REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL
Jeudi 15 mars 2018

1- Contraintes à l'installation de pointeuses dans la CR (CFDT)

Lors de sa réponse à la demande de la CFDT concernant l'installation de pointeuses pour mesurer le temps de travail, la Direction a notamment répondu que cela n'était pas envisageable pour des raisons de contraintes supplémentaires pour les salariés et la Caisse régionale. Quelles sont les contraintes soulevées par la Direction pour les salariés et pour la CR ?

Réponse Direction:

La mise en place de badgeuse pourrait être considérée pour les collaborateurs comme une contrainte d'organisation et de temps supplémentaire, puisqu'ils seraient amenés à saisir à 4 reprises par jour leur temps de travail. Cela entrainerait également une contrainte supplémentaire dans le contrôle des managers et impliquerait un traitement plus important de la Direction des Ressources Humaines. Le suivi du temps de travail actuellement mis en place permet de respecter nos obligations avec un minimum de contrainte pour les collaborateurs.

2- Continuité de service (CFDT)

Pour quelles raisons l'unité Monétique du Service Flux et Moyens de Paiement déroge-t-elle à l'accord sur les horaires variables en assurant une continuité de service jusqu'à 18h15 ? Combien de salariés sont concernés par cette continuité ?

Réponse Direction:

Il s'agissait d'une continuité de service liée aux horaires d'ouverture des agences. L'unité Monétique du Service Flux et Moyens de paiement va modifier cette continuité de service à 18h00 conformément à l'accord sur l'horaire variable et le suivi du temps de travail.

3- Taux de REC 2017 (CFDT)

L'accord REC stipule que la REC doit être simple et lisible, la Direction pense-t-elle que sa décision de modifier le taux d'atteinte de la REC 2017 répond à ce principe ? Pourquoi la Direction n'envoie-t-elle pas comme cela se faisait par le passé, une information détaillée et personnalisée à chaque salarié l'informant du taux d'atteinte de la REC qui le concerne ?

Réponse Direction:

La Direction a communiqué par le biais d'une communication générale le 23 février 2018 les éléments de bonification de la formule de calcul REC 2017. Cette communication est réalisée chaque année (exemple : 29/03/2016, 21/02/2017). A noter que les managers sont en mesure de communiquer ces éléments. Le service Pilotage et Gestion administrative RH se tient également à la disposition des collaborateurs.

4- Dérogation accord REC (CFDT)

La décision prise par la Direction de modifier le taux d'atteinte final de la REC n'est pas conforme à l'accord REC en vigueur à la CR, pourquoi la Direction a-t-elle dérogé à l'application de cet accord sans en informer préalablement les syndicats signataires ?

Réponse Direction :

La formule de calcul REC est conforme à ce qui est prévu dans l'accord REC. Cependant, afin de tenir compte de la contribution des collaborateurs dans la mise en place de l'organisation distributive BMDP, la Direction a décidé de bonifier la REC. Cette nouvelle formule permet ainsi un résultat plus favorable pour les collaborateurs. La Direction s'engage à informer les syndicats signataires si un tel cas se représentait, avant une communication générale.

5- Borne sur les lignes d'objectifs (CFDT)

L'accord REC prévoit que la Direction pourra définir des bornes (au-delà de 70%/130%) sur certaines lignes d'objectifs. Quelles sont les lignes et les bornes définies par la Direction sur les objectifs 2018 ? Toujours dans le respect du principe d'avoir une règle simple et lisible à quel moment les salariés ont-ils été informés de ces bornes ?

Réponse Direction :

4 lignes d'objectifs comprennent des bornes 70%-130%, à savoir : IRC DRC, IRC agence, Enrichissement données clients et Enrichissement revenus/charges. A noter également, l'existence d'un cliquet 0% en cas de taux d'atteinte négatif de l'objectif (mensuel, cumulé ou annuel) concernant le développement des assurances des particuliers, professionnels et agri, ainsi que pour l'objectif Collecte en montant. Toutes les autres lignes d'objectif sont sans bornes. Une information concernant les bornes sur les lignes d'objectifs sera réalisée lors du Comité d'Entreprise du 22 mars 2018.

6- <u>Entretiens annuel d'appréciation (CFDT)</u>

La pratique au titre des entretiens annuels voulait lors d'une mobilité du manager que la partie bilan soit faite par le manager sortant et l'autre partie par le nouveau manger, or, contrairement à ce qui avait été dit cela n'est pas le cas, le nouveau manager assume l'intégralité de l'entretien. Pourquoi ce changement ? Le manager effectuant l'appréciation a-t-il suffisamment d'éléments pour pouvoir apprécier les salariés ?

Réponse Direction :

Cette pratique reste vraie pour le siège en 2018. Dans un contexte de réorganisation distributive en 2017 et des nombreuses mobilités qui ont été réalisées, des préconisations exceptionnelles pour le réseau ont été proposées en comité RH réseau en décembre 2017 avant le lancement de la campagne EAA. Il a ainsi été préconisé que ce soit le nouveau manager qui effectue l'intégralité de l'entretien après échange préalable avec le manager précédent. Ainsi, le manager effectuant l'appréciation dispose des éléments pour apprécier le collaborateur. A l'exception, si le manager ou le collaborateur l'estime nécessaire, un échange peut toujours être organisé avec le manager précédent, soit en face à face, soit à distance. La date de la mobilité doit être prise en compte pour apprécier le manager en charge de l'évaluation.

7- <u>Auxiliaires de vacances 2018 (CFDT)</u>

- Pourquoi les besoins en auxiliaires de vacances ne concernent-ils pas le siège ?
- Quel est le gain financier espérer par la CR en excluant le siège ?
- Pourquoi est-il exigé le permis de conduire pour pouvoir postuler ? Ce critère est d'ordre discriminatoire et ne valorise pas les déplacements alternatifs (transport en commun, vélo, co-voiturage…).
- Pourquoi les enfants de collaborateurs ne pourront-ils pas travailler dans la même Direction de Secteur d'Agences que leurs parents, alors même que la Direction autorise des conjoints à travailler sur le même secteur ?
- Quels sont les demandes prioritaires aux yeux de la Direction entre les enfants de salariés, les enfants d'administrateurs et les étudiants représentants un potentiel de recrutement ?

Réponse Direction :

Dans un contexte de vigilance dans la maîtrise des charges de fonctionnement, de satisfaction clients et de conformité, la Direction a souhaité organiser au mieux la prise de congés des collaborateurs afin de limiter le recours aux auxiliaires d'été. A ce titre, pour 2018, il a été décidé de prioriser et de concentrer les moyens de renforts sur les agences pour pallier la surcharge de travail pendant l'été, notamment dans les agences côtières. Concernant les services du siège, le recours aux auxiliaires d'été sera fortement limité, comme cela avait déjà été le cas en 2017. Disposer du permis de conduire facilite les déplacements notamment dans les agences du secteur rural. En secteur urbain et péri urbain, le permis de conduire ne sera pas un élément déterminant pour se rendre à l'agence. Pour des raisons de confidentialité et pour éviter qu'un enfant et un de ses parents soient rattachés au même manager, il a été jugé préférable qu'un enfant de collaborateur ne travaille pas dans la même DSA que ses parents. Dans la mesure du possible, cette limite sera réduite à la grappe d'agences pour tenir compte de l'éloignement géographique. Toutes les candidatures reçues sont étudiées attentivement en adéquation avec les souhaits exprimés et les besoins de l'entreprise, sans priorité donnée à une catégorie ou à une autre.

8- <u>Plan de mobilité (CFDT)</u>

La Caisse régionale a-t-elle défini un plan de mobilité dans l'optique d'optimiser et d'augmenter l'efficacité des déplacements des salariés ? Ce plan de mobilité a-t-il été présenté aux Instances du personnel ? Ce plan a-t-il été porté à la connaissance des autorités compétentes sur le sujet ?

Réponse Direction :
La loi de Transition Energétique pour la Croissance verte du 17 août 2015 a instauré à partir du 1er janvier 2018 une nouvelle obligation en matière de mobilité : le plan de mobilité est obligatoire pour les entreprises ayant plus de 100 collaborateurs sur un même site, lorsqu'elles se trouvent dans le périmètre d'un Plan de Déplacement Urbains (obligatoire pour les agglomérations de plus de 100 000 habitants). La Caisse régionale qui disposait historiquement d'un plan de mobilité avec Nantes Métropole, autorité compétente en la matière, à renouveler son plan le 3 janvier 2018. Il n'existe pas d'obligation légale de présenter le plan aux instances représentatives du personnel. Par ailleurs, alors qu'il n'existe pas aujourd'hui d'obligation avec La Roche sur Yon, un plan de déplacements inter-entreprises existe depuis plusieurs années et a été resigné récemment pour une durée de 3 ans avec la ville de La Roche sur Yon. Un flash a été réalisé le 21 mars 2018 pour rappeler les différents modes de déplacement qui existent pour se rendre sur son lieu de travail et les éventuels avantages dont peuvent bénéficier les collaborateurs de la Caisse régionale grâce à ces plans de mobilité.

9- Droit d'expression des salariés (CFDT)
Quel est le bilan du droit d'expression pour l'année 2017 ? Combien de réunions ont été planifiées chaque trimestre pour permettre l'exercice de ce droit ? Pourquoi la Direction ne favorise-t-elle pas le droit d'expression dans les unités ?

Réponse Direction:
En 2017, aucune réunion sur le droit d'expression a eu lieu. L'exercice du droit d'expression sera rappelé et celui-ci peut également s'exercer dans le cadre des réunions d'équipe.

10- Travail du dimanche (CFDT)
La présence de salariés sur une manifestation ayant lieu le dimanche se fait-elle toujours sur la base du volontariat ?

Réponse Direction :
La présence de collaborateurs sur une manifestation ayant lieu le dimanche se fait toujours sur la base du volontariat.

11- Réunion sur le projet stratégique le 12 avril (CFDT)
Quel est l'objectif de ces réunions ? Les salariés ont-ils la possibilité de ne pas y participer ?

Réponse Direction :
Il s'agit d'une réunion d'équipe de lancement du projet d'entreprise 2018-2020 pour l'ensemble des collaborateurs. La réunion est prévue de 14h00 à 16h00 sur le temps de travail. Les collaborateurs ont l'obligation de participer à cette réunion, comme à toute réunion d'équipe. Ce créneau horaire a été bloqué pour toutes les équipes, afin qu'il marque pour l'ensemble de la Caisse régionale le lancement du projet d'entreprise. A cette occasion, les agences ouvriront plus tard cet après-midi du 12 avril 2018. Des réunions avec les instances représentatives du personnel ont été décalées afin que chacun puisse se rendre disponible pour ce moment. Chaque manager reviendra prochainement vers ses équipes pour donner de l'information sur le contenu et le déroulé de cette réunion.

12- Prise de congés (CFDT)
Est-il interdit de poser plusieurs samedis en congés au cours d'une année pour des salariés du réseau ?

Réponse Direction :
Il n'est pas interdit de poser plusieurs samedis en congés au cours d'une année pour les collaborateurs du réseau, mais cela n'est pas recommandé, puisque le samedi est la journée avec le flux le plus important de clients. La prise de samedi doit se faire avec discernement, concertation avec l'équipe et permettre de respecter l'équité entre les collaborateurs.

13- Décès salarié : sur-complémentaire (SNECA)
En cas de décès d'un salarié, la caisse a-t-elle souscrit une sur-complémentaire par rapport au système AGRICA ?

Réponse Direction :

Il n'y a pas de dispositif de sur-complémentaire. En cas de décès du salarié, un capital décès est versé par la MSA (fiche caractéristique disponible sur Chorale DOC : Garantie Prévoyance décès obsèques), il s'agit d'un montant forfaitaire réévalué chaque année par décret. Par ailleurs, en cas de décès du salarié, une démarche est à réaliser auprès de la Caisse Centrale Prévoyance Mutuelle Agricole (CCPMA), dont le montant du capital versé est égal à :

- 130 % du traitement annuel brut de base de l'assuré.
- Majoré de 50 % du traitement annuel pour le conjoint.
- Majoré de 25 % du traitement annuel par enfant à charge.

Lorsque le salarié est, à son décès, célibataire, veuf ou divorcé, et qu'il laisse au moins un enfant à charge, la majoration est fixée à 75 % du traitement annuel. Chaque autre enfant à charge ouvre droit à une majoration de 25%.

14- <u>Maladie : subrogation MSA , AGRICA (SNECA)</u>

En cas d'arrêt maladie et maintien de salaire à partir du 4ème jour, la CR pratique-t-elle la subrogation de paiement avec la MSA ET AGRICA ?

Réponse Direction :

Conformément à l'article 23 de la Convention collective nationale, le salaire est maintenu dès le premier jour, tant que le salarié bénéficie du maintien de salaire par la MSA, la Caisse régionale pratique la subrogation de paiement auprès de la MSA (versement des indemnités journalières à l'employeur à partir du 4ème jour en cas d'arrêt maladie). Lorsque le salarié bénéficie d'un maintien d'un demi-salaire, la Caisse régionale lui reverse le trop perçu des indemnités journalières reçues de la MSA. La Caisse régionale demande une fin de subrogation dès que le salaire du collaborateur n'est plus maintenu (versement des indemnités journalières directement par la MSA au salarié). Concernant les indemnités journalières AGRICA, AGRICA les verse à la Caisse régionale. En cas de non maintien de salaire, la Caisse régionale reverse au salarié les indemnités journalières.

15- <u>Déclaration du temps de travail (SNECA)</u>

Le dispositif prévoit la possibilité d'un report de deux heures d'une semaine sur l'autre pour les agents du siège en horaires variables.

Extrait bagage de présentation : pour les salariés en horaires variables (siège), vous pouvez reporter jusqu'à 2 heures de travail en plus ou en moins sur la semaine suivante sans générer d'heures supplémentaires.

Extrait de la FAQ : dans le cadre des horaires variables, j'ai reporté 2 heures de travail d'une semaine sur l'autre en travaillant 41 heures la 1ère semaine et 37 heures la suivante, comment je saisis ? Je saisis dans le SIRH mon suivi du temps de travail en indiquant 41 heures pour la semaine 1 et 37 heures pour la semaine 2. Dans la zone commentaires, je précise qu'il s'agit d'un report de 2 heures.

Plusieurs salariés ont tenté de l'utiliser et se sont vus refuser cette possibilité.

S'agissant d'un simple report d'heures qui ne génère pas d'heures supplémentaires, le salarié doit-il préalablement demander l'aval de son Manager ?

Pouvez-vous expliquer les modalités d'application de ce point et les communiquer à nouveau aux Managers et Collaborateurs ?

Réponse Direction :

L'accord portant sur l'horaire variable et suivi temps de travail prévoit dans son article 7 – report : « les salariés auront la possibilité de reporter d'une semaine sur l'autre un excédent ou un déficit d'heures travaillées, dans une limite de 2 heures, à utiliser exclusivement la semaine suivante. En aucun cas, ce report d'heure ne pourra impacter la présence durant les plages fixes mentionnées à l'article 4 du présent accord. Ce report se fera par le biais d'un formulaire papier remplit par les soins du salarié et soumis à validation du responsable hiérarchique ».

Dans le cadre de sa déclaration du temps de travail hebdomadaire, le salarié doit préciser si celui-ci utilise la possibilité de report dans la zone de commentaire. La validation du manager s'effectue à posteriori via la validation de la déclaration du temps de travail. Dans le cadre du report des 2 heures, il convient d'échanger préalablement avec son manager, afin qu'il puisse valider la déclaration du suivi du temps de travail en toute connaissance. Une information sera donnée lors de la prochaine réunion 1er cercle du 27 mars 2018.

16- Révision taux d'atteinte REC (SUD)

Combien d'agences ont demandé à revoir leur taux d'atteinte REC ? Combien d'agences qui ont été en travaux pour passer en agence Horizon en 2017 ont demandé une correction ? Pourquoi un ajustement automatique n'est-il pas mis en œuvre systématiquement sur ces agences dont l'activité est perturbée par les travaux ?

Réponse Direction :

Aucune agence n'a demandé à revoir son taux d'atteinte REC, compte tenu du bonus déjà important accordé par la Direction.

17- Mise en œuvre renégociation ADI pour les collègues (SUD)

L'avenant sur les conditions tarifaires des collègues a été signé le 25 janvier 2018. Sous quel délai les collègues peuvent-ils utiliser les nouvelles modalités ? Comment les collègues doivent-ils procéder ?

Réponse Direction :

En cas de réaménagement d'ADE, les collaborateurs pourront bénéficier des avantages prévus par l'accord (disponible sur ChoraleDoc) à l'issue des 3 premiers mois civils 2018. En effet, les avantages collaborateurs sont basés sur la tarification client retenue (= la moyenne des tarifications de réaménagement accordées aux clients (en fonction de leur tranche d'âge) sur les 3 derniers mois civils glissants). A l'issue des 3 premiers mois de l'année 2018, une nouvelle grille de taux ADE sera ainsi élaborée. Cette grille sera ensuite mise à jour chaque mois en fonction des renégociations réalisées pour les clients. Courant avril, un document sera hébergé en Docthèque (comme pour les réaménagements de taux salariés). Ce document sera à adresser directement à Excellence Immo.

18- REC grappe (SUD)

Où les collègues peuvent-ils consulter le taux d'atteinte REC de leur grappe d'agence ?

Réponse Direction :

Les collaborateurs peuvent consulter le taux RCD qui sert de base de calcul de la REC, à partir de l'outil « Pilotage TDB » dans la boite à outil disponible sur le PUC.

19- Heures supplémentaires (SUD)

L'article R.713-36 du code rural dit « L'employeur enregistre, chaque jour, sur un document prévu à cet effet, le nombre d'heures de travail effectuées par chaque salarié, ou groupe de salariés, ou les heures de début et de fin de chacune de leurs périodes de travail.

Une copie du document est remise à chaque salarié, en même temps que son bulletin de paye. L'approbation du salarié ou son absence de réserve ne peut emporter renonciation à tout ou partie de ses droits.

L'employeur peut, toutefois, sous sa responsabilité, confier à chaque salarié le soin de procéder à l'enregistrement mentionné ci-dessus s'il met à sa disposition des moyens de pointage ou d'autres moyens qui permettent à l'intéressé de contrôler la réalité des indications qu'il enregistre.

Une copie du document établie dans les conditions et avec les effets ci-dessus, est remise au salarié qui en fait la demande. »

Or, nous constatons qu'il y a toujours du travail non déclaré en agence. Des heures supplémentaires sont effectuées le matin, entre midi et deux ainsi que le soir. L'obligation de déclaration du temps de travail mise en place depuis le 1er janvier 2018 n'y change rien ou pas grand-chose. L'outil est le même que précédemment et repose uniquement sur la déclaration individuelle des collègues. Les salariés sont nombreux à valider leur temps de travail machinalement en fin de semaine suite au mail de leur manager. Par exemple le samedi juste avant la débauche. Il est tellement plus simple et rapide de valider par crainte, par peur de représailles managériales ou par simplicité les horaires pré-affichés, sans tenir compte des dépassements qu'ils ont effectué.

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée ne respecte pas le code rural. Pourquoi ne mettez-vous pas en place une déclaration automatisée qui permette de respecter la loi ? Les outils technologiques actuels permettent largement de répondre à cette problématique. Doit-on y voir une volonté profonde de la direction de contourner la réglementation à son profit ?

Réponse Direction :
En aucun cas, la Direction cherche à contourner la règlementation à son profit et elle respecte les dispositions du Code rural. Elle rappelle qu'il convient de déclarer ses horaires réellement effectués. Il s'agit d'un système qui permet une mise en place rapide pour répondre aux exigences de l'inspectrice du travail avec un minimum de contrainte pour le collaborateur.

20- <u>Souplesse horaire (SUD)</u>

Depuis la mise en place de la souplesse horaire dans le cadre du projet BMDP, combien de collègues du réseau en bénéficient ? La fiche mémo RH du 18/07/2017 mentionne la possibilité de renouveler deux fois cet aménagement. Certains bénéficiaires de ce système n'ont pas d'autres solutions pour concilier vie professionnelle et vie personnelle. Pouvez-vous faire évoluer ce point ne serais ce qu'au cas par cas en fonction des besoins des collègues concerné-e-s ?

Réponse Direction :
26 collaborateurs bénéficient de la souplesse horaire. La fiche mémo RH sur la souplesse horaire prévoit la possibilité de renouveler deux fois cet aménagement. Ainsi, ce n'est qu'à partir du dernier quadrimestre 2020 que sera étudié la possibilité de faire évoluer la souplesse horaire mise en place actuellement, en fonction des retours et du bilan qu'il sera nécessaire de réaliser.

21- <u>Assemblées générales (SUD)</u>

Nous constatons que certains managers ont appliqué et bien compris les consignes de la DRH. Nous ne pouvons être que satisfaits de cet état de fait, même s'il apparaît que cette application a été plus prégnante dans les agences où il y a des élus. Depuis 2016, suite à de nombreuses questions ou réclamations, vous avez émis un flash concis qui résume les règles à respecter. En plus de celui-ci, des directives sont données au DSA et des consignes relayées en G150. Aussi comment accepter aujourd'hui encore que certains managers ne respectent pas les consignes ?! Les délégués du personnel doivent-ils en arriver à faire des délations individuelles et demander des sanctions ?!

Réponse Direction :
Depuis plusieurs années, des actions ont été menées auprès des managers pour faciliter l'organisation des assemblées générales dans le respect des durées du travail. Ces règles sont assimilées par la grande majorité des managers et des collaborateurs. S'il y a des exceptions, elles seront traitées et un rappel sera fait.

22- <u>Mobilités (SUD)</u>

L'accord 35, et plus particulièrement l'article n°7 qui traite des promotions précise que « les frais de déplacement supplémentaires liés au changement de lieu de travail sont pris en charge dès le premier kilomètre de l'accroissement, pendant une période de 9 mois ».
Dans le cadre de la BMDP, un certain nombre de collègues ont changé de lieu de travail avec un accroissement kilométrique entre leur domicile et leur nouvelle affectation. Pouvez-vous nous confirmer que 100% des salariés ayant subi un éloignement de leur lieu de travail sont bien, à ce jour, pris en charge pour ces frais ?

Réponse Direction :
Dans le cadre de la BMDP, l'article 7 de l'accord 35 a bien été appliqué. Le delta de kilomètres supplémentaires a été pris en compte dans toutes les promotions.

23- <u>Utilisation du PUC (SUD)</u>

L'accueil partagé étant l'une des bases de la BMDP, nous vous demandons de rappeler aux collègues l'importance d'utiliser uniquement leur poste PUC et donc de ne pas utiliser celui d'un collègue. En effet quelles seraient les conséquences pour un salarié dont le poste aurait été utilisé par un autre en cas de non-respect des procédures par ce dernier ? Quelle solution proposez-vous pour l'accueil où des collègues peuvent intervenir momentanément sur le poste d'un autre ?

Réponse Direction:
Le User est personnel et confidentiel. En cas de non-respect des procédures, la responsabilité pèse sur le user connecté. Ainsi la consigne donnée est que le collaborateur doit se déconnecter / reconnecter à chaque fois qu'il est amené à utiliser le poste d'accueil. Afin d'éviter ces problématiques, les agences disposent généralement d'un poste à l'avant et à l'arrière de l'accueil. Par ailleurs, les plages d'accueil sont organisées par demi-journée, ce qui signifie que c'est le même collaborateur qui est connecté par demi-journée.

24- <u>Sécurité dans les bureaux rattachés (SUD)</u>

La mise en place de la BMDP devait permettre de densifier les effectifs sur les BR et donc de ne plus avoir de collègue seul(e)en vue de respecter les règles de sécurité. Malheureusement nous constatons que la réalité est tout autre. Est-il normal que des collègues se retrouvent seul le matin accueil ouvert ou l'après-midi avec l'agence fermée ? A qui incombe la responsabilité de mettre en œuvre des moyens suffisants ? Dans le même temps est-il normal de voir sur des périodes de congés des BR renforcés par des effectifs d'agence centrale ?

Réponse Direction :
Les règles de fonctionnement des petits points de vente ont été présentées en réunion commune CE/CHSCT du 13 mars 2018, à savoir :

- Présence à minima de deux collaborateurs du Point de Vente : Les collaborateurs restent sur le Point de Vente
- Présence d'un seul collaborateur (A) du Point de Vente : Présence complémentaire d'un collaborateur (B) de l'agence de rattachement (ou nomade) intervenu en support le matin (Accueil partagé ou rendez-vous) ou Le collaborateur A rejoint son agence de rattachement l'après-midi (si nécessaire après avoir réalisé le local technique) sauf si le collaborateur B présent le matin reste l'après midi
- Présence d'un seul collaborateur « nomade » sur le Point de Vente : Le collaborateur « nomade » rejoint son agence de rattachement ou une autre agence de la grappe.

Il est en effet possible que sur des périodes de congés des BR soient renforcés par des effectifs d'agence centrale. Le principe étant qu'il y ait a minima 2 collaborateurs présents.

25- <u>Période de titularisation (SUD)</u>

Un collègue promu sur un poste de pesée supérieure peut-il voir sa phase de titularisation rallongée ? Si oui, de combien de temps ? Quel est le temps maximal au bout duquel les Ressources Humaines doivent se prononcer ?

Réponse Direction :
Le nouveau process de suivi des périodes probatoires se réalise via Talentsoft. Ce process prévoit une prise de position à partir du 5ème mois, ce qui peut être court pour certains cas de promotion. Lorsqu'un collaborateur est promu sur un poste de pesée supérieure, il peut donc être décidé de prolonger sa période probatoire de la même durée que la période initiale au maximum, c'est-à-dire 6 mois x2, pour assurer son accompagnement sur le nouveau poste et sa montée en compétences afin d'être aux attendus du poste. Chaque situation se traite individuellement. Au regard du déploiement par vagues successives, la question de prolongation de la période probatoire ne se pose à l'heure actuelle que pour les promotions de la première vague.

26- <u>Suite question 18 du mois de janvier (SUD)</u>

La délégation des agendas par les managers n'est malheureusement pas toujours faite. Quand elle est mise en place, celle-ci ne permet pas la prise de rendez-vous car les plages permanentes sont nombreuses et quand il y a de la place on ne peut rien planifier. Nous ne sommes qu'au début du process ADE, où les RCM et les managers sont en charge de ce process. Or les RCM ont des plannings chargés (parfois à trois semaines) comment pouvons-nous respecter la prise en charge des demandes clients ?

Réponse Direction :
La bonne conduite de l'agence peut et doit amener le manager à déléguer son agenda. Cette délégation apportant de la fluidité à la bonne gestion de l'agence. Un rappel sera effectué dans ce sens. Par ailleurs, les managers

disposent d'une marge de manœuvre liée notamment à la taille des enveloppes des pivots. Actuellement les renégociations portant sur l'ADE sont sur des volumes faibles.

27- <u>Suite à la réponse à la question 15 du mois de janvier concernant l'agence en travaux de Challans (SUD)</u>

L'agence de Challans Cap Océan ne permet pas d'offrir un espace d'accueil suffisant (nb de bureaux) pour assurer les rendez-vous programmés sur les deux points de vente. Suite au changement de locaux (phase 2) le bruit est omniprésent et rend compliqué l'écoute client. Il n'y a plus de distributeur en fonctionnement sur le site ce qui crée un surcroit d'activité sur l'agence de Cap Océan. En résumé, les conditions de travail sont mauvaises et impactent l'activité quotidienne et la satisfaction client. Comme pour toutes les agences qui subissent des travaux par phase, avez-vous prévu une réévaluation des objectifs de ces points de vente ?

Réponse Direction :

Les objectifs sont fixés à chaque début d'année afin de tenir compte des ambitions de développement de la Caisse régionale. En ce qui concerne la REC, un ajustement peut être réalisé en fin d'année pour tenir compte des particularités et/ou évènements qui ont eu lieu en cours d'année, mais il n'y a pas d'ajustement automatique pour toutes les agences en travaux car l'impact peut être variable.

28- <u>Suite à la question 13 du mois de janvier sur les assemblées générales (SUD)</u>

La présentation de l'équipe a lieu après la partie statutaire et échange avec les sociétaires soit bien souvent après 22H. Dans cette configuration si rien n'est organisé en amont, l'entreprise ne respecte pas la loi et le code du travail (article L212-1). Comment un manager doit organiser le travail de son équipe en respectant le temps de travail maximum de 10h par jour et de 11h de repos quotidien avec une assemblée générale le soir ?

Réponse Direction :

La présentation des collaborateurs lors des assemblées générales a lieu avant 21h, après la partie statutaire qui se termine en général vers 20h30. La Direction a rappelé à travers une fiche mémo que l'organisation des assemblées générales doit s'anticiper en vue de veiller à la bonne application de la règlementation du droit du travail. Ainsi, il est prévu qu'en cas de sollicitation active d'une partie collaborateurs lors de l'assemblée générale, le manager doit organiser les horaires déclarés pour respecter les 10 heures de travail maximum et les 11 heures de repos minimum, ou s'il s'agit d'une sollicitation de l'ensemble des collaborateurs de l'agence de fermer l'agence, au besoin en sollicitant l'AEL. Dans la fiche mémo, il est conseillé de faire émarger les collaborateurs sur un document leur heure de fin de journée, afin d'assurer une traçabilité et une meilleure déclaration du temps de travail.

29- <u>Accueil partagé (SUD)</u>

Nous constatons de fortes disparités de contribution à l'accueil partagé pour un même métier en fonction des agences. Pouvez-vous rappeler les règles applicables dans le schéma BMDP ? Par ailleurs peut-on demander aux collègues de participer autrement que par demi-journée à l'accueil partagé ? Et si oui selon quelles modalités ?

Réponse Direction :

Conformément à ce qui a été présenté en réunion commune CE/CHSCT du 31 janvier 2017, l'accueil partagé est organisé de la manière suivante :

- 4 à 5 demi-journées par semaine pour les Conseillers clientèle multicanal
- 2 à 3 demi-journées par semaine pour les Responsables clientèle multicanal
- 1 à 3 demi-journées par semaine pour un Responsable Point de vente multicanal
- 4 à 12 heures par semaine pour les Conseillers Epargne et Logement
- 2 demi-journées par mois pour les Conseillers pro/agri/patri et les managers