-ci à 25000. Formule leur proposition initiale à savoir 5% AG avec 2.5 % en janvier et 2.5% en juillet avec un plancher de 1800 €. D'autres chiffres vont être fournis par la direction semaine pro, notamment des précisions sur le stock CET par tranche de salaire.

OR va réfléchir à ne pas faire de tranches pour les AI et proposer une AI habituelle.

CFDT : demande les effectifs pour les nouvelles tranches. Il rappelle la convention sur les augmentations individuelles par classe et il ne faut pas que l'accord déroge à la convention.

OR confirme qu'il respecte les accords conventionnels.

Didier Berger (RH) indique pour les effectifs : 0 à 24000 : 357 personnes, 24000 à 38 : 4618, 38000 à 46000 : 1938, 46000 à 55 : 1104 et au-dessus de 55 000 : 1764. (total 9781).

Sur la mesure de garantie minimale : éléments de salaires bruts pris en compte (liste par la suite) et le complément en fin d'année avec une ligne différenciée sur le BS. Sur les éléments de rémunération de l'année en cours. Sur salaire de décembre.

.../...

OR indique qu'il fera une mesure à durée indéterminée pour le salaire minima annuel.

Si l'accord est signé et qu'une personne arrive après cet accord dans le groupe est ce qu'elle est payée directement à 24000 ? Il sera payé au salaire d'embauche et complément à 24000 si besoin. Du coup début de l'année suivant toujours même salaire et revu en fin d'année pour savoir si toujours en dessous de 24000.

CGT : demande des données pour Sopresa : nombre de salariés par classe. Indique ne souhaite pas de différence par tranche.

UNSA : demande que le salaire minimum soit réévalué à chaque NAO. OR ok pour noter à revoir chaque année et à étudier. Demande comment cela va se faire pour le forfait télétravail ursaff car pour les itinérants cela varie. OR va écrire pour que ce soit le plus clair pour tous. S'interroge sur sa proposition de CET vis avis des Fisc !

Nouvelle proposition de la direction semaine prochaine.

Prochaine réunion : 25/02 pour les NAO, 17/03 pour valorisation CRC et QVCT.