



## COMPTE-RENDU REUNION DP

REUNION DU 09 / 02 / 2018  
A LAVAL

JE SUIS  
SALARIE(E) VOLONTAIRE,  
CONCERNÉ(E), MOTIVÉ(E)  
ET ENGAGÉ(E) avec la CFDT



VOS REPRESENTANTS CFDT	Yannick Despré, Gilles Bernadeaux, Samuel Cosnuau, Linda Lair, Christelle Abrivard, Nathalie Boucher, Martine Coulon-Houdayer
QUESTIONS CFDT	REPONSES
<b><u>1-« Sûres Primes »</u></b>  Lors de la présentation des vœux, des primes ont été évoquées pour récompenser certaines équipes. Les élus DP CFDT demandent à la direction sur quels critères reposent ces primes et quel est le montant de l'enveloppe attribuée ainsi que le nombre de bénéficiaires. (Des rumeurs de montants extravagants circulent).	La Direction nous précise que cette prime est destinée à reconnaître l'exercice global du métier et récompenser le niveau d' excellence sur des critères relevant de la seule décision de la Direction générale. Ces critères, non communiqués, seront évolutifs chaque année. Le montant de cette prime sera versé individuellement fin février. La Direction ne souhaite communiquer, ni sur le montant versé par unité, ni sur le nombre de salariés bénéficiaires.  <b>Les élus CFDT déplorent le manque de transparence de cette prime exceptionnelle réservée à une toute petite partie du personnel. Les résultats de la CR Anjou-maine sont bien le fruit du travail de l'ensemble des salariés et pas seulement d'une minorité de collaborateurs.</b> <b>Néanmoins, les élus CFDT tiennent à féliciter les heureux bénéficiaires.</b>
<b><u>2- Allo...Allooo...M le directeur</u></b>  Face à la forte ambition en assurances, avec une progression de +30%, la direction envisage-t-elle de mettre des moyens dans le service support Assurances ? En effet toutes les réponses aux questions posées par les clients ne figurent pas dans Chorale doc.Pour joindre le SAV Assurances, l'attente est parfois de plus de 20mn. Sans en attribuer la responsabilité aux collègues du service, la Direction ne pense-t-elle pas, comme les élus CFDT, que ce service est sous-dimensionné ?	La Direction nous communique une augmentation de +16% du volume des appels téléphoniques depuis le début de l'année 2018 et avance que la durée des appels reste difficile à prévoir. Bien que les temps d'attente soient de plus en plus longs, la Direction nous assure que le service SAV Assurances est correctement dimensionné.  <b>Malgré les affirmations de la Direction, les élus CFDT estiment au contraire, que ce service reste sous-dimensionné au regard du nombre d'appels des agences. Face à un client, le conseiller est parfois démunie pour apporter une réponse crédible lorsqu'il faut plus de 20mn pour obtenir la communication avec le service.</b>
<b><u>3- Green</u></b>  Lors du montage d'un dossier de prêt d'économie d'énergie, il apparaît des frais de dossier. Or, pour cette catégorie de prêt réglementé, les frais de dossier sont normalement de 0€. Les élus CFDT demandent pourquoi le logiciel Green-Simul-CA	La Direction nous informe qu'il est tout à fait possible de facturer les frais de dossier sur ce type de prêt.Si certaines CR facturent ces frais, la CR Anjou-maine n'a pas fait ce choix et a opter pour l'exonération des frais. La Direction va regarder si le paramétrage dans Green peut être modifié.



S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS

<p>n'est pas à jour, les nouveaux conseillers ne peuvent pas deviner qu'il faut mettre ces frais à 0 € ? Que comptez-vous faire pour actualiser le logiciel ?</p>	<p><b>Les élus CFDT souhaitent que ce paramétrage soit réalisé le plus rapidement possible.</b></p>
<p><b>4- Digit-acteurs</b></p> <p>Les digit-acteurs ont tous eu un téléphone portable fourni par l'employeur. -Quelles informations et formations ont été apportées à ces collaborateurs ? -Quelles sont les fonctionnalités de ces portables ?</p>	<p>Les Digit-acteurs sont les ambassadeurs du digital pour démultiplier les bonnes pratiques et tester les applications. Les smartphones fournis sont identiques à ceux des autres collègues. Néanmoins ce n'est qu'un début et de nouvelles applications pourraient être ajoutées à l'avenir.</p>
<p><b>5- ADE</b></p> <p>Les agences vont subir un afflux de demandes de résiliation-substitution de l'ADE sur les prêts habitat de leurs clients. Dès que tous les conseillers seront formés aux nouvelles procédures, ce sera à eux de gérer ces demandes dans leur intégralité. La Direction mesure-t-elle bien le surcroit de temps administratif de ces nouvelles tâches qui demain vont incomber aux conseillers en agence ? En cas d'erreur sur la recevabilité ou non de la demande du client, à qui incombera la responsabilité et ses conséquences financières ?</p>	<p>Selon la Direction, la partie technique du contrat ADE sera bien étudiée par les services du Siège mais ce sera bien au conseiller de proposer à son client la contre-proposition du Crédit Agricole. Quand aux responsabilités et aux conséquences en cas d'erreur , il est difficile de répondre pour la Direction à une question trop généraliste.</p> <p><b>Pour les élus CFDT, il s'agit bien d'une charge de travail supplémentaire pour les conseillers en agences, qui ne sont pas experts en la matière.</b></p>

UN LOCAL SUR CHAQUE SITE CR

0241478633 ou 0689301136/0784004999

E-mail : [cfdt.ca.anjou.maine@gmail.com](mailto:cfdt.ca.anjou.maine@gmail.com)