



St Denis le 20 décembre 2012

Après trois séances de négociation entre les organisations syndicales et la direction, l'accord régissant l'organisation du travail dans les services de Chargés de Relation Clientèle (CRC) a finalement été signé par la Direction, la CGC, la CFDT et l'UNSA. **Notre syndicat FORCE OUVRIERE n'a pas signé cet accord.**

Au-delà de nos interrogations sur l'intérêt même, pour les organisations syndicales, de cogérer avec la direction l'organisation du travail dans les CRC, nous n'avons été entendus sur aucune de nos revendications, y compris celle qui paraissait être l'évidence même, à savoir indexer les primes sur les salaires afin qu'elles ne soient pas gelées encore une fois sur trois ans !

Vous trouverez au verso de ce tract la déclaration qu'a faite FO en séance de négociation et lors du C.E DMSMO du 18/12/12 reprenant nos revendications pour les CRC.

Voici tout d'abord les principaux points obtenus par la direction dans l'accord et notre analyse :

<p><i>Pour les CRC de la Direction de l'Épargne Patrimoniale (DEP), qui vont sortir du périmètre de l'accord, une partie de la prime leur sera maintenue pendant 18 mois à raison de 70€ par mois...</i></p>	<p>F.O. revendique, pour tous les CRC, l'intégration de la prime au salaire au plus haut niveau et de façon définitive y compris lorsqu'ils quittent une fonction CRC.</p> <p>Ceci afin, précisément, d'éviter la brutale chute de pouvoir d'achat que vont connaître nos collègues de la DEP et aussi d'éviter que la perte de la prime soit un frein lorsque les salariés souhaitent faire une mobilité.</p>
<p><i>Augmentation de la prime mensuelle de 20€ par mois (au mieux).</i></p>	<p>Contrairement aux promesses (orales !) de la direction, la prime n'avait pas bougé depuis plus de 5 ans ! FO a revendiqué lors de cette négociation que la prime soit indexée aux salaires et augmente donc comme ceux-ci chaque année. Aucune autre organisation ne nous a suivis sur cette revendication qui nous paraissait pourtant « évidente ».</p> <p>Nous revendiquons par ailleurs que la prime, censée être la contrepartie des contraintes particulières des CRC, soit pérennisée et ne soit plus fixée en fonction d'objectifs sur lesquels nous n'avons aucune prise, tels par exemple que le taux de décroché.</p>
<p><i>Début de la plage fixe à l'arrivée du CRC devant son poste de travail</i></p>	<p>Cette nouvelle rédaction est inacceptable. Elle est dérogatoire et entraîne une discrimination entre les CRC et les autres salariés. L'heure de début de la plage qui doit être prise en compte est celle du pointage (comme cela avait été précisé en question de DP).</p>
<p><i>Possibilité de déplacement des plages fixes 10 fois par an sans préavis</i></p>	<p>Cette disposition figurait déjà dans l'accord précédent. Rappelons que le salarié doit simplement prévenir sa hiérarchie quand il souhaite faire usage de ce droit. Dans les faits ce droit est rarement utilisé du fait de la charge de travail et des pressions.</p>
<p><i>Présentation aux syndicats de la campagne d'appels mystère par le prestataire...</i></p>	<p>Cela ne correspond pas à une revendication des CRC ! Les campagnes d'appels mystère sont un facteur supplémentaire de stress pour les CRC. Avant d'évaluer la qualité de l'accueil téléphonique, il faudrait embaucher dans les services de gestion afin de réduire les délais de traitement et les erreurs dues à la surcharge de travail !</p>

Pour nous joindre : par mail : fogenerali@yahoo.fr / par téléphone au 06 78 87 81 79

Et toujours nos sites : <http://fogenerali.unblog.fr> et <http://foassurances.unblog.fr>

Déclaration FO en négociation CRC et CE du 18/12/12 : Revendications FO

Depuis la mise en place des primes liées à l'activité de CRC celles-ci n'ont pas été réévaluées ; l'accord de fin 2009 signé par CFDT CGC CFTC et UNSA a même aggravé les critères d'obtention de la part collective de ces primes, « travailler plus pour gagner autant » avions-nous dit à l'époque, c'est-à-dire en fait gagner moins puisque l'inflation s'est aggravée considérablement sur toute cette période et nous avons qualifié cet accord « d'accord de baisse de salaire ».

A cela, M. Estimbre avait répondu aux élus FO au Comité d'entreprise du 11 décembre 2009 que la prime ne resterait pas bloquée pendant trois ans ». Mais cela était hors accord et bien évidemment cette prime est donc restée bloquée. Donc 6 années sans aucune revalorisation !

Toutes ces primes avaient vocation à compenser une pénibilité supplémentaire du travail dans les CRC (stress engendré par le travail au téléphone, horaires plus contraignants ...) et sont de plus basées sur des objectifs sur lesquels les CRC n'ont aucune maîtrise.

De plus, le salaire annuel théorique moyen des CRC est inférieur au SATH moyen de l'entreprise (à classes égales de 500 à 1000€ de moins !) et ce alors que la Direction prétend « valoriser le métier de CRC ».

Ces primes sont devenues également un frein à la mobilité. En effet, ces salariés qui ont gagné en moyenne un montant de prime global de 1600€ en 2011 perdent cette rémunération supplémentaire si l'employeur décide de supprimer ce mode d'organisation dans leur service ou si les salariés décident d'effectuer une mobilité.

Les revendications de Force Ouvrière sont les suivantes :

- une augmentation de ces primes (mensuelles et annuelle), ainsi que leur indexation sur les augmentations générales.
 - o Primes mensuelles : passage de 120€ à 150€
 - o Prime annuelle : passage de 250€ à 300€
- une prime de rattrapage de 200€ compensant la perte de pouvoir d'achat de ces primes non revalorisées ces dernières années malgré les dires de M. Estimbre non suivis d'effet.
- Une réintégration immédiate de ces primes dans le salaire à leur niveau maximal et dans leur intégralité dès qu'un salarié sort d'un service de chargés de clientèle et ce, individuellement ou collectivement comme c'est le cas aujourd'hui des salariés de la DEP.

Et de manière générale :

- pour tous les salariés, un dispositif d'intégration des primes variables dans le salaire à leur niveau maximal et dans leur intégralité, et
- la suppression des objectifs qui contribuent à la dégradation des conditions de travail et génèrent un stress préjudiciable à la santé des salariés.

✂.....

Demande d'adhésion à *Force Ouvrière*

Nom, Prénom :

Adresse :

Téléphone : Email :

(A transmettre à notre fédération ou à remettre à un délégué *Force Ouvrière* de Generali)

Pour nous joindre : par mail : fogenerali@yahoo.fr / par téléphone au 06 78 87 81 79

Et toujours nos sites : <http://fogenerali.unblog.fr> et <http://foassurances.unblog.fr>