

Réclamations individuelles et collectives CSE du 27 février 2020

1. Tableaux de suivi sauvages (CFDT)

En provenance du réseau, les élus CFDT sont une nouvelle fois interpellés. En toute impunité, des tableaux circulent, avec mise en copie l'ensemble des collègues d'un même secteur ; des "ambassadeurs conquête" sont nommés et chargés d'animer la thématique au travers d'un classement excel où les collaborateurs sont aussi classés par domaines d'activité (EER, Collecte, Reco, Assurances, Services, Crédits...).

- est-il normal de nommer ainsi des "maîtres conquête" quand le niveau de 6 EER dans le mois est atteint ? Ou des "Padawans" quand il en manque ?

- est-il normal de demander aux leaders "d'aller voir dans les agendas de leur agence" si les autres collègues ont bien positionné 3h de conquête dans leur emploi du temps, et leur demander un retour sous forme de % ? En résumé, la Direction cautionne-t-elle ces pratiques de classement individuel ?

Réponse Direction :

La Direction est intervenue auprès du manager concerné pour mettre fin à cette pratique.

Monsieur GAUTHIER rappelle que Monsieur DECROOCQ a également précisé ce matin qu'il allait vérifier que le tableau n'existait plus ainsi que les termes afférents.

2. Outil connexion (CFDT)

L'outil connexion et le suivi qui en est fait impose un traitement de 9 contacts par semaine, sans tenir compte des absences (congés, formation, IRP...), contrairement aux Claps où la volumétrie était adaptée. Comment les salariés peuvent-ils traiter ces événements en cas d'absence sachant que les binômes ne sont pas spécialement au courant des affaires qui seraient en cours avec le client ?

Réponse Direction :

Certaines opportunités relationnelles peuvent être traitées même en cas d'absence du titulaire de l'enveloppe. Le suivi du traitement des opportunités relationnelles tient compte des absences a posteriori, notamment au sens de la REC. D'un point de vue REC, les opportunités relationnelles traitées pour un collaborateur absent sont comptabilisées en « bonus ».

Monsieur VRIGNON demande si des personnes, comme les conseillers logement qui ne gèrent pas les enveloppes, peuvent être amenés à traiter l'outil connexion.

Monsieur GAUTHIER répond qu'en cas d'absence, les opportunités de contact sont gérées par un binôme s'il en a les moyens et viennent en plus notamment d'un point de vue REC.

Monsieur PINEL précise que le sujet Connexion n'est pas du tout présenté comme un bonus en agence mais comme une tâche obligatoire à faire dès le mardi pour traiter les contacts dans la semaine.

Selon **Monsieur GAUTHIER**, le fait de pouvoir gérer les opportunités relationnelles malgré les absences, est un vrai plus d'un point de vue client.

Monsieur VRIGNON considère que c'est une très bonne chose pour le client mais encore faut-il que la personne qui contacte soit compétente. Ainsi, il demande s'il est normal de voir les conseillers logement traiter un domaine comme l'épargne notamment alors que ce n'est pas du tout leur métier.

Monsieur GAUTHIER répond que le manager adapte le traitement en fonction de la compétence, l'opportunité relationnelle ne pouvant être traitée que si le conseiller peut le faire.

Monsieur PINEL rappelle que ce n'est pas le manager qui adapte mais l'outil, la question étant de savoir qui traite les opportunités en cas d'absence.

Monsieur GAUTHIER répond que c'est le binôme qui doit traiter.

Monsieur PINEL réplique le binôme a déjà ses propres opportunités à traiter et peut aussi être en congé ou en formation.

Monsieur GAUTHIER rappelle que c'est au manager de regarder comment il est possible de le faire.

Monsieur PINEL précise que la question est à mettre en lien avec les Claps qui étaient gérés sur un mois et adaptés à la volumétrie d'absence. Il considère que dans la mesure où le traitement est dans la REC, le fonctionnement n'est pas très égalitaire, sans même parler de la pertinence de l'outil.

Monsieur PINEL considère qu'il y a une vraie question sur l'utilisation et le management de l'outil.

Monsieur GAUTHIER note la question, en précisant que les absences sont traitées a posteriori pour la REC. Il informe qu'il reviendra vers le CSE pour donner des précisions sur l'outil et sur traitement à effectuer par les équipes, ainsi que sur le management et l'animation.

Monsieur VRIGNON précise que les élus souhaitent revenir à un fonctionnement comme sur les Claps en tenant compte du nombre de personnes présentes pour traiter la volumétrie.

Madame CAVELIER ajoute qu'il est important aussi d'avoir un lien avec le PUC.

Monsieur DECATOIRE informe qu'il a pris en note les remarques qui seront remontées au service concerné.

Monsieur GUINAUDEAU remarque qu'il n'est pas surpris que des questions remontent aujourd'hui sur l'outil Connexion, sachant que les élus CFDT avaient rendu défavorable sur l'outil.

3. La FAPE (CFDT)

La Direction peut-elle nous assurer que la FAPE n'est pas utilisée pour des suivis et des comparatifs individuels ?

Réponse Direction :

Le suivi pour les comparatifs individuels a bien été arrêté comme convenu en 2019.

4. Point sur les postes de CLM (CFDT)

Pouvez-vous rappeler le nombre de postes de CLM prévu dans la structure du réseau ? Combien de postes CLM sont-ils actuellement vacants ?

Réponse Direction :

La structure poste fixée est de 155 postes cible. Au 20 février 2020, nous comptons :

- 5 postes structurels vacants (4 postes vides au sein de l'équipe volante + 1 à Luçon).
- 2 postes non structurels au sein de l'agence habitat Nantes non couverts.

Monsieur PAQUEREAU demande si les chiffres sont exprimés en postes structurels ou en nombre de personnes.

Monsieur GAUTHIER répond qu'il s'agit de postes.

Monsieur PLANCHOT remarque que les 155 ne tiennent pas compte des 10 renforts de juillet 2019.

Monsieur DECATOIRE indique que sur les 155 postes cible, 150 sont couverts, sachant que les 5 sont en cours de recrutement et que 2 postes non structurels sont en renfort.

Monsieur PLANCHOT en déduit que sur les 10 renforts logement présentés en CSE l'année dernière, il en manque 2.

Monsieur GAUTHIER répond que le renfort bouge beaucoup, certains étant partis en CLM dans le réseau.

Monsieur VRIGNON demande sur quelle agence habitat provient la demande.

Monsieur GAUTHIER répond qu'elle vient de l'agence habitat de NANTES.

Monsieur DECATOIRE ajoute que les recrutements sur les conseillers logement se poursuivent.

Monsieur GUINAUDEAU demande si les 155 postes correspondent à la cible BMDP ou à la cible élargie avec les 10 recrutés l'année dernière.

Monsieur DECATOIRE répond que les 10 ne sont pas en poste mais en sureffectif.

5. Activité des conseillers (CFDT)

Sur certaines DSA certains conseillers pro et patris sont beaucoup trop sollicités (formations, rdv, accueil partagé, nouveaux process "galacc", engagement relationnel "2h/semaine", réunions qui s'éternisent, connexion) ils n'ont plus le temps de gérer ni leur administratif ni leurs demandes clients. Que comptez-vous faire pour améliorer leurs conditions de travail qui se fait dans la souffrance et le stress ? comment se fait-il qu'ils soient encore obligés de faire certaines taches comme l'accueil ?

Réponse Direction :

Nous n'avons pas eu de remontées ni alertes particulières mais l'accueil partagé fait partie du référentiel de la Caisse régionale. Galacc simplifie fortement le process de mise à jour des personnes morales. Le modèle relationnel n'est déployé que sur 2 SPA à raison de 2h max tous les 15 jours.

6. Anglicisme (CFDT)

La Direction serait-elle nostalgique du Brexit pour utiliser à ce point de plus en plus d'anglicisme, tel que Inside Board, speaker Corner, save the date... La langue française ne serait-elle donc pas assez riche pour devoir puiser dans le vocabulaire anglo-saxon ?

Réponse Direction :

Dans certains cas, nous sommes tributaires d'un prestataire, comme avec Inside Board avec qui il n'était pas possible de personnaliser le nom de la plateforme. Pour le reste, nous prenons bonne note de votre remarque et nous serons vigilants quant aux prochaines appellations.

Monsieur GUINAUDEAU considère que l'entreprise, lorsqu'elle choisit un prestataire et passe par un appel d'offres, pourrait imposer dans le cahier des charges l'emploi des mots en langue française.

Monsieur DECATOIRE rappelle que l'entreprise ne fait des appels d'offres que pour les contrats dont les montants sont supérieurs ou égaux à 200 000€.

7. Livraison économat (CFDT)

Est-il normal de laisser aux salariés la délicatesse du transport de l'économat depuis les agences vers les BR ? Pourquoi les livraisons économat ne se font pas directement dans tous les points de vente ?

Réponse Direction :

Historiquement, tous les bureaux rattachés ne sont pas desservis. Cette règle a été confirmée lors du passage en BMDP par la distribution. Afin de faciliter le

transport des fournitures entre l'agence et le bureau rattaché, il avait été demandé à ce que soient fournies des valises TROLLEY pour tous les conseillers itinérants.

Pour information, prévoir la livraison des bureaux rattachés et bureaux alternés représente un coût supplémentaire, qui de plus, n'entre pas dans les actions RSE ayant pour objectif de limiter l'empreinte carbone et les kms.

8. Entretien Annuel d'appréciation (CFDT)

Tous les salariés présents en 2019 ont-ils eu leur Entretien Annuel d'Appréciation ? Les EAA ont-ils tous été visés par le N + 1 ? La DRH s'assure-elles de la conformité des EAA ? Combien de salariés sont en synthèse supérieurs, conformes, partiels, insuffisants et en cours d'apprentissage ? Nous pouvons entendre régulièrement lors des EAA qu'un collaborateur ne peut pas être noté 2 années de suite partiel, est-ce le cas ?

Réponse Direction :

Tous les salariés, sauf ceux arrivés après 03.2019, ont eu un entretien annuel d'appréciation et un EP en 2019.

97,6 % des entretiens annuels d'appréciation (soit 2053 sur 2103) ont été validés par le manager N + 1 en 2019 (les collaborateurs absents de l'entreprise ne figurant pas dans ces chiffres).

Le service du développement des Ressources Humaines assure un suivi de la réalisation des EAA et des EP. Le 20 février 2020 a été adressé un état de suivi aux DSA.

La répartition 2019 des appréciations finales des entretiens annuels d'appréciation est la suivante :

	2003 EAA	
	Nb	%
Supérieur	343	17 %
Conforme	1373	69 %
Partiel	86	4 %
En cours d'apprentissage	183	9 %
Insuffisant	18	1 %

Il n'existe pas de règle écrite quant à l'impossibilité d'être évalué « partiel » lors d'un entretien annuel d'évaluation deux années consécutives. En revanche, dans la pratique, il est rappelé aux managers que lorsqu'un collaborateur est évalué « partiel » sur une année, des actions d'accompagnement doivent être mises en place, afin de lui permettre d'obtenir un résultat conforme l'année suivante. Si aucune amélioration n'est constatée à n + 1, il est demandé aux managers, sauf cas exceptionnel, d'évaluer le collaborateur insuffisant.

Monsieur PLANCHOT demande comment la Direction a traité le cas du secteur d'agences où une majorité de salariés n'avait pas eu de validation de leur EAA en

2019 par leur N + 2. Il précise que l'opération s'est soldée par une validation technique, les salariés n'ayant toujours pas de commentaires sur leur EAA. Il rappelle que les élus CFDT avaient sollicité la Direction sur ce sujet lors du CSE du mois de juillet 2019.

Monsieur DECATOIRE répond qu'à l'époque, l'ouverture technique de l'outil a été prolongée pour permettre de régler tous les cas en attente, le nombre de EAA réalisé étant aujourd'hui est proche de l'effectif.

Monsieur PLANCHOT répond qu'ils sont réalisés mais pas dans leur globalité puisqu'il manque la signature N + 2.

Monsieur DECATOIRE note la question.

Monsieur VRIGNON demande si des personnes peuvent se retrouver en partiel trois années de suite.

Monsieur DECATOIRE répond que ce n'est pas possible, sauf cas particuliers comme des absences de longue durée.

9. Déplacement à Paris (SNECA) :

Il arrive encore régulièrement que des collègues prennent le train à 5 heures du matin à La Roche sur Yon pour revenir chez eux à 22h00 (voire plus de 23h00), sans aucune récupération ni anticipation avec un départ la veille. Les règles ont déjà été rappelées mais pas assez clairement, puisqu'il reste très embarrassant pour les personnes concernées de demander l'application de ces règles qui sont pourtant simples = > on prend le temps de travail + transport aller-retour d'une journée normale, on le compare à celui de la journée de déplacement et le collaborateur rattrape la différence, le lendemain.

Donc s'il part 3 heures avant, le matin et qu'il rentre 3 heures après, le soir, il embauche 6 heures après, le lendemain : ça paraît beaucoup mais c'est la réalité, alors que certains se voient refuser une arrivée le lendemain à 10h00 après une journée de plus de 17h00, transports compris.

Les collègues concernés sont seuls devant cette situation et ne savent pas s'ils doivent en parler à leur manager, au risque de passer pour celui ou celle qui demande alors que les autres acceptent cette journée à rallonge, ou bien demander à la RH, dont les collaborateurs sont eux-mêmes mal à l'aise car les règles n'ont pas été formalisées en procédures, pas évident. Nous demandons que la règle soit écrite, communiquée aux managers et aux collaborateurs, de façon à ce que ce soit équitable pour tous et que ça facilite les déplacements nécessaires.

Réponse Direction :

Les règles en matière de temps de travail et de récupération éventuelle de temps de trajet supplémentaire, sont détaillées et expliquées sur l'Espace Infos RH dans des fiches spécifiques.

Pour rappel, il est indiqué que le temps de déplacement du domicile pour se rendre sur son lieu d'affectation n'est pas du temps de travail effectif. Le temps de déplacement entre le domicile et le lieu de travail occasionnel donne lieu à une

contrepartie en repos de temps équivalent (sans majoration), lorsque deux conditions sont remplies :

- ce temps dépasse le temps normal de trajet entre le domicile et le lieu d'affectation,
- ce temps n'est pas inclus dans l'horaire habituel de travail.

Ce temps de déplacement supplémentaire ne constitue pas d'heures supplémentaires. L'organisation de la contrepartie en repos fait l'objet d'un accord entre le manager et le salarié, si possible dans la même semaine. Cette disposition ne s'applique pas aux cadres soumis à une convention de forfait en jours puisqu'ils ne sont pas soumis aux horaires collectifs de travail.

Madame GUILLOU propose de rappeler les règles par flash.

Monsieur BOITEL considère que si les règles sont claires pour le rattrapage des heures, les dépassements pour les départs la veille restent beaucoup plus flous.

Monsieur DECATOIRE explique qu'ils font partie du discernement managérial du N + 1, et qu'a priori, s'il est plus facile pour un collaborateur de partir la veille pour être à l'heure à la réunion, la Caisse régionale n'a aucune raison de refuser la prise en charge.

**10. Accord don de jour de congés (SNECA) :
Quel est le nombre de jours de congés « perdus » en 2019 ?**

Réponse Direction:

Dans le cadre de l'accord en vigueur sur les dons de congés, il n'y a plus d'abondement sur les jours « perdus » mais désormais l'abondement est effectué sur les jours de congés pris par le ou les collaborateurs chaque année, à hauteur de 20 % des jours posés, dans la limite de 40 jours au global par an. Le nombre de jours qui n'ont pas été transférés sur 2020 mais qui ont pu par la suite être régularisé par des absences sur 2019 est de 114 jours.

**11. Règle du 1/10 (SNECA) :
Combien de salariés ont-ils bénéficié de ce rattrapage ? Quels sont les montants (mini, maxi, moyen) ?**

Réponse Direction :

1377 collaborateurs ont bénéficié de la règle des 1/10ème, pour un montant mini de 0.54€ et maxi de 2 612€. Le montant moyen s'élève à 150€.

Monsieur THIEBAUT demande comment expliquer l'augmentation importante du montant par rapport à 2018.

Monsieur GAUTHIER répond que l'écart s'explique par l'impact de la rétribution globale.

**12. Poste adapté aux personnes en situation de handicap (SNECA) :
Dans certaines entités, des postes sont adaptés aux handicaps des**

salariés mais il peut arriver qu'il soit imposé à ces collaborateurs de changer systématiquement de poste pour respecter les pôles où l'on effectue des missions différentes. Or, il paraît tout à fait possible de réaliser les différentes tâches attendues sur le même poste : peut-on régler ce type de situation rapidement ?

Réponse Direction :

La Direction des Ressources Humaines cherche à concilier les contraintes des personnes en situation de handicap et la continuité d'activité de service. Certains services fonctionnent par pôles d'activité, ce qui permet de développer la polyvalence et d'accroître les compétences de chacun. La situation du collaborateur en situation de handicap ne doit pas l'empêcher de maintenir son employabilité. Les situations étant complexes, toutes les solutions sont envisagées comme les mobilités.

Selon **Monsieur GUINAUDEAU**, un collaborateur peut tout à fait tourner sur plusieurs pôles tout en restant sur le même poste de travail physique. Il précise que la personne concernée, qui a un œil de verre, a simplement besoin d'un outil spécifique pour travailler.

Monsieur DECATOIRE répond que la problématique est prise en compte.

Monsieur PLANCHOT considère que le manager ne prend pas du tout en compte la situation de la collaboratrice puisqu'elle lui propose simplement de bouger.

Monsieur DECATOIRE affirme que l'entreprise a pris en charge la demande et la recommandation qui est faite par le médecin ; la DRH essaie de trouver une solution qui satisfasse à la fois la personne qui a un handicap et l'équipe qui travaille autour et l'activité de l'entreprise.

Monsieur GUINAUDEAU demande pourquoi ne pas laisser la personne sur son poste de travail.

Madame BRIAND DIARRE rappelle que le rapport de l'ergonome au mois de septembre, avec un devis signé par la DRH au mois de novembre ainsi que le compte rendu formalisé en date du 6 décembre privilégie le maintien de la personne à l'ancien emplacement dédié avec autorisation de réaliser les différentes activités des pôles à partir d'un même poste.

Madame GUILLOU affirme que tous les postes sont pris et que tout le monde tourne.

Madame RAULAIS informe qu'elle travaille dans le service et que la solution la plus simple est certainement de remettre la personne à l'emplacement où elle était initialement et où elle peut faire toutes les opérations, en attendant de trouver une autre solution.

Monsieur GUINAUDEAU affirme que c'est un problème managérial.

Monsieur PLANCHOT fait le lien avec la question diverse soulevée en début de séance par Monsieur GUINAUDEAU au sujet des salariés en situation de handicap. Il demande quels moyens peuvent employer les organisations syndicales pour

faire en sorte que la situation évolue.

Monsieur DECATOIRE rappelle que le chargé de développement RH recherche une solution.

Monsieur PLANCHOT répète qu'une solution toute simple est proposée et figure sur le rapport du 6 décembre 2019. Il considère que la Direction ne traite pas en tant qu'employeur les salariés en situation de handicap de manière convenable et que c'est en cela que la CFDT affirme qu'elle signe des accords qu'elle ne respecte pas.

Madame CAVELIER ajoute qu'en plus de son handicap, la personne est mise en difficulté parce que l'entreprise ne lui permet pas d'être dans un état physique correct comme elle devrait le faire pour tous les salariés.

Monsieur PLANCHOT rappelle que la personne a déjà été en arrêt maladie pour cette raison et ne veut pas continuer à être victime du manque de décision et subir les impacts que la multiplication des arrêts peut avoir dans son avenir professionnel.

Madame RAULAIS ajoute qu'il n'y a pas d'équité dans le traitement du service puisque trois personnes ne bougent pas de leur poste. Elle demande quelle est la décision de la Direction.

Monsieur DECATOIRE rappelle que la question a été posée et la réponse donnée.

Monsieur PLANCHOT considère que la Direction ne donne pas de réponse satisfaisante et que la personne n'a pas d'autres solutions que de passer par les organisations syndicats qui veulent enfin avoir une réponse.

Monsieur DECATOIRE répond qu'il va se renseigner pour savoir pourquoi les solutions citées ne sont pas proposées mais qu'il ne peut pas laisser dire que le cas n'est pas pris en compte.

**13. Le bagage sur la "connaissance client" (SUD) :
Quelle est l'utilité ou l'obligation légale de cette nouvelle procédure ?
Quelle est la responsabilité engagée par le salarié si les données renseignées s'avèrent erronées ou incomplètes ?**

Réponse Direction :

Sur le volet de l'obligation légale, cette nouvelle procédure d'actualisation de la connaissance client s'appuie sur les éléments suivants : Le Code Monétaire et financier, article R. 561-12, précise notamment « Pendant toute la durée de la relation d'affaires, (les établissements financiers) recueillent, mettent à jour et analysent les éléments d'information qui permettent de conserver une connaissance appropriée de leur relation d'affaires ». Cet encadrement réglementaire est décliné pour les Caisses régionales dans les Lettres Jaunes « LJ 204-018 » et « LJ 2019-050 ».

Sur le volet de l'utilité, et outre le fait d'être en ligne avec nos obligations réglementaires, l'investissement à réaliser sur la connaissance client et

l'enrichissement de notre système d'information doit nous permettre par exemple :

- D'affiner nos démarches marketing, commerciales et de communication
- De développer plus fortement des outils d'automatisation au service des parcours clients et collaborateurs

Comme toute faute réalisée dans l'exercice de sa profession, le salarié s'expose à une sanction disciplinaire conformément à l'article 12 de la Convention Collective du Crédit Agricole dont le type dépend notamment du type de faute.

Monsieur HERAUD précise que le salarié a le sentiment en validant qu'il engage sa responsabilité, à une période où les fraudes se multiplient.

14. Phase test "Modèle relationnel" (SUD) :

Certaines agences sont invitées à expérimenter des postures. Exemple : On se doit de traiter un client CAAV ou autre CR comme si c'était notre client. Cela implique que le salarié doit agir et/ou décider comme s'il était le gestionnaire, se heurtant parfois à nos procédures actuelles. Comment les salariés sont-ils couverts en cas d'incident ? Quand se termine la période de test ? Les salariés des agences concernées devront-ils du jour au lendemain, revenir sur leur posture initiale ?

Réponse Direction :

Il ne s'agit pas d'un test mais d'un pilote dont font partie 5 Caisses régionales en amont d'un déploiement national. Il est destiné à tester de nouvelles pratiques relationnelles dont « Le client de la Caisse régionale ».

Il n'y aura donc pas de retour arrière mais des adaptations qui sont faites durant ce pilote. En ce qui concerne cette pratique, certains process de la Caisse régionale sont effectivement en « contradiction » avec le modèle relationnel, ce qui entraînera un réajustement sans tarder (ex : délivrance chèque de banque).

15. Assemblées générales (SUD) :

Sauf erreur nous n'avons toujours pas vu (à la date du 20 février) le flash que vous vous étiez engagé à faire paraître suite au CSE de janvier, concernant la prise en compte du temps de présence des collègues.

Réponse Direction :

L'information a été transmise aux managers par messagerie le 11 février. Un flash a été publié le 21 février, pour rappeler à l'ensemble des collaborateurs les règles applicables en matière de temps de travail.

16. CEM : courrier suite mise en place de portefeuille (SUD) :

Suite à la mise en place des portefeuilles clients pour les CEM, le courrier d'accompagnement envoyé aux clients concernés stipule que le collègue est expert notamment en gestion de patrimoine. Est-ce une erreur ? Sinon, merci de modifier le corps du courrier pour les prochains envois.

Réponse Direction :

Ce courrier, réalisé au moment de la mise en place des portefeuilles, était à destination des clients, pour qui nos dénominations ne sont pas évidentes. À cet effet, nous avons opté pour la notion de « gestion de patrimoine » qui est la plus

commune, plutôt que « spécialiste épargne ». Ce courrier avait été envoyé sur les deux DSA « test » en novembre et n'a pas posé de problème particulier.

La mise en place des portefeuilles ayant été réalisée, de nouveaux courriers de ce type ne devraient pas avoir lieu, néanmoins, à l'avenir, nous étudierons la dénomination la plus adéquate et la plus lisible tant pour l'interne que pour le client.

Monsieur HERAUD considère que les métiers de gestionnaire de patrimoine et de conseiller épargne sont deux métiers différents et qu'une même appellation porte à confusion.

17. CEM Périmètres métier (SUD) :

Les RCM sont invités actuellement à des formations PER (fiscalité, unités de compte, etc.). Le message des formateurs est clair : « il faut y aller à fond sur l'épargne ». Nous le disons, le répétons, le métier de CEM étant fait majoritairement de passages de relais. Nous craignons de nouveau que le métier de CEM soit mis à mal. Les RCM doivent-ils donc passer des relais vers les CEM concernant les PER, ou traiter les opérations eux-mêmes ?

Réponse Direction :

Les métiers de Responsable Client Multicanal et Conseiller Epargne peuvent commercialiser des produits d'épargne mais ne disposent ni des mêmes délégations, ni de la même « palette » d'offres. Le conseiller Epargne intervient sur des montants supérieurs et des produits plus diversifiés.

Madame VEVERKA signale que les RCM se sentent frustrés parce qu'ils ont eu une formation très intéressante mais qu'ils ne peuvent pas la mettre en pratique.