



REVENDEICATIONS CFDT : REVISIONS

ACCORD TEMPS DE TRAVAIL CRC ACCORD VALORISATION METIERS RC

En préambule

- Demande les éléments définis dans l'art 8-1 (commission de suivi de l'accord) :
 - ✓ L'effectif des conseillers CDD/ CDI / des référents : Chargé de pilotage etc par CRC ...
 - ✓ L'ancienneté dans l'entreprise ...
 - ✓ Date d'arrivée et l'ancienneté sur un CRC ...
 - ✓ L'effort de formation ...

Avec en complément :

- Demande l'enveloppe des primes mensuelles / trimestrielles / primes valorisation métiers CRC (sur le doc NAO, il y a un % donné mais y est inclus primes ONE ...)
- Concernant les CRC ayant un horaire de fermeture jusqu'à 19H → demande la volumétrie des appels entre 17H30 et 19H

Constats :

La CFDT constate que les métiers CRC sont un des maillons forts des directions AdP et Retraite dans la satisfaction client mais également de la fédération Agirc Arrco, sans omettre la mise en avant de l'image de marque (vitrine du groupe) et l'Agirc-Arrco. La qualité est de plus en plus mise en avant par rapport à la quantité. Le rendu de leurs activités contribue pleinement aux taux de satisfaction client obtenu par le groupe.

Les missions des CRC sont en perpétuelles transformations, demandant une agilité accrue car la réglementation évolue tout le temps ainsi que les usages des outils. Il leur faut s'approprier les changements et être performants rapidement pour restituer les informations aux assurés. Les évolutions des métiers sont en perpétuelles et demande donc un haut niveau d'expertise.

Par suite des différentes expérimentations mises en place, le constat est que cela fonctionne. (Expérimentation horaires dits variables est plus que plébiscité !)

La CFDT demande à la direction qu'une reconnaissance soit faite aux salariés des CRC, en les responsabilisant, en leur donnant de l'autonomie et que leur engagement soit reconnu financièrement CRC = vraie valeur ajoutée dans la satisfaction client/notion d'expertise.

Cf verbatim de clients : « j'ai été très surpris par la rapidité du contact téléphonique, tout aussi surpris par l'amabilité et la courtoisie de mon interlocutrice ainsi que sa compétence... c'est si rare de nos jours », publication du 1^{er} février 2024 - Le Réseau Conseil Retraite, un an après... de Sandrine HEN Communication

Demande également que

- **Le CRC SOPRESA** soit incluse dans l'accord valorisation des métiers CRC, qu'il puisse être également expérimenter les horaires dits variables.
- **Les Agences Relation Client / ACR RCR** soient incluses également dans l'accord Valorisation des métiers CRC.
- **Quid des fuites des talents des CRC** car peu ou pas de possibilité de déroulement de carrière (ex nombre de poste de référents réduits...)

ACCORD TEMPS DE TRAVAIL

TITRE 1 Champ d'application

TITRE 2 - Dispositions communes

ART 2-1-1 -> L'expérimentation « *horaires variables* » est très appréciée. Va dans le sens de la responsabilité des salariés -> CFDT demande que cela soit inscrite dans cet accord.

ART 2-1-2

Temps non planifié = A supprimer sauf le dernier paragraphe /A bien différencier du temps de connexion qui lui doit être conservé// Temps dédié au retour de congés par exemple et demande un motif spécifique dans CISCO.

ART 2-2 -> Ok

ART 2-3 Pauses journalières

Proposition de passer à 50 minutes à la place de 40 minutes, hors des pauses commodités. Sur ces pauses dites de commodités, il est demandé actuellement aux agents de l'indiquer avec le code retraite Cisco « Pause », ce qui vient à diminuer leur temps de pause général. Demande de la CFDT de trouver un système qui les pénalise le moins possible.

ART 2-4 Pause méridienne -> OK

Pour les réunions d'équipe, ok pour le délai de prévenance

ART 2-5 -> OK

ART 2-5-2 Formules horaires

ART 2-6 -> Très peu voir jamais utilisé...

ART 2-7

2-7-1 -> OK

ART 2-7-2 Garantie de rémunération en cas de mobilité

A ce jour : 7 ans 50 % et 12 ans 100 %

Proposition CFDT

5 ans 25 % 6 ans 35 % 7 ans 50 %

8 ans 60 % 9 ans 70 % 10 ans 80 % 11 ans 90 % 12 ans 100 %

ART 2-7-3 Formation continue

Demande une attention particulière pour les CDD longue durée qui n'ont pas accès à des formations sur des activités transverses (mails etc.) et qui n'ont pas vraiment de montée en compétences à ne prendre que des appels.

ART 2-7-4 / ART 2-7-5 : ART 2-7-6 -> ok

ART 2-7-7 Surveillance médicale et outils

Constat que peu ou pas de surveillance des casques audio et c'est dommageable même si en cas de défaillance, le casque est changé !

La notion de surveillance est trop floue. Qui doit vérifier les casques ? Service interne ou entreprise extérieure ? Demande que cela soit effectué par entreprise spécialisée donc extérieure.

Demande de casques sans fil de qualité ! pour tous cf service de médecine / Salle de pause aux étages des CRC (attention à l'entre soi mais nécessité d'un espace dédié à disposition) / fauteuils spécifiques sur site pour prévenir des problématiques de mal de dos.

TITRE 3 - CRC ADP ET RETRAITE

ART 3-1 Horaires d'ouvertures

ART 3-1-1 ADP -> ok

ART 3-1-2 Retraite -> OK

ART 3-2 Diversification des activités : cf accord valorisation des métiers CRC

ART 3-3 Primes : Cf accord valorisation des métiers CRC

ART 3-3-1 / ART 3-3-2 / ART 3-3-3 : Cf accord valorisation des métiers CRC

ART 3-3-4 Option ouverte si présents au 31 mai 2020

Y a-t-il encore des personnes qui en bénéficient et combien ?

TITRE 4 - SOPRESA

Demande que les salariés soient inclus dans l'accord valorisation des métiers CRC

ART 4-1-1 Horaires d'ouverture et fermeture

OK

ART 4-2 Primes

Demande que CRC Sopresa soit inclus dans accord valorisation métiers CRC

TITRE 5 - CRC CICAS

ART 5-1 horaires

Demande une harmonisation avec CRC retraite

Soit 8h30 – 17h30

ART 5-2 Primes

Cf accord valorisation métiers CRC

Demande un système rémunérant plus la qualité des appels et non plus les notions de productivité.

TITRE 6 - VAD

ART 6-1 VAD ENTREPRISES

Demande : 9H-18H

ART 6-2 VAD INDIVIDUEL

A ce jour 9H- 19H du Lundi au Jeudi et de 9h à 18h le Vendredi

Demande CFTD : le nombre d'affaires conclues entre 18h et 19h

Le sentiment des salariés est que peu d'affaires sont conçues sur cette tranche horaire. Demande de revoir l'horaire de fermeture et de le passer à 18h

Si refus et même si le nombre est réduit, demande une solution pour les appels finissant après 19h car sphère ne comptabilise pas après 19h ...

TITRE 7 - Boutiques

Proposition de remplacer ce titre par Agence Retraite Complémentaire / ACR

Demande le versement d'une prime mensuelle de 180 € compte tenu des horaires d'ouverture et fermetures contraints des agences et souvent en soutien aux CRC RCR.

TITRE 8 - Mise en œuvre

ART 8-1

ART 8-2

ART 8-3

ART 8-4

MODALITES D'ATTRIBUTION DES PRIMES FORFAITAIRES ET TRIMESTRIELLES

Concernant les modalités d'attribution des primes trimestrielles, une partie se trouve dans l'accord initial temps de travail CRC et une autre partie dans l'accord Valorisation des métiers CRC

Constat que pour la prime mensuelle d'un montant de 180 euros existe depuis 01/01/2020 et pour les primes trimestrielles, ont été revues en 2022.

Demande une prime mensuelle à 220 euros et des primes trimestrielles minimales à 280 euros, 840 euros...

Où qu'elles soient revalorisées chaque année sur un indicateur défini : augmentation du smic, augmentation NAO, prix du tabac... A définir

Pour les CRC ADP et RCR

Concernant les référents :

Demande que la qualité des appels soit mis en avant. Qu'ils soient exclus du calcul vis-à-vis du taux d'appels dans leurs CRC pour les calculs de prime. Demande que les modalités d'attribution soient revues.

En effet, ils ont vu un élargissement de leurs missions au fil des années :

- Pilotage matin ou AM
- « Help » auprès des conseillers
- Formation
- Flash info (réglementaires, outils, codes pour CRC et ACR)
- Ecoute qualité *
- Contrôle de mails* (*une fois par semaine cf. manager une fois par an)
- Contrôle de dossier / ouverture
- Déclarations « incidents » à faire et assurer le suivi
- + des Objectifs individuels
- + prise de téléphone ...

Demande CFDT : que les missions de « help », pilotage, formations etc soient réservées aux conseillers référents qui ont encore une connaissance métiers du fait de la prise d'appels et de leurs missions auprès des conseillers. Que les managers soient orientés en priorités vers des missions de management et d'organisation des services, développement des effectifs etc.

Pour les catégories de métiers conseillers référents, responsable d'équipe et responsable de service – --> augmentation des primes, tout comme celles des formateurs occasionnels.

Pour les Agences Conseil Retraite demande l'attribution d'une prime mensuelle....

ACCORD VALORISATION DES METIERS CRC

Demande que soit inclus :

- Les CRC SOPRESA
- Les ACR - Agences Conseil Retraite

Quid des nouveau entrants et des personnes en retour long arrêt (maternité, congé maladie ...) sessions annuelles ?