



Compte rendu de la Commission Qualité de Vie Nationale (CQVT) du 19 février 2019

Comme vous le savez, la Commission Santé Sécurité et Conditions de travail (CSSCT) appelée **Commission Qualité de Vie au travail (CQVT) chez CA-CF** remplace les réunions délégués du personnel et le CHSCT, suite aux ordonnances MACRON relatives au Comité Social et Economique (CSE) qui remplace l'ex CE.

En préambule, les commissaires CGT sont intervenus pour demander à la Direction la présence d'une sténotypiste pour que soit acté l'intégralité des débats.

Contrairement aux CQVT régionales, la direction a retenu l'ensemble des réclamations posées par la CGT (ce qui n'a pas été le cas pour l'ensemble des OS).

NOS QUESTIONS :

1) Les commissaires CGT demandent un point sur les dysfonctionnements de Galatée ainsi qu'une information sur le changement de logiciel annoncé par la direction lors du CSE du 20 décembre 2018.

Le portail GTA de Galatée va évoluer pour devenir plus ergonomique mais surtout pour permettre des applications comme la saisie des astreintes, des repos compensateurs, des foires et salons ... Restera malheureusement le problème pour nos collègues à mi-temps thérapeutiques qui seront toujours en gestion manuelle ; cette carence n'étant pas liée qu'à l'outil mais à la complexité du cadre juridique. Les recettes se feront de juin à septembre pour un démarrage prévu en Novembre 2019

2) Les commissaires CGT demandent à quelle date seront communiqués les objectifs RVP 2019. En effet l'année dernière des salariés n'ont eu connaissance de leurs objectifs qu'à la fin du 1er trimestre, ce qui ne leur avait pas permis d'avoir un suivi régulier, et ce qui était contraire aux conditions générales de la RVP qui prévoit une remise des objectifs à chaque bénéficiaire en début d'année et au plus tard le 28 février de l'année calendaire.

Les objectifs doivent et seront communiqués au plus tard fin février. Les commissaires CGT précisent que cela n'a pas été le cas partout l'année dernière et sur des directions avec une RVP au quadrimestre !!! ... Les commissaires CGT seront très vigilants cette année et n'hésiteront pas à remonter les dérives à la Direction.

La Direction rappelle qu'un chantier de remise à plat serait prévu 2eme semestre 2019 avec un nombre de critères revu à la baisse sans pour autant arriver au nombre énoncé à l'origine dans le règlement de la RVP fait unilatéralement par la direction.

3) Les commissaires CGT demandent un point sur les demandes de télétravail : nombre d'acceptation et nombre de refus ainsi que les motifs.

92% des demandes ont été acceptées.

Soit 83 acceptations et 6 refus pour des motifs de temps de trajet ou de temps partiel ne permettant pas l'éligibilité. **N'hésitez pas à nous contacter si vous estimez que votre temps de trajet a été mal calculé et que vous contestez le refus.**

La CGT a évoqué le cas de l'agence VRC de Massy où un jour de télétravail serait supprimé pour les salariés. Mme de GOUBERVILLE a confirmé. **La raison est** que le nombre d'appels pris par les télétravailleurs ne serait pas à l'objectif.

La CGT suivra avec attention cette affaire. ...



4) Les commissaires CGT demandent un point sur l'évolution du stock EPTICA ainsi que les soldes au 30/09, 31/10, 30/11 et 31/12 sur l'année 2018 ainsi que le stock actuel.

Les stocks étaient de :

Stock au : 30/09 : 18300, 30/10 : 11200, 30/11 : 13500.

Sachant que le traitement journalier est de 2500 à 3000. Arrêté au 14 février le stock est de plus **21000 requêtes**.

Le plan d'action est :

De continuer la « TASK FORCE » en recrutant 6 CDD pour 6 mois à Strasbourg (CDD qui n'avaient pas été reconduits fin 2018).

Faire traiter les cas de SAV simples par Unifitel.

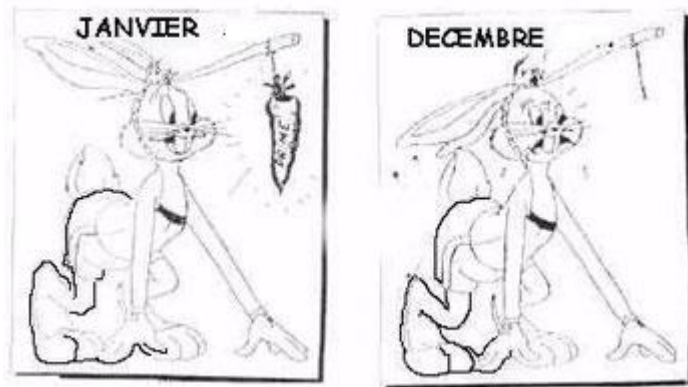
Donner plus de délégation à TESSI.

Donner le traitement de changement de domiciliations bancaire aux chargés de clientèle du réseau. Prochainement une version plus élaborée d'EPTICA sera déployée, la Direction Générale ayant débloqué un budget.

La direction assure être extrêmement vigilante à la situation qu'elle suit heure par heure.

Suite à la réponse aux réclamations d'autres organisations syndicales, la direction avoue que le transfert à Argence Développement, des flux téléphone des clients Instit et GD, prend du retard en raison des formations non encore effectuées.

Les commissaires CGT alertent sur le ressenti de nombreux salariés qui ne voient pas d'amélioration, des salariés de plus en plus résignés et de plus en plus inquiets devant ce risque opérationnel.



5) Les commissaires CGT demandent un point sur le challenge opération NINJA consacré au traitement du stock EPTICA. A quelle date seront communiqués les résultats et quels sont les gains pour les salariés ?

45 € payé sous forme de cartes cadeaux pour tous les salariés concernés sauf temps de présence insuffisant. Nous ne connaissons pas la date de la communication des résultats.

6) Les commissaires CGT demandent quand sera mise en place une nouvelle « Convention Nationale » pour le réseau d'huissiers de justice ?

La convention huissier aura lieu le 19 juin 2019. La dernière remonte à plusieurs années.

7) Les commissaires CGT demandent le nombre d'expertises médicales diligentées par HUMANIS en 2018 et combien ont conduit à une suspension des garanties et pour quel motif ? Combien d'expertises médicales sont en cours actuellement ?

La direction nous informe que depuis 2014 : 110 expertises ont été diligentées dont 64 ont entraîné une reprise d'activité.

En 2018, Humanis a diligenté 32 expertises en 2018. La direction n'a pas les chiffres sur le nombre de suspension de garanties pour l'année 2018. Les commissaires CGT demandent à ce qu'ils leur soient communiqués à la prochaine réunion CQVT.



8) Les commissaires CGT demandent quels sont les résultats du groupe de travail relatif aux règles applicables au changement d'essuie-glace et à l'attribution des pneus neige et/ou des pneus hiver? Aux procédures de gardiennages des dits pneus. Les commissaires CGT demandent qu'elles sont les règles actuelles en la matière pour les salariés ?

Les commissaires CGT demandent la carte de France, présentée au CHSCT du 17 octobre 2018, relative à l'attribution des pneus.

La direction nous informe que 75 salariés exerçant dans des régions de montagne ont des véhicules équipés de pneus hiver (pneus tout temps spécialement verglas et pluie). Il reste 147 salariés à équiper pour un coût de 26k€.

Pour les financer, la direction compte faire des économies sur des utilisateurs ayant un comportement « inacceptable » (dixit la Direction).

5% des bénéficiaires génèrent 80% des frais de restitution de véhicule.

Le plan d'action porte aussi sur le fait que le PV de restitution de véhicule sera donné au manager et un reporting sur la sinistralité sera effectué pour responsabiliser certains salariés.

En revanche, la Direction nous confirme qu'il n'y a aucun problème pour la prise en charge sur le changement des essuie-glaces. Une nouvelle communication sera faite sur le sujet.



La direction avait un point sur « le plan auto » dont elle a donné les modalités.

On apprend que les bénéficiaires des véhicules de fonction sont principalement des salariés itinérants (351), mais aussi de par leur statut (115). De plus, il y a des salariés qui ont une clause contractuelle leur faisant bénéficier de cet avantage. Ou encore une vingtaine d'anciens bénéficiaires qui ont changé de fonctions mais ont gardé ce bel avantage en nature !

Ce dernier pèse fiscalement 12% au titre

« d'avantages en nature ». La grille est celle du groupe Crédit Agricole SA avec des spécificités CA-CF. 44 modèles disponibles divisés en plusieurs catégories en fonction du statut du salarié.

9) Les commissaires CGT demandent où en est la réflexion de la direction sur le fait que ne soit plus mentionné le nom des salariés sur les courriers et les courriels qu'ils adressent aux clients ; notamment en raison du développement accru des réseaux sociaux et du droit pour les salariés d'une protection de leur vie privée (Réclamations des délégués du personnel CGT du 11 octobre 2017 question CGT N° 4, et du 08 février 2018 question CGT n° 9).

La réflexion serait **enfin** en passe d'aboutir (**vos élus CGT relançaient la direction sur cette problématique depuis un moment !!!**) Les commissaires CGT ont rappelé qu'il y a quelques temps, ces courriers étaient signés d'un *prête nom* (Sophie Becker pour Sofinco, Dominique Fontaine pour Finaref). Nous avons aussi rappelé que des salariés ayant signé des courriers avaient fait l'objet de garde à vue, la société étant sous le coup d'une enquête policière.

10) Les commissaires CGT demandent que le choix « parler à un conseiller » dans les SVI des dossiers GD et Institutionnels soit revu. Un grand nombre d'appels émanant de ce choix arrivent au SAV, pour des dossiers en attente de production. Ils sont transférés systématiquement vers les agences de production. Ces derniers pénalisent la productivité du conseiller SAV réseau recevant l'appel.

Cette réclamation était pour VRC, mais la direction l'a attribué pour PSP. Le représentant de PSP en a pris note et devrait donner l'information aux personnes concernées. Le SVI devrait évoluer.

11) Les commissaires CGT demandent quel est précisément le plan d'accompagnement dont bénéficie un RE junior et un DA junior?

De quelle manière sont-ils accompagnés sur le terrain en dehors du parcours de formation ADN Managérial ?

Pour la direction c'est la formation « CAP ADN » qui sert de plan d'accompagnement et il appartient aux N+2 d'accompagner les nouveaux RE.

Les commissaires CGT indiquent que c'est loin d'être le cas partout et que certains RE nouvellement nommés se retrouvent bien seuls !!!

12) Les commissaires CGT demandent où en est la réflexion concernant le déploiement et les Habilitations à Virtual Office, permettant à n'importe quel salarié de travailler de chez lui en cas de force majeure, par exemple : grèves, intempéries....

Pour la direction, tous les postes n'auront pas Virtual Office pour cette année 2019 ; Trop cher !!! (113 euros par an et par salarié).

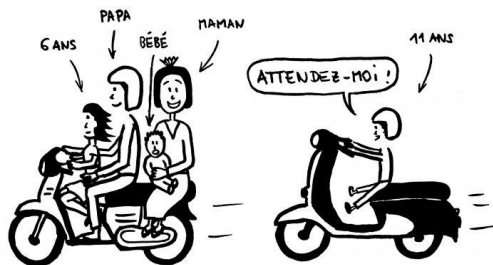
Les commissaires CGT indiquent que les salariés non éligibles au télétravail sont pénalisés les jours d'intempéries. La direction répond qu'ils doivent composer le N° PCA les informant des dispositions prises s'ils ne peuvent pas se rendre sur site à savoir 4 heures de prise en charge par l'entreprise et le reste... en RTT ou ½ congés ?? pas très équitable....

13) Les salariés travaillant en 5 jours semaine avec RTT ont une durée de travail journalière de 7h48. Ceux travaillant 4 jours / semaine ont une durée de travail journalière de 9h15 et dispose de 2 RTT dont un est pris dans le cadre de la journée de solidarité.

La durée légale de la journée de solidarité étant de 7 heures, les commissaires CGT demandent que le solde de 48 minutes ou de 2h15 soit rétribué aux salariés ayant posé un RTT dans le cadre de la journée de solidarité.

Ce point est une réclamation CGT qui remonte à plusieurs années.

La direction ne veut toujours rien savoir ou ne veut rien comprendre. Elle nous parle des cadres en jours alors que nous leur parlons de la loi qui s'évalue en heures ... Bref un dialogue de sourd sur ce sujet qu'il faudra sûrement continuer dans d'autres instances....



14) Des ateliers « sur les mesures d'amélioration des déplacements quotidiens » ont eu lieu fin septembre à Roubaix et à Massy avec une société de conseils externe.

Dans ces ateliers, des solutions pour faciliter le déplacement des salariés avaient été proposées et étudiées par les collaborateurs volontaires : appli et speed meeting pour le covoiturage et même le

« copiétonnage », des aides pour les cyclistes (graver des vélos pour lutter contre le vol, aide aux petites réparations ...) et beaucoup d'autres propositions encore dont le télétravail pour tous.

A ce jour, aucune communication n'a été faite et les salariés attendent toujours un retour. Aucune des propositions n'a vu le jour depuis cette date.

A noter que ces ateliers sont obligatoires dans le cadre du plan de mobilité, anciennement appelé le Plan de déplacements d'entreprise (PDE). Obligatoires soit, mais pas inutiles nous l'espérons.

Les commissaires CGT demandent où en est la réflexion de la Direction suite aux différentes propositions faites par les salariés dans ces ateliers et à quelle date un retour sera fait.

La direction annonce qu'un plan d'action est en cours avec effectivement quelques propositions retenues telles que: appli co-voiturage ; location d'une flotte de trottinettes électriques sur Massy, géo vélo pour les pistes cyclables ou encore un atelier réparation pour les vélos. **Les commissaires CGT demandent qu'une communication aux participants soit faite ; ce qui nous paraît être la moindre des choses !!! La présentation qui nous a été faite en séance sera envoyée aux participants. N'hésitez pas à nous contacter si ce n'est pas le cas.**

15) Les commissaires CGT demandent quand, comment et par qui le PV du dernier CHSCT de CA-CF (7 novembre 2018) sera-t-il approuvé ?

Les commissaires CGT demandent qu'une fois approuvé, il soit mis en ligne sur la BDES ainsi que sur le site intranet DH.

Après discussion, il a été décidé que le projet de PV serait envoyé par mail aux anciens membres du CHSCT qui devront donner leur approbation par retour. Il sera mis en ligne sur la BDES après le retour des membres de l'ex CHSCT.

te préparer au flex ?



La Direction avait aussi une présentation de nouveaux plans portant sur plusieurs services de Roubaix DRH, Juridique, SNF. Le feu CHSCT avait pour mission d'étudier des plans qu'il validait en rendant un avis non contraignant. Sans avis favorable, la responsabilité de la direction pouvait être engagée en cas d'avis défavorable. La CQVT Nationale étudie toujours

des plans mais n'a pas plus à donner d'avis !

Toujours est-il que la direction a trouvé une nouvelle organisation qui aurait été partagée en atelier participatif par les salariés de la **DH** de Roubaix, mais sans même consulter la médecine du travail et son ergonome, ni même la CARSAT pourtant spécialiste dans les domaines d'environnement de travail et de conditions de travail, et bien sûr même pas les membres de la CQVT.

Il s'agit d'une nouvelle organisation de travail nommée : Le Flex ! il vise à ce que chaque salarié se place sur une position de travail sans qu'elle lui soit attitrée. Plus de bureau personnel, « j'occupe le bureau qui se présente ». Force est de constater que ce type d'organisation est loin de faire l'unanimité chez les professionnels de la santé au travail.

A suivre... car ce type d'organisation risque fort de se généraliser chez CA-CF !

Les membres de la CQVT ont obtenu de la direction qu'elle se rapproche de la médecine du travail et de la CARSAT et doit nous présenter des plans en amont afin que la CQVT puisse mettre à profit sa propre expertise.

A vos agendas.... Prochaine réunion le : 16 AVRIL



Merci de nous transmettre vos questions