

CAL Libre

Cfdt Crédit Agricole Languedoc

Novembre 2021, n°19

www.cfdt-ca-languedoc.fr

Dans ce numéro :

Engagement et	
Reconnaissance!	

Le Télétravail à la CR du Languedoc

Des nouvelles du CSE...

Voici venu le temps de l'Omnicanal

Mutuelle : forte augmentation des garanties en 2022

Flash RIC 4



Engagement et Reconnaissance!

L'engagement des sala-

L'engagement des salariés de la CR a une nouvelle fois été mis en valeur par les vagues successives de la crise sanitaire, que ce soit en termes d'intensité du travail, de modification des usages, ou encore d'adaptation à des conditions de travail exceptionnelles.

La mobilisation solidaire de tous les acteurs de la Caisse Régionale du Languedoc a permis de rester unis dans l'idée commune de porter leur entreprise, même en temps de crise en tant que leader de la banque universelle de proximité sur son territoire.

Tous ont répondu présents: les services informatiques ont redoublé d'efforts pour déployer outils nécessaires dans un temps record, le Réseau de Proximité n'a pas hésité, dès le début de la pandémie, à prendre ses responsabilités et à recevoir les clients avec un engagement qui force le respect. Les services des Sites administratifs, les CCM et les Réseaux Spécialisés se sont organisés pour maintenir les activités essentielles au bon fonctionnement de la Caisse Régionale.

Parallèlement la plupart des ambitions commerciales de la CR, largement revues à la hausse, sont en passe d'être atteintes avec une année 2021 qui s'annonce exceptionnelle en terme d'activité et de résultat.

Quel constat peut-on faire sur la reconnaissance vis-àvis des salariés ?



Un certain nombre de points positifs sont à signaler:

- Plusieurs messages ont été adressés aux salariés par la Direction pour reconnaitre et saluer l'engagement des de ces derniers,
- Des corrections RPE ont été faites, mais le geste reste très limité en terme d'impact financier.
- Le niveau de versement de la Participation et de l'Intéressement 2020 a été maintenu contre toute attente, grâce à l'opération nationale « Primevère »,
- Une activité très soutenue qui laisse espérer un très bon résultat pour 2021.

Cependant le compte n'y est pas!

En effet, l'énergie et la motivation des salariés de la CR sont précieuses, elles sont présentes, elles ont été démontrées et renouvelées dans un des contextes des plus difficiles que nous ayons eu à connaître depuis les 30 dernières années : oui, nous parlons bien d'une situation exceptionnelle!

Eu égard à cette situation, lors de notre rencontre le 15 novembre avec Mr ROUCHON nous avons réitéré une **Prime d'Engagement pour tous.**

Cette reconnaissance financière marquerait à coup sûr l'esprit des salariés comme un juste retour des choses : « quand les salariés se dépassent, l'entreprise et ses dirigeants savent le reconnaitre ».



C'est le pacte social qui doit nous unir et qui doit nous permettre d'afficher avec fierté, envie et engagement notre appartenance à la Caisse Régionale du Languedoc!



DE VOITUNE HR JOUR, JE VOUS PROPOSE LE TÉLÉTIENAU! ALORS MERCI LA CFDT! GUT ? ... LA CFDT!

1 jour par semaine pour les métiers du Réseau de Proximité et le CCM.

1 jours par semaine et de 2 jours flottants mensuels pour les Sites et les Réseaux Spécialisés.

Le Télétravail à la CR du Languedoc

Le télétravail est entré dans le Code du Travail en 2012, il désigne toute forme d'organisation du travail qui aurait pu être exécuté dans les locaux de l'employeur et qui est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant des technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci.

Le télétravail est entré à la Caisse Régionale en 2020 lors d'une crise sanitaire, dans l'urgence. La Caisse Régionale a su rendre

accessible rapidement au plus grand nombre cette nouvelle organisation de travail. Les salariés à leur tour, ont également su s'adapter très rapidement, ce qui a permis à la CR de continuer son activité dans un contexte atypique et très exceptionnel.

Cette période a montré que le télétravail était révélateur de confiance, d'efficacité et d'engagement de la part de tous.

Aujourd'hui la Direction et les organisations syndicales œuvrent pour qu'il fasse partie intégrante d'un accord d'entreprise. Les négociations sont en cours actuellement et s'orientent vers la mise en place pour les salariés à temps complet et à temps partiel à partir de 80% :

1 jour par semaine pour les métiers du Réseau de Proximité, le CCM

1 jour par semaine et de 2 jours flottants mensuels (hors juillet aout) pour les Sites et les Réseaux Spécialisés.

Les échanges continuent et nous sommes attentifs sur les modalités de mise en place de cet accord afin qu'il soit applicable pour tous. Nous vous tiendrons informés de chaque avancée.

Des nouvelles du CSE ...





Depuis le début de l'année, les activités du CSE ont été dépendantes de la pandémie toujours présente. Cependant, le Bureau du CSE l'équipe d'animation se sont employés à vous proposer le plus grand nombre d'animations. Ainsi du printemps à l'été vous avez pu participer au Concours de pronostics de l'Euro 2021, faire du Surf Foil, ou encore participer aux nombreux festivals de la région. Mais tout ne se déroule pas toujours

comme prévu... En effet, nous avons été contraints d'annuler le 1ere édition des Estivales, prévues en fin d'été, en raison du contexte sanitaire.

Après la rentrée scolaire et les attributions des locations « hiver », votre CSE vous a proposé différents séjours famille à Port Aventura, Disney ou au Parc Spirou « spécial Halloween ».

Cette année encore nous ne pourrons pas organiser les Arbres de Noël traditionnels. Aussi, nous offrirons aux enfants en complément des chèques CADHOC traditionnels, la Visio avec le Père Noël (en direct) et la visite virtuelle de sa maison, et en plus un chèque Culture qui pourra être converti en une ou plusieurs activités de loisirs (cinéma, musée, parcs naturels, spectacles, etc.)

D'autres projets sont en cours d'élaboration... Nous y reviendrons plus tard!

Jean-Luc BANIOL Secrétaire du CSE

Voici venu le temps de l'OMNICANAL

L'Omnicanal est une stratégie née du multicanal qui mise sur l'utilisation de tous les canaux (mails, messagerie New Ma Banque, téléphone dont SMS, Tchat, Web Call back, Leads digitaux, flux agence, Réseaux sociaux) disponibles afin d'accroitre la joignabilité, le développement commercial et la satisfaction client.

Dans un premier temps ce projet devrait concerner uniquement le Marché des particuliers et le CCM. A ce jour, un diagnostic est en cours sur la joignabilité et l'analyse du travail.

Parallèlement 3 expérimentations vont être menées :

- Alléger les appels entrant en augmentant l'autonomie clients,
- Mutualiser les appels entrants et les Leads au niveau Secteur,
- Expérimenter ce procédé au niveau C.R.

Nous sommes conscients de la nécessité de nous transformer et de nous adapter à ces nouveaux modes de communication et de consommation.

Pour autant pour la CFDT, notre principale préoccupation réside dans la capacité à absorber ces surcharges de travail sans effectif supplémentaire. Le volet formation et accompagnement devra lui aussi être conséquent. Les Conseillers parce qu'ils sont multi tâches, ne pourront pas être demain spécialistes des différents canaux.



OMNICANAL

Alléger les appels entrant en augmentant l'autonomie clients,

Mutualiser
les appels
entrants et
les Leads
au niveau
Secteur,

Expérimenter ce procédé au niveau C.R.

Mutuelle: forte augmentation des garanties en 2022

POUR UNE COUVERTURE SANTÉ PERFORMANTE ...



Soucieux de l'importance de l'accès aux soins pour les salariés et leurs familles, les élus CFDT ont signé, en juillet 2021, un accord d'entreprise permettant d'obtenir de la Direction une enveloppe supplémentaire de 120 000 € afin d'améliorer notre socle de garanties dont principalement:

En optique:

+100 € par verre complexe et hyper complexe, et +20 € par verre simple

(Pour mémoire, nous vous rappelons que notre contrat entre dans la règlementation des contrats dits responsables, et, qu'à ce titre, la prise en charge pour la monture est limitée à 100 €).

En dentaire:

Hausse du plafond annuel de 500€ soit 3 000€ et amélioration de la prise en charge des implants à hauteur de 465 € (vs 215 € aujourd'hui).

Appareil auditif adulte:

Augmentation du niveau de remboursement de 650 € à 1 200 € par appareil

Médecines douces:

Forfait annuel multiplié par 2 soit 200 € (vs 100€) sans limite de visite

Mise en place d'une réserve de 300 € en cas d'hospitalisation de plus de 10 jours pour les dépassements d'honoraires

Amélioration du remboursement de l'orthopédie et des consultations pré ou post chirurgicales

Enfin, le forfait de remboursement pour les médicaments prescrits et non remboursés devient annuel (vs trimestriel). Ces améliorations de ga-

Ces améliorations de garanties induiront une augmentation à titre d'exemple de 3,68 € pour un salarié seul.





www.cfdt-ca-languedoc.fr

cfdt.calanguedoc@orange.fr







FLASH R.I.C. (Réclamations Individuelles et Collectives)

Pour rappel, les exquestions Délégués du Personnel ont été rebaptisées RIC, elles permettent toujours de faire remonter auprès de la Direction les interrogations ou dysfonctionnements relevés par les salariés. Vous pouvez les consulter dans la rubrique : **Ma** Caisse/ **Publications** syndicales.

Afin de pouvoir au mieux vous représenter, n'hésitez pas à nous transmettre vos suggestions par mail à l'adresse suivante:

<u>cfdt.calanguedoc@</u> <u>orange.fr</u>

Nous ne manquerons pas de les relayer auprès de la Direction.

Voici un échantillon des dernières RIC :

Multi Canal... Omni Canal Réseaux :

A partir du mois de juin tous les salariés vont être équipés de smartphones professionnels... et cela suscite des inquiétudes. Nous comprenons principe de joignabilité, cependant le conseiller ne peut répondre qu'à un appel à la fois et comment va-t-il pouvoir gérer en même temps les appels sur sa ligne personnelle, ceux de la ligne de l'agence, les sms, les appels sur le téléphone portable, ses mails, ceux de l'agence, les links, les appels Skype, Teams et les RDV physiques...? Quel canal privilégier alors ? Aujourd'hui la clientèle est très exigeante en matière de délai de réponse, d'immédiateté et si on multiplie les canaux d'accès sans accompagner les salariés par des moyens supplémentaires ne risque -ton pas de constater une insatisfaction client?

Equipement téléphones portables Sites:

Certains salariés des fonctions supports des sièges nous interrogent sur l'utilité d'un téléphone portable. Pouvez-vous nous donner les raisons de cet équipement ? et à qui sera communiqué leur numéro de téléphone ?

<u>Gestion des mandats de prélèvements</u>:

En agence, les conseillers ont pu observer un véritable gain de temps dans la gestion des rejets aux prélèvements rendue accessible au client par son espace internet.

Peut-on savoir si une nouvelle évolution qui permettrait au client d'enregistrer lui-même l'opposition aux prélèvements depuis son espace sécurisé est envisagée ?

Financement SCI:

Une nouvelle procédure pour le financement des SCI vient d'être mise en place. Suite à cela, la majorité des financements relèvent des prêts aux professionnels. Peut-on en connaître les raisons?

NB: Vous pouvez consulter l'intégralité des questions, les réponses de la Direction ainsi que nos commentaires dans la rubrique: Ma Caisse/Publications syndicales.

Vos élus et représentants syndicaux CFDT

Lionel VOISIN	Calvisson / Caveirac	Véronique JOURDAN	Gestion Crédit / NI
Angèle MARTIN	Gestion Crédit Nîmes	Abderazek GHENNAM	Val. du Rhône Pro2
Nicolas LION	Prom. Immo. 34 / OD	Elisabeth MERLE	Moyens Gén. / MA
Jean-Luc BANIOL	CSE Maurin & Nîmes	Eric JONAS	Nîmes Arènes
Agnès TRAZIC	CCM Banq. Assur.	Séverine SOLER	Habitat Conseil Nîmes
David GIMENO	Midd. Off. Ass. / MA	J-Christophe DELPUECH	Mende Ramilles
Céline COLENCON	La Grand Combe	Sophie VIGNAL	Agde Grand Cap
Pascal FESQUET	Alès Centre	J-Christophe JOUVENT	Bagnols Ladroit
Anne VANEL-CHABRIER	Acc. Coups Durs / MA	Mireille LOCATELLI	Uzès P. des Charrettes
Jérôme VIGNES	Alès Centre	Philippe PERRIER	Roquemaure
Isabelle TROCELLIER	Le Malzieu	Jamila HAMMADI	MTP Préfecture
Isabelle JULIAN	Uzès Centre	Benoit FARGNIER	Villeneuve Les Avignon
Philippe AUTHIER C.	MTP Triangle	Richard ANDRE	Successions Maurin