

Sommaire

Vous avez des questions ?.....	1
Edito.....	1
Actualités de CMM	2
Le DOSSIER DU MOIS	3
La SOFTPHONIE arrive « sur vos têtes »	3
Les dispositions conventionnelles expliquées.....	5
Le coin des pouces et le chiffre du mois.....	6
Pour adhérer à la CFDT ou faire adhérer.....	6



Caisse de PERPIGNAN SUD

Vous avez des questions ?

Contactez vos représentants : cfdt21@creditmutuel.fr

Romain GUERS (DSG: romain.guers@creditmutuel.fr)

Pascal ROUSSEY (DS: pascal.roussey@creditmutuel.fr)

Chantal CLERET (DS: chantal.cleret@creditmutuel.fr)

Isabelle DAHMANI (DS: isabelle.dahmani@creditmutuel.fr)

Emmanuel LANCIAU (DS: emmanuel.lanciau@creditmutuel.fr)

Edito :

« 1 an déjà ! »

Nous nous étions lancés le défi de créer un magazine d'information, rapide à lire, et collant au plus près de vos préoccupations quotidiennes, anticipant les évolutions de notre entreprise et de nos métiers. Nous avons souhaité être factuels, concrets et vous délivrer des informations sur lesquelles nous jugions utiles de rebondir, voire de prolonger le débat.

Y sommes-nous parvenus ? Avons-nous atteint notre but ? Si vous avez appris des choses intéressantes, si vous avez retenu des informations que vous aviez oubliées et si certaines d'entre elles ont été éclairantes pour vous, alors la réponse est clairement : « oui ! »

*Pour ce douzième numéro, qui nous amène dans la seconde année de parution, nous persévérons : quelques informations rapides sur notre entreprise CMM et une réflexion plus poussée sur un thème qui impactera très bientôt votre quotidien : **la SOFTPHONIE**.*

Merci de votre soutien et de votre lecture attentive. Il est important pour nous d'avoir vos retours...

Nous continuerons ce travail d'information, un brin décalé parfois, mais au plus près de votre quotidien !

« ELLE FAIT QUOI POUR MOI LA CFDT ? »

Au cours du mois de MARS 2021, votre section CFDT a rempli les missions suivantes :

- **12** Visites de caisses au titre de la CSSCT et **67** salariés écoutés et conseillés sur leurs conditions de travail, leur santé et leur sécurité
- Plus de **24** heures de travail portant sur le PAPRI Pact de CMM
- **21** Caisses visitées et **93** entretiens auprès de salariés dans le cadre de nos missions de représentants de proximité sur l'ensemble de nos DR.

FLASH : suite au **dernier CSE extraordinaire du 6 avril dernier**, vous avez été informés des nouvelles mesures COVID suite à l'allocution d'Emmanuel MACRON : organisation du télétravail systématisé, gardes d'enfants, report possible des congés d'avril, dispenses d'activités, horaires de fermeture COVID à 17h30...

☞ **N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez des précisions pour vos caisses !**



Les Actualités de CMM



RESULTATS CMM 3^{ème}

ENQUETE « Comment allez-vous ? »

A CMM, seul 30% de l'effectif déclare être dans un état d'esprit positif !

Il est noté un ressenti d'une grande pression en matière commerciale et l'impact du télétravail contraint surtout lorsque celui-ci est appliqué de manière importante (perte de lien social, absence de moments conviviaux, etc.).

Dans le réseau, les salariés demandent en premier lieu **d'adapter l'exigence commerciale et de tempérer ce sentiment d'urgence permanent**. Il est demandé d'adapter les objectifs à la période de crise traversée, des moyens supplémentaires (entraides entre entités), **d'alléger l'administratif ou encore d'étaler certains projets...**

Sur le télétravail, il est spontanément répondu le besoin d'un cadre partagé et clairement défini, souple mais juste et **adapté à chacun avec tout l'équipement nécessaire à son bon déroulement**.



Equipe Support à Distance

Une attente du réseau...Une future solution de notre DRH ?

Un test était en cours sur le 1^{er} trimestre 2021 sur deux de nos DR de CMM. Des salariés ont testé la prise en charge à distance de deux ou trois portefeuilles.

Nous vous tiendrons informés des résultats de ce test « grandeur nature » qui permettra de mettre à disposition du réseau des salariés venant pallier les absences longues au sein de nos caisses et ainsi réduire les charges supplémentaires de travail qui sont souvent constatées lors de l'absence d'un salarié...



Réservé aux adhérents CFDT !

Votre attestation fiscale 2020 est disponible en ligne. « **Téléchargez-là en quelques clics !** » Sur l'adresse [HTTPS://MONESPACE.CFDT.FR](https://monespace.cfdt.fr) qui est à recopier sur votre moteur de recherche (ceci n'est pas un lien !).

☞ Se connecter à **l'espace adhérent** puis sur « *ma cotisation* » puis « *consulter* » et enfin « *Mes attestations fiscales* » pour télécharger le document.



LE DOSSIER DU MOIS

LA SOFTPHONIE

Chers collègues, la solution SOFTPHONIE se déploie au sein de vos caisses et services. NON ! Ce n'est pas le nouveau virus mais un mode d'appel qui ne passera plus via votre bon vieux téléphone mais à partir de votre futur casque dont vous serez doté (ci-dessous).

Le téléphone physique disparaît pour être remplacé par un clavier virtuel reprenant les mêmes fonctionnalités que le clavier du téléphone physique

Certains d'entre vous l'utilisent déjà, d'autres pas encore. Présenté comme un « atout mobilité », votre poste téléphonique disparaît et votre ligne vous suit partout...

Sur votre écran vous verrez le visuel suivant ==>

Votre Softphone se lance automatiquement à l'ouverture de votre session.
L'écran ci-dessous est alors affiché, il est très similaire à l'écran du « téléphone physique » et les fonctionnalités sont identiques.



Avant :

l'Alcatel IPTOUCH qui nous a rendu de si grands services, depuis des années !

Après :

Equipement d'un **JABRA Evolve 2 -65** ou d'un **POLY BT600/PLANTRONICS 4220**

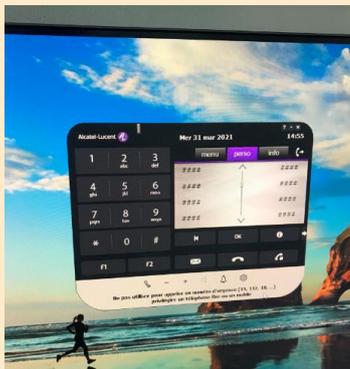
1. Une housse de transport
2. Un dongle USB (dans l'étui de la housse de transport)
3. Un casque (dans la housse de transport)
4. Un socle support pour le casque
5. Un câble USB



Le Jabra :

Ils ont testé pour nous...Ce qu'ils en disent !

Surprenant. Des salariés ont testé SOFTPHONIE sur CMM mais il n'a pas été fait de retour de leurs expériences. Dommage que les salariés en test n'aient pas pu faire part de leurs critiques, positives ou négatives, sur l'outil.



« Il est parfois compliqué, avec un casque filaire, de prendre rapidement les appels... Il y a un risque de perte de certains appels, lorsqu'on a un client en face-à-face dans notre bureau... Enfin, il est dommage qu'on ne m'ait pas permis de faire un retour d'expérience sur cet outil que j'ai pourtant testé ; l'avantage, si la conversation s'éternise, nous avons la possibilité de faire autre chose... »



« Le casque permet un plus grand confort pour prendre les appels mais quand des clients se présentent devant mon bureau, ils ont du mal à comprendre que je suis occupée. L'inconvénient est que quand j'appelle les ACM je ne peux plus avec l'accord du collègue des assurances mettre le haut-parleur car le casque ne me le permet pas et je ne peux partager mon casque avec le sociétaire ou la cliente. Je suis aussi très gênée quand je suis en rdv car prendre le casque pour répondre à un appel est très impoli face à mes clients qui sont présents. »



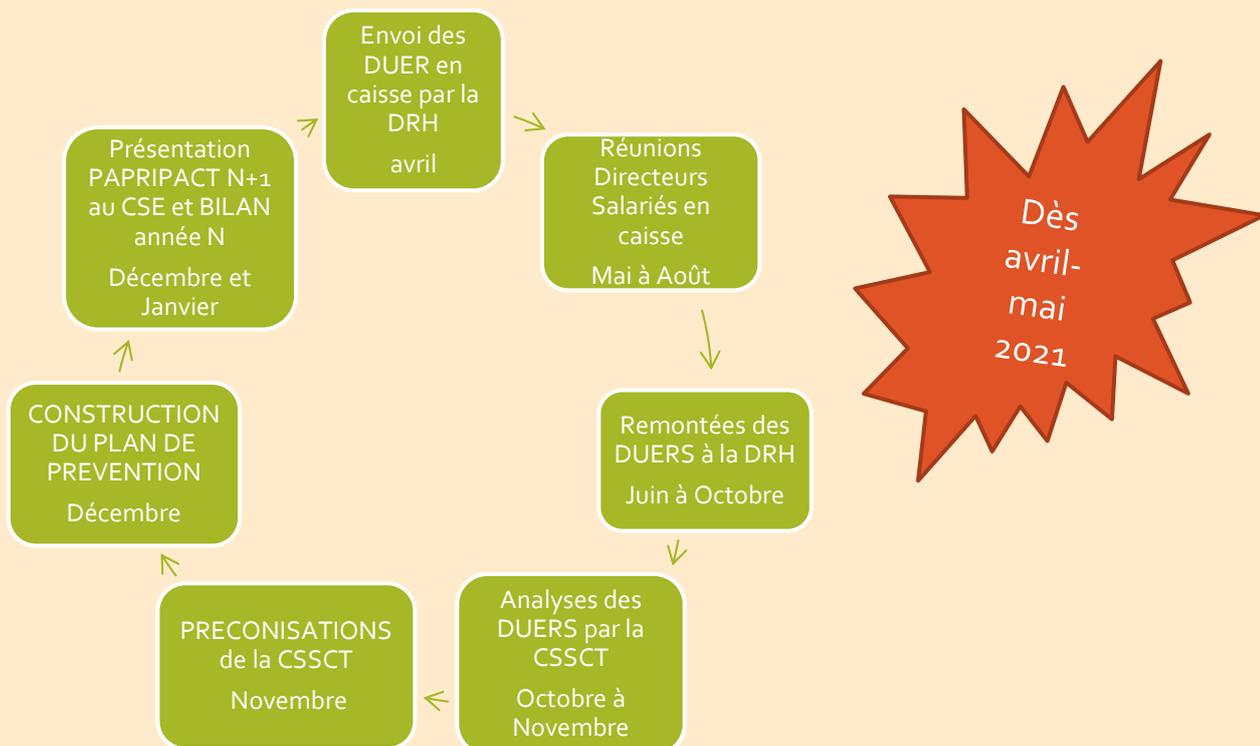
« Souvent, tu ne te rends plus compte que tu l'as sur la tête...Et tu te retrouves face au client à construire avec insistance son «Qescli » pour pouvoir proposer le produit, avec le casque sur la tête, de peur de rater l'appel suivant... Ça peut être compliqué aussi quand tu as plusieurs appels de suite...Ton client, en face, tu vois qu'il s'agace ! »

Les élus **CFDT** ont indiqué leur surprise sur le timing très court de la mise en place de la solution SOFTPHONIE dans le réseau et s'inquiètent de l'arrivée prochaine **du SERVEUR VOCAL INTERACTIF en LANGAGE NATUREL** qui impactera, sans nul doute, le quotidien des salariés au travail. Reste à savoir, encore, si c'est pour l'améliorer. Nous en reparlerons très prochainement...



Dispositions Conventionnelles, Accords, Lois

Du DUER dans vos caisses jusqu'au PAPRI Pact en CSSCT



Voici donc quel est le cercle vertueux que nous tentons de rétablir à CMM pour votre santé et votre sécurité.

Une fois encore, sans votre concours, rien ne peut se faire : ce sont bien vos travaux et remarques faites lors de vos réunions en caisse dédiées à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail qui remonteront à la DRH. La CSSCT s'en emparera et s'emploiera à déterminer des préconisations qu'elle proposera à la DRH et qui viseront à améliorer votre quotidien au travail : incivilités, ergonomie des postes de travail, risques psychosociaux...

Il faut donc que vous soyez conviés à ces réunions, dès MAI OU JUIN PROCHAIN, que vous y assistiez puis enfin que vous soyez de vraies forces de proposition. Il est question de votre santé à tous !

Nous serons votre relai auprès de la DRH afin de faire valider les préconisations à adopter pour supprimer les risques en caisse, pour les réduire s'ils ne peuvent être supprimés et pour réparer quand les risques surviennent. Nous veillerons ensuite à la mise en place d'actions concrètes et au suivi de la réalisation de ces actions pour dresser un bilan annuel constatant les objectifs atteints et ceux qui ne l'auront pas été et ce qu'il faudra améliorer à l'avenir. C'est une construction patiente mais qui ne doit pas cesser !

Un exemple parmi d'autres ?



Pouce vert à :

A la souplesse accordée par notre direction qui autorise les salariés à s'absenter pendant les horaires de travail pour se faire vacciner chez leur médecin traitant ou sur le site de vaccination.

A noter qu'une réflexion est en cours, au niveau du groupe Alliance Fédérale, pour organiser des journées dédiées à la vaccination sur certains sites...A suivre !



Pouce rouge à :



A la lenteur avec laquelle CMM termine d'équiper le réseau en KITS de télétravail.

A plusieurs reprises, nous avons souhaité connaître la date de livraison des derniers KITS permettant une solution de télétravail à l'ensemble des collègues du réseau.

A ce jour, pas de réponse.

Certains caisses sont suréquipées, d'autres en manquent...

Nous nous étonnons que la solution du KIT ait été favorisée contrairement à d'autres réseaux bancaires ou les PC portables sont déjà présents sur les bureaux des CDC, parfois depuis des mois...

LE CHIFFRE DU MOIS :

1978 Cette année-là....**Lucien MIARA** entrait au CMM. Il participera à ses dernières assemblées générales le 7 mai prochain ! Un accent disparaît, un état d'esprit aussi. Une longue page va se tourner : nous lui souhaitons une heureuse troisième vie !

PROCHAINES DATES A RETENIR !

Le 19 mai 2021 : Réunion Mensuelle du CSE

En mai : arrivée des DUERs dans vos caisses qui permettront de débiter les réunions directeurs-salariés dédiées à la Santé.

AU PROCHAIN NUMERO !

 A suivre dans le prochain MAGAZINE: notre enquête sur le « parangonnage » ou benchmark



Pour adhérer à la **CFDT** ou faire adhérer

Messagerie :  cfdt21@creditmutuel.fr

CFDT CMM - BULLETIN D'ADHESION

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code Postal : Ville :

A retourner :

CMM - Local Syndical de la **CFDT** - Siège - 494 avenue du Prado – 13008 MARSEILLE

