

Sommaire :

Vous avez des questions ? 1
 Edito 1
 Actualités de CMM 2
 Le DOSSIER DU MOIS 3
 Le PARANGONNAGE ou « Benchmark » 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



Une terrasse de café...avant la pandémie !

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)

L'Edito

Les beaux jours arrivent...

Avec eux, notre envie de communiquer parler à plusieurs personnes à la fois, assis à une terrasse de café. Des rires non connectés, des échanges informels sans « bugs », des paroles non saccadées, non hachées. Nous y sommes presque.

Dans notre quête d'une meilleure efficience [Définition du Larousse pour « efficience » : nom féminin, anglicisme: Capacité d'un individu ou d'un système de travail à obtenir de bonnes performances dans un type de tâche donné] et bientôt tous casqués en caisse, nous confierons les appels entrants de nos sociétaires et clients à une entité de synthèse répondant au doux nom d'LN (même pas « Hélène » !). Ainsi, nos sociétaires pourront nous contacter plus facilement, nous serons plus rapidement à l'écoute de leurs demandes et nos rebonds commerciaux seront mieux ciblés, nos ventes plus adaptées. Une efficacité plus vite, une productivité plus loin, une performance plus forte.

Le langage naturel est ce qui se fait de mieux. Des mots simples entre deux interlocuteurs, sans intermédiaire d'aucune sorte ni d'aucune forme. Transmettre des émotions, en recevoir, débattre et convaincre. Envoyer des signaux émis par le langage, capter des intentions voire des attentions. Soigner des maux avec des mots.

Toute la subtilité du langage naturel de l'Humain.

« ELLE FAIT QUOI POUR MOI LA CFDT ? »

Au cours du mois d'AVRIL 2021, votre section CFDT a rempli les missions suivantes :

- **4** Visites de caisses au titre de la CSSCT et **24** salariés écoutés, conseillés sur leurs conditions de travail, leur santé et leur sécurité par une attention particulière de notre part sur la charge de travail.
- Une consultation par vote de l'ensemble des adhérents sur l'accord QVT: la démocratie en direct.
- **13** Caisses visitées et **54** entretiens auprès de salariés dans le cadre de nos missions de représentants de proximité sur l'ensemble de nos DR.

FLASH : «Les plans d'actions qui seront mis en place, permettront, on l'espère, de faire diminuer ces pressions, ce stress » Lors du dernier CSE, c'était la réponse de notre DRH à la question d'une élue CFDT sur le stress et la charge de travail ressentis quotidiennement par le réseau des caisses de CMM. Le PAPRIACT, synthèse de vos DUERS en caisse, en tiendra-t-il compte ?



Les Actualités de CMM :



ACCORD QVT TT à CMM ?

« **NON!** » à 79% ! Après des mois de réunions, d'échanges et de propositions de la CFDT à notre DRH sur ces sujets essentiels de votre quotidien au travail, nous aboutissons à une vraie impasse. Considérant que l'accord CMM est sans doute l'un des moins-disant parmi tous les accords déclinés au sein de nos fédérations CM et entreprises du groupe, nous vous avons consultés et votre vote est sans appel ! A plus de 79%, vous avez voté « contre » cet accord décevant.

« *Un jour par semaine pour tout le monde* »...

Pas suffisamment adapté à nos collègues travaillant dans les petites entités de CMM (environ 2/3 des caisses : combien aurons-nous de refus de mise en place du télétravail ?)

Pas assez généreux pour les salariés des services du Siège qui y verront un retour en arrière puisqu'ils sont en télétravail plusieurs jours par semaine depuis des mois...Quelle réaction de nos collègues ?

Pour votre information, bien que la date butoir de signature ait été fixée au 4 mai, nous n'avons pas encore eu retour de la DRH sur l'application ou pas de l'accord au sein de CMM.



SVI LN ? Un nouveau serveur vocal va être mis en place en plusieurs vagues **en juin** sur CMM avec évolution de la volumétrie des appels en caisse.

Pour le client : nouvel accueil téléphonique et la nécessité d'exprimer oralement et clairement le motif de son appel. Si au bout de 28", aucun poste n'a répondu, le SVI reprend l'appel et propose de déposer un message ou de parler à un autre conseiller.

Pour les points de vente : suppression de **PREFC** Le CDC reçoit directement les appels, s'il est disponible, selon l'intention du client (ex: le client veut contacter son CDC pour un prêt, cela sonnera sur le poste du CDC – le client souhaitera commander un chéquier cela sera routé sur le CMA, le client voudra déclarer un accident cela sera routé sur CONSTATEL). Le motif de l'appel apparait sur la fenêtre Skype.

S'il n'est pas disponible: routage sur son binôme ou sur l'accueil.

Un nouvel interlocuteur téléphonique va être mis en place (l'accueil ou « guichet) avec une réorganisation pour le point de vente (selon que l'accueil de la caisse soit « dédié », « accueil tournant » ou « mutualisé »)

Pour le CMA : Le motif de l'appel apparaîtra sur la CTI Barre – A prévoir une évolution du nombre d'appels !

Une présentation de ce nouvel outil devrait être faite à l'ensemble du réseau. On nous l'a promis !



LE DOSSIER DU MOIS

Le PARANGONNAGE ou « BENCHMARK » (en anglais)



ATTENTION !

La mise en concurrence permanente des salariés peut nuire gravement à leur santé...

En préambule, il est nécessaire de souligner que l'employeur est fondé à évaluer le travail de ses salariés mais, quel que soit le but poursuivi, les méthodes et techniques d'évaluations des salariés doivent être pertinentes au regard de la finalité poursuivie, le dispositif d'évaluation doit être porté à la connaissance des salariés, et les données d'évaluations du salarié doivent être strictement confidentielles pour les tiers (lire Art 1222-3 du code du travail).

Ainsi, la méthode d'évaluation dite « à 360 degrés » (qui consiste en une autoévaluation par le salarié puis une appréciation par ses collègues établie de manière anonyme) ou le « *Ranking* » (classement des salariés par catégories en fonction de leur performance individuelle) sont des méthodes validées par la jurisprudence (CA Versailles, 19/12/2014, CA de Grenoble 13/11/2002).

De la même manière, le « benchmark », méthode de mise en concurrence des salariés, ne fait pas l'objet d'une interdiction générale en tant que telle. Néanmoins, la Cour d'appel de Lyon dans un arrêt du 21 février 2014 pose en principe que les modalités de mise en œuvre d'un tel système ne doivent pas être source de souffrance au travail.



La cour d'appel est venue sanctionner sur le fondement de l'article L 4121-1 et suivants du code du travail (obligations de l'employeur concernant la santé et la sécurité des salariés), la Caisse d'Epargne Rhône Alpes qui avait eu, pendant plusieurs années, un système de gestion des performances consistant en une **évaluation permanente des salariés entre eux** au sein de chaque agence et aussi des agences entre elles, un calcul de la **part variable de la rémunération de chaque salarié fondé sur le résultat de l'Agence**. **Aucun objectif** n'était imposé officiellement, ni aux Agences, ni aux salariés ; le seul objectif étant de faire mieux que les autres.

Ce dispositif a été jugé comme étant **attentatoire à la santé des salariés** : atteinte à la dignité, sentiment d'instabilité, culpabilisation permanente, sentiment de honte, incitation pernicieuse à passer outre la réglementation, stress permanent, troubles physiques et psychiques (troubles anxio-dépressifs, accidents cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques).

La banque avait toutefois rectifié le tir quelques années plus tard, en faisant en sorte que les salariés n'aient plus accès aux résultats de leurs collègues, ne soient plus comparés avec le meilleur des collègues mais par rapport à une médiane et en modifiant le calcul de la rémunération variable, modifications qui ont été validées par le juge.

La jurisprudence rendue en la matière montre que l'analyse doit se faire au cas par cas, **mais les risques psychosociaux que ces méthodes peuvent entraîner sont désormais mis en lumière**.

Mais au fait, à CMM : qu'en est-il ?



Dans nos Caisses, plusieurs dispositifs ont été expérimentés depuis des années: des bons d'achats, des chèques cadhocs, des cadeaux...Il y a quelques temps de cela.

Des « paperboards » subsistent çà et là qui listent les performances des salariés d'une même équipe, sans vraiment les classer, tout en les comparant, sans vraiment le faire...Sait-on si ces méthodes produisent les mêmes effets nuisibles à la santé ? Interroge-t-on les salariés ?

Des mails circulent aussi pour classer les caisses durant les fils rouges, les ACEM. Les abus se cacheraient dans les détails de l'utilisation de ces mails, au sein de nos caisses. Comment sont-ils relayés aux salariés ? Des collègues mis en lumière mais qu'en est-il pour certains autres ?

A surveiller afin de ne pas détériorer davantage la fragilité du réseau et les tensions apparues aux cours des mois précédents.

Dans notre entreprise, le CSE joue un rôle de garde-fou dans ce domaine puisqu'il doit obligatoirement être consulté préalablement à toute décision de la Direction d'introduire un nouveau moyen de contrôle de l'activité des salariés (art. L.2312-38 du Code du travail).

Vos représentants **CFDT** se tiennent à l'écoute de vos éventuelles difficultés et réitèrent l'importance de votre participation active à **l'établissement du DUER au sein de vos caisses**. La CSSCT s'emparera de vos problématiques et soumettra à la DRH des préconisations visant à améliorer vos conditions de travail ... Il est à préciser que, dans l'affaire « Caisse d'Epargne », le dossier a été porté devant les tribunaux par des représentants syndicaux à l'appui d'expertises réalisées dans le cadre du CHSCT (devenu CSSCT depuis).

Pour aller plus loin :

TGI Lyon 4 septembre 2012 RG 11/05300

CA de LYON 21 février 2014 RG 12/06988

Article L 1222-3 du code du travail sur les méthodes d'évaluation professionnelles de l'Employeur

Article L4121-1 du code du travail relatif aux obligations de l'employeur en matière de santé et sécurité des salariés

...VOILA CE QUE VOUS EN DITES !

« En mars dernier, nous avons été constamment comparés les uns aux autres, d'une équipe à l'autre, d'un salarié à l'autre...Heureusement qu'on forme une bonne équipe ! »

« Les actions s'enchainent, se cumulent... chaque semaine des tableaux de classement de notre caisse. Je viens travailler chaque jour avec cette pression permanente ,c'est difficile, j'ai peur que mes clients ressentent cela alors que j'essaye d'être un bon chargé de clientèle avec des conseils appropriés.»

« Mon directeur actuel arrive, la plupart du temps, à nous préserver d'une pression que le DR lui transmet quand la caisse est en retard par rapport à d'autres caisses voisines pendant une action ou une « journée » dédiée à la téléphonie. »

« Le problème c'est la quantité de mails sous forme de tableaux qui classent les agences d'une même DR et parfois, tu sens bien et on te fait bien ressentir qu'on est en retard...alors qu'on a eu un collègue absent pour maladie et un autre en télétravail imposé. Certains collègues le vivent mal, et pas forcément que des anciens de la caisse... »



Dispositions Conventionnelles, Accords, Code du Travail

Le MARIAGE ou PACS au Crédit Mutuel Méditerranée



1/ Prime de mariage :

Une prime représentant 5,25% du salaire minimum du niveau 1 (hors expérience) est versée à l'occasion de son mariage civil ou de la conclusion d'un pacte civil de solidarité à tout salarié ayant au moins un an de présence dans le Groupe.

Cette prime est versée une fois dans la carrière du salarié. L'appréciation de ce droit se fait à compter du 13 avril 2011 (date de signature de l'avenant n° 8 à la Convention) ou de la date d'entrée de l'entreprise dans le champ d'application de la Convention de groupe. Les unions antérieures à ces dates ne sont pas prises en compte.

2/ Chèque CADHOC de 30 euros :

A demander dans les 6 mois de l'évènement avec le justificatif à votre CSE (ex comité d'entreprise).

3/ Droit à Congés pour événements exceptionnels

Sont accordés aux salariés comptant au moins un an de présence au sein du Groupe, dans les limites suivantes :

Mariage du Salarié ou conclusion d'un PACS (*)	2 semaines consécutives
--	-------------------------

* Une fois dans la carrière ; le droit est apprécié à compter du 11 avril 2011, ou de la date d'entrée de l'entreprise dans le champ d'application de la Convention, sans tenir compte des unions antérieures à ces dates. Ces absences sont accordées sur présentation de justificatif. Elles doivent être prises au moment des événements en cause et au plus tard dans le mois qui suit l'évènement. **A titre exceptionnel, le congé pour mariage ou conclusion d'un PACS peut débuter avant l'évènement et doit être pris au plus tard dans les 6 mois qui suivent.**

4/ Sortir son épargne du PEE de façon anticipée

Cas de déblocage anticipé	PEE/PEI PEG/CCB	PERCO PERCOI PERCOG	PERECOL PERECOLI PERECOLG	Délai 6 mois
Mariage ou conclusion d'un PACS du bénéficiaire	✓			✓

Les demandes de déblocage des avoirs dans le PEE doivent être présentées dans un délai de six mois à compter de la survenance de l'évènement.

N.B : Pensez à revoir vos clauses de prévoyance en PREVSAL et en assurance vie, le cas échéant



Pouce vert à :

A l'annonce faite par Nicolas THERY lors de la dernière Assemblée Générale de CMAF indiquant « *son intention de négocier l'obtention d'une prime PEPA avec les partenaires sociaux en 2021* ».

Nous faisons confiance à nos Délégués Syndicaux Groupe pour mener à bien la négociation et obtenir une juste récompense à la hauteur de l'investissement quotidien de tous les salariés.



Pouce rouge à :



A la teneur et au ton de certaines communications, commerciales ou non, envoyées dans le réseau dans des moments où il est su et reconnu par tous que les tensions sont à leur maximum !

Le stress des salariés au quotidien s'est déjà considérablement aggravé durant la pandémie ; nul besoin de détériorer davantage les conditions de travail par l'envoi de communications excessives en nombre et dont la pertinence reste parfois à démontrer.

LE CHIFFRE DU MOIS :

70%

C'est le taux de présence sur site qui est recommandé par la direction, à partir du 9 juin prochain. Des rotations de télétravail continuent d'être organisées en caisse jusqu'au 30 Juin.

PROCHAINES DATES A RETENIR !

Fin mai ou début juin : premières réunions collectives DUER dans vos caisses : PENSEZ A Y PARTICIPER ACTIVEMENT !

10 juin 2021 : Réunion DRH / Organisations Syndicales

Le 24 juin 2021 : Réunion mensuelle du CSE de notre fédération

AU PROCHAIN NUMERO !

👉 A suivre dans le prochain MAGAZINE: notre enquête sur le SERVEUR VOCAL INTERACTIF LN



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

