

## QUELLE EXCELLENCE RELATIONNELLE ?

En mai 2017, la direction du CMO présentait aux salariés, le projet Excellence Relationnelle qui aura des conséquences directes importantes sur leurs conditions de travail et sur leur vie privée.

Si pour la direction, l'excellence relationnelle se veut être un nouvel élan pour l'entreprise, la CFDT vise une nouvelle donne pour améliorer les droits et conditions de travail des salariés du CMO.

Malheureusement, l'Excellence Relationnelle fait plutôt naître discordes et tensions. C'est une situation inadmissible et inacceptable, d'autant plus regrettable que le thème « Ambiance et les relations de travail » faisait partie des principaux atouts du CMO selon l'enquête QVT fin 2016.

La direction se dit prête à négocier des contreparties avec les organisations syndicales concernant les frais de garde d'enfants et de déplacements. Elle a sous-estimé les impacts de l'Excellence Relationnelle sur la vie des salariés. Pour la CFDT, cela ne suffit pas car l'Excellence Relationnelle bouleversera considérablement le temps de travail, la conciliation Vie Privée/ Vie Pro et la Reconnaissance au travail.

---

### **PROPOSITIONS DE LA CFDT** pour améliorer l'excellence relationnelle et arrêter la dégradation du climat social de l'entreprise

---

Elles sont le résultat de réflexions d'élus CFDT et d'échanges d'idées avec de nombreux salariés du CMO qui ne se reconnaissent plus dans l'entreprise.

#### **1- THEME « MISE EN PLACE DE L'EXCELLENCE RELATIONNELLE » :**

- **DEMARRAGE** : La CFDT maintient et répète que le 1<sup>er</sup> janvier 2018 est trop précipité. Nous proposons de différer cette mise en place afin de prendre en compte les résultats des négociations, les échanges nécessaires à la mise en route de ce projet d'entreprise dans les instances représentatives du personnel et dans les équipes réseau/siège.

- **FERMETURE AGENCES** : La CFDT demande à la direction du CMO de retirer la mesure infondée d'ouvrir les agences jusqu'à 19h dont l'efficacité n'est absolument pas établie. D'autres banques s'y sont essayées avant de faire marche arrière.

La CFDT a maintes fois dit à la direction que 18h30 permet de servir les intérêts du client, des salariés, du CMO.

- **BANQUE OUVERTE NON - STOP** : La CFDT, comme un bon nombre de salariés du réseau et de clients, pense que la plage horaire 12h-14h serait un bon moyen de remplir l'exigence d'un meilleur service aux clients. L'impact en termes d'image et de business, d'une banque ouverte 9h /18h sera plus positif pour les clients qu'une banque ouverte sur RDV de 18h à 19h.

- **PAUSE REPAS DU MIDI AU SIEGE** : Une pause d'1h15 imposée est improductive et inefficace. Nous proposons de laisser le choix aux équipes du siège de choisir la durée de la pause méridienne en fonction de leurs activités et des besoins observés.

- **TEMPS PARTIEL** : laisser les salariés choisir leurs temps partiels et ne pas imposer l'étalement sur 4.5 jours pour ceux ayant un 80 % (ou plus) par exemple.

- Création d'un poste de **HAPPYNESS MANAGER** au CMO.

- **BILAN ANNUEL** : un bilan devra être fait tous les ans aux représentants du personnel et aux salariés.

#### **2- THEME « AMENAGEMENT DUREE/TEMPS DE TRAVAIL » :**

- Pour un salarié vraiment ACTEUR de son temps de travail, la CFDT propose **d'OSER LE TEMPS DE TRAVAIL CHOISI** par le salarié. La vie d'un salarié évolue au long de sa carrière professionnelle. Le choix pourrait s'opérer par exemple lors d'un changement de poste ou lors de l'entretien professionnel. Le CMO doit oser prendre ce tournant social.

• **RTT** : La CFDT propose que tous les salariés du CMO puissent bénéficier des RTT flottantes ce qui permet d'absorber et assumer les besoins ponctuels d'activités commerciales ou d'effectifs. Cela fonctionne déjà très bien au CMO pour les équipes l'appliquant.

La CFDT est ouverte à la discussion sur la monétarisation des RTT, mais dans la limite de ne pas se faire payer tous les RTT car cela ne doit pas devenir le moyen de doper artificiellement le salaire.

• **TRAVAIL A DISTANCE** : La CFDT souhaite expérimenter ce mode de travail et donner la possibilité aux salariés du CMO (dans la limite d'un certain nombre de jour par an) de travailler chez eux ou dans l'agence la plus proche de leur domicile.

• **EQUIPE VOLANTE** : La CFDT redemande la mise en place de cette équipe et rappelle que la charge de travail et le stress font parties des éléments les plus critiqués lors de l'enquête QVT. Cela permettrait de soulager les équipes en difficultés et également de répondre favorablement à d'autres enjeux sociaux auxquels le CMO sera confronté.

### **3- THEME « RECONNAISSANCE AU TRAVAIL » :**

• **HEURES SUPPLEMENTAIRES** : Il faut ENFIN les comptabiliser. L'excellence relationnelle va obliger de facto les salariés à rester plus sur le lieu de travail. Aujourd'hui la technologie permet facilement à la direction de suivre notre temps de présence effectif dans l'entreprise. Il faut donner le choix aux salariés de récupérer ou être payer de ces heures supplémentaires.

• **PRIMES** : Valoriser et reconnaître tout investissement supplémentaire des salariés (tutorat, référents, missions complémentaires, diplômes, certifications etc...)

• **FORMATION** : L'excellence relationnelle accélérera la polyvalence des compétences, des connaissances et la maîtrise des outils de demain. Il faut donner les moyens aux salariés d'être enfin Acteur de sa formation professionnelle, en leur donnant accès à d'autres formations que celles du catalogue FORMAT.

• **ESPACES DE DISCUSSION** : Nous en demandons la création pour faire progresser l'organisation du travail et permettre l'expression d'idées.

### **4- THEME « CONCILIATION VIE PRO/ VIE PRIVEE » :**

Afin de garantir cette conciliation, la CFDT demande :

• **CESU** : Revalorisation et augmentation de la participation de l'employeur aux CESU Enfants et CESU classiques d'emplois à domicile.

Pour les organismes n'acceptant pas les CESU Enfants, allocation d'une prime enfant.

• Mise en place d'un **SERVICE DE CONCIERGERIE** sur tout le territoire du CMO.

• Aménagement d'une **SALLE DE RESTAURATION** au siège, avec espaces détente et culturels.

• **QUALITE DE VIE AU TRAVAIL** : Ouverture de la négociation dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2018.

La CFDT donne un double objectif à ses propositions : accompagner plus facilement la mise en place de l'excellence relationnelle et améliorer de manière significative le taux de bien-être au travail qui doit être de 85 % d'ici la fin du PMT.

La CFDT est persuadée que l'on peut au CMO négocier des organisations du travail et des garanties, conformes aux attentes des salariés, tout en contribuant à la performance de l'entreprise. Pour que ce « gagnant-gagnant » fonctionne, les négociations doivent être loyales et équilibrées. Il faut une direction à l'écoute, ouverte et prête à faire bouger des lignes qu'elle n'a jamais voulu franchir depuis des années.

**Le dialogue social de qualité participe à la performance de l'entreprise. Nous espérons être entendus par la direction afin de construire les avancées sociales de demain.**

Vos Délégués Syndicaux CFDT au CMO :

Boris CHAURREAU - Marie-Céline GALZIN - Stéphane GAUFRETEAU

CFDT Crédit Mutuel Océan 34 rue Léandre Merlet, 85000 La Roche sur Yon

Tél : 02.51.47.53.30 - Mail : cfdt.cmo@gmail.com - Site internet : [www.cfdt-creditmutuel.com](http://www.cfdt-creditmutuel.com)