



# Questions / Réponses Banque Carrefour



Patricia Leclaire, conseillère à St André les Vergers, et Jacqueline Poitou, ont demandé à la DRH S2P de répondre aux différentes questions que leur ont envoyé les conseillers finances et Assurances S2P dans les différents établissements Carrefour.

Voici une synthèse de cet échange :

## ? Œuvres sociales et culturelles :

**Q** *Pour la consultation des C.E., La première information parlait d'une dotation de 0,8% de la masse salariale, et les salariés ex-carma n'était pas clairement identifiés comme ayant droit aussi à ce maintien des avantages. Les élus FO au CCE ont fait rectifier cette information, sur le PV du CE du 21 Mai, il est bien précisé que la dotation serait égale à 1% de la masse salariale. Une note rectificative devait être renvoyée à tous les Directeurs de magasin, ceci n'a semble-t-il pas été fait ?*

**R** Afin que l'ensemble des salariés S2P travaillant dans les hypers Carrefour puisse bénéficier des activités culturelles et sociales rattachées à leur lieu de travail, un complément d'information sera transmis au directeur de magasin afin de clarifier l'information dans les réunions du C.E.

Le CE de S2P a donné son accord pour un reversement semestriel de la part CE correspondant aux salariés en poste dans les magasins.

Si le CE du magasin vote favorablement, tout le personnel Banque Carrefour du stand financier bénéficiera des œuvres sociales, ainsi que les nouveaux embauchés.

Si le vote est défavorable (2 magasins à ce jour), les employés dépendront du CE de S2P.

## ? Bonus des conseillers :

**Q** *Les salariés ex Carma auront-ils les mêmes objectifs et les mêmes moyens que les salariés du financier pour percevoir la RVI ?*

**R** Aujourd'hui il existe une RVI Carma et une RVI Sces Financiers. Nous avons créé une extension de bonus pour la partie complémentaire (finances ou assurances).  
Les conseillers financiers continuent à percevoir la RVI + le bonus assurance

Les conseillers assurances continuent à percevoir la RVI + le bonus financier  
Nous attendons une montée en charge progressive.  
A partir de début 2011, les objectifs seront communs à l'équipe complète.

### **?** Horaires des conseillers ex-Carma :

**Q** *Les horaires des employés Carma ne sont pas les mêmes que les services financiers, ce-la va-t-il changer ?*

**R** Dans les accords du temps de travail Carma, il est précisé que les horaires d'amplitude vont de 8h à 21h, cependant la plupart des conseillers Carma travaillent entre 9h à 20h. S'il devait y avoir modification, cela doit passer par une consultation du CE.

### **?** Niveaux de rémunération :

**Q** *Certains conseillers devaient avoir une évolution de niveau après le 1<sup>er</sup> Mai (du niveau A au niveau B), seulement dans les classifications S2P, il n'y a pas cette distinction. Qu'en sera-t-il pour l'augmentation de salaire qui devait accompagner cette évolution ?*

**R** Afin que ces personnes ne soient pas lésées, la direction S2P s'engage à faire le nécessaire pour que l'augmentation de salaire correspondante soit appliquée.  
*Cependant, nous vous conseillons de bien vérifier sur votre fiche de paie que l'augmentation a été appliquée.*

### **?** Dysfonctionnement informatique :

**Q** *Nous constatons souvent un ralentissement informatique, voire des pannes fréquentes (déconnexion, imprimante S2P hors fonction pendant parfois 1 à 2 heures...) Il nous faut vraiment insister auprès de la hotline pour être dépanné dans les plus brefs délais car nous avons les clients devant nous qui attendent leurs documents.*

**R** Nous sommes conscients que cela pose problème. Plusieurs choses ont déjà été vues : l'attribution du « user » pour s'identifier afin de valider ses tâches de travail sur informatique.

**Q** *Nous avons demandé que ce « user » soit attribué aussitôt après la formation, et non 15 jours après comme cela se passe aujourd'hui.*

**R** La Direction s'engage à anticiper les demandes.

**Q** *Nous avons aussi alerté la Direction sur les pannes fréquentes et la vétusté de nos imprimantes. Bien souvent les conseillères attendent des heures avant que ça fonctionne à nouveau, alors qu'elle sont face aux clients ; c'est inadmissible, et ceci donne une mauvaise image du service .Impossibilité de sortir les contrats, même le contrat manuel*

*est interdit. Comment faire pour faire signer les contrats aux clients.*

**R** Nous devons aussi trouver une solution pour que nos imprimantes puissent sortir des contrats et des cartes vertes, il en va de notre image. Un état des lieux du matériel sera réalisé dans chaque stand.

L'activité en magasin est prioritaire, il faut le dire à la hot line, le problème doit être résolu au plus vite.

### **?** Déplacement en Formation :

**Q** *En cas de formation éloignée, les conseillères doivent quelquefois partir très tôt le matin et sont fatiguées pour suivre leur formation. Aurait-elles la possibilité de partir la veille?*

**R** Il est important de suivre ces formations dans de bonnes conditions. Si le lieu est éloigné, elles pourront partir la veille. Le manager doit en faire la demande au responsable formation, Les conseillers pourront aussi s'arranger pour partir à 2 suivant les disponibilités des stands, où partir avec une conseillère d'un magasin de la région. Ceci afin de moins appréhender ce départ en formation

### **?** Question sur la RVI :

**Q** *Les conseillères demandent à avoir l'information sur les dossiers annulés (le numéro du dossier)*

**R** Le manager finance doit remettre tous les mois le n° des dossiers qui ont été résiliés par le client La RVI peut être nulle suite à ces résiliations, d'où l'importance d'avoir l'information régulièrement.

Quelquefois, des dossiers ne sont pas rattachés à la conseillère, et n'entrent pas dans le calcul de la RVI. Si l'assistante ne vérifie pas, elle peut perdre une partie de RVI.

**Procédure en cas d'anomalie :** Le manager envoie un note au service organisation afin de faire la réclamation et de demander la régularisation.

*Ceci ne devrait pas exister, c'est une faille du système informatique, qui heureusement n'arrive pas très souvent. Cependant, les conseillères ne doivent pas être obligées de contrôler, c'est une perte de temps. Si vous rencontrez des cas similaires merci de nous en informer avec le n° de dossier.*

### **?** Question sur la RVI :

**Q** *Démarche Active : dans certains magasins, on impose aux conseillères de démarcher dans la galerie marchande et de réaliser 45 à 50 contacts / jour. Cet objectif paraît absurde et irréalisable ; le responsable qui a initié cela devrait venir en magasin montrer aux conseillères comment on fait.... Nous demandons que soit laissé plus d'autonomie aux conseillers.*

**R** Ce qu'il faut c'est un travail qualitatif, et pas forcément de « l'abattage ». Nous sommes en pleine transition, nous devons accompagner ce changement ; il faut mieux travailler la méthode de vente, et apprendre aux conseillers comment réussir des ventes croisées. Aujourd'hui, 93% des conseillers sont volontaires pour faire les formations finances et assurances, nous avons créé un bonus supplémentaire pour l'expansion des compétences. L'enjeu est d'avoir une seule équipe sur les stands, sans éliminer personne.

*Chacune des conseillères doit s'organiser par rapport à ses objectifs, s'il lui manque des cartes c'est normal qu'elle aille en démarchage, si son objectif carte est fait, elle doit se diriger vers les autres produits, le FE (financement express) et le PP (Prêt personnel) De plus elles ont les assurances à proposer, depuis les dernières formations, ce qui leur permet de faire des ventes croisées. et augmenter leur RVI.*

### ? Information Carma :

**Q** Les salariés de Carma n'ont reçu que très peu d'information, avant et après le transfert. Ils demandent s'ils conservent aussi leurs acquis pendant la même période de 15 mois ?

**R** C'est la même chose que pour les employés des Services financiers, c'est la loi.

### Infos Diverses :

- **Les comptes rendu CE de la S2P** sont envoyés depuis le mois de mai 2010 dans la navette des services financiers, n'hésitez pas à nous le signaler si vous ne les recevez pas, nous en ferons la réclamation.
- **Le baromètre de l'intéressement S2P** au 1er mai était de 6,25% de la rémunération, ceci pour vous donner une idée des résultats S2P.
- **Les magasins franchisés** sont toujours en cours de négociation pour passer à la Banque Carrefour. Des mises au point sont en cours au niveau juridique, il en est de même pour les magasins de la Société CARCOOP.

Rédaction :            Patricia Leclaire    [Leclairepat@aol.com](mailto:Leclairepat@aol.com)    Tél : 06 17 59 62 01  
                                 Jacqueline Poitou    [jacqpoitou@aol.com](mailto:jacqpoitou@aol.com)    Tél : 06 81 18 43 46