



Réponses aux questions des représentants de proximité TSO CFTC mars 2025

1 - Service LAF :

Les activités relatives à laf ont augmenté de + 50 % par rapport à l'année 2024. Malheureusement, cela crée une surcharge de travail qui engendre des retards dans le traitement des activités.

Comment l'entreprise envisage-t-elle de venir en soutien au service LAF et sous quel délai ?

Réponse : Le contexte économique notamment ainsi que la plus forte sensibilisation des collègues en gestion (CRC et SGD) tout comme un renforcement des experts engendrent une activité plus importante. Raison pour laquelle, des actions ont déjà été mises en œuvre :

**- renfort de capacité : avec 2 recrutements qui sont arrivés début janvier.
- poursuite de l'efficience opérationnelle : des actions d'entraide de certaines activités sont en cours d'organisation (tout n'est pas mutualisable) et de juste traitement par la gestion au niveau Matériel ont été entreprises en janvier et février 2025.**

La direction poursuit la recherche des actions / décisions afin de faire face au constat évoqué.

2 - La règle de 1/10 de congés :

Certains salariés ont découvert sur leur bulletin de salaire une indemnité "ind 1/10 cp"

- Pour quelle raison tous les salariés ne sont-ils pas concernés ?

La direction peut-elle nous indiquer clairement et simplement les modalités d'obtention de ce rattrapage de manière compréhensible et non uniquement technique ? Merci de nous donner des exemples de situations précises afin que cela puisse être compris par tous.

La direction nous confirme-t-elle bien que ce rattrapage se fera chaque année à la même période ?

- En matière de paie, une rétroactivité sur 3 ans devrait être prévue comment la direction compte-t-elle le mettre en place ?

Réponse : Ce sujet n'est pas spécifique au territoire Sud-Ouest (question posée dans d'autres territoires RP). En tout état de cause, nous confirmons que les évolutions réglementaires récentes sur l'acquisition de congés payés nous ont amenées à modifier nos paramètres de paie. Ces modifications ont impacté nos modalités de détermination des indemnités de congés payés et entraînent dorénavant un recalcul annuel (tous les ans en février). Pour rappel,

Le code du travail prévoit deux méthodes pour calculer l'indemnité de congés payés due au salarié et appliquer la plus favorable :

- **méthode dite du maintien de salaire: calculer le salaire « théorique » que le salarié aurait perçu s'il était venu travailler.**
- **méthode dite du 1/10e : additionner la rémunération brute du salarié sur la période d'acquisition (1er juin N-31 mai N+1) et multiplier par 10 %.**

3 - CRC PRO Niort et Tours :

Certains salariés déplorent de ne toujours pas avoir été formés en protection juridique des professionnels, pourquoi ?

Cela rend plus complexe le parcours client lorsque le collègue qui répond au sociétaire n'est pas en mesure de lui apporter les réponses à sa demande ?

Réponse : Les CCSD ont un parcours de formation défini, qui évolue. La première partie est axée sur les produits des particuliers pour obtenir la CAPA, puis ensuite sur les produits du Pro.

Il est nécessaire d'étaler la formation dans le temps pour s'assurer de la bonne acquisition par les nouveaux collaborateurs.

La PJ ne fait plus partie du parcours de formation des produits du Pro du CCSD depuis près de 2 ans. Il est nécessaire de prioriser les formations aux regards du nombre de sollicitations (très limitées sur la PJ par rapport aux autres demandes), de la qualité de service à offrir à nos appelants et des besoins d'entreprise.

Pour 2025, un volet prioritaire porte sur la nouvelle offre Habitation qui mobilise de nombreuses ressources formateurs et apprenants. Le parcours du collaborateur comme pour toute autre demande en dehors de son périmètre est d'orienter la demande vers un collaborateur formé ou vers un CCSP.

4 - LAF / CRC SIN / CRC PROD :

Des dossiers sur lesquels il y a des notes à traiter, sont "purgés" par des batches informatiques dans le but de baisser le volume des corbeilles pour l'ensemble des services en traitement de ceux-ci.

Toutefois, une fois ces "purgés" effectués, aucune activité n'est générée parce que le mémo initial a été supprimé ! la note, ainsi que le dossier y afférent, ne sont pas traités, et ni le gestionnaire, ni le destinataire ne le savent, et le dossier reste donc en latence, avec les conséquences que l'on peut mesurer : dépassement de délais entraînant des pénalités financières, etc...

La Direction peut elle nous donner une explication sur ces purges, en a-t-elle réellement mesuré les conséquences en termes de volume et de coût financier ?

Réponse : Une épuration des corbeilles sur les MEMO de plus de 45 jours a été effectuée mi janvier. Pour les MEMO issus de l'entité LAF, les dossiers concernés ont été identifiés en amont de la purge et un traitement de ceux-ci a été opéré.