

### 1. Télétravail au sein de la Caisse Régionale (CFDT)

Le taux de télétravail pour la CRAV dépasse péniblement 20% et est très disparate selon les services des sièges ou les secteurs du réseau : pourquoi une telle disparité ? Que compte faire la Direction pour améliorer ce taux ?

#### Réponse Direction :

Depuis le 12 novembre 2020, notre protocole indique que les fonctions support, Agences en Ligne, Conseil en Ligne, Gestion Conseillée, Conseil Multicanal Assurances, Clientèle accompagnée, sur des fonctions télétravaillables à 100%, télétravaillent jusqu'à 5 jours par semaine, et télétravaillent 2 à 3 jours par semaine sur des fonctions télétravaillables que partiellement.

Pour la banque privée, les agences habitat, les agences entreprises, collectivités publiques, promotion immobilière, qui exercent des fonctions partiellement télétravaillables, il convient d'organiser le travail avec une préconisation de 2 à 3 jours de télétravail par semaine en concertation entre le manager, l'équipe et le salarié.

Pour le réseau, qui doit assurer l'ouverture de tous ses points de vente et assurer notre service à la clientèle, le repère qui a été fixé est celui d'un taux de télétravail à 20% de l'effectif total agence + bureaux rattachés.

Le taux de télétravail varie donc en fonction des activités télétravaillables ou non.

La Direction, pour améliorer le taux du télétravail, un des leviers pour préserver la santé de l'ensemble des collaborateurs, a réalisé à de nombreuses reprises, des communications à la fois à destination des managers et à la fois à destination des collaborateurs.

Au sein du réseau, le taux de télétravail est passé de 6.6% à 13.4%. Le nombre de salariés atteint du Covid cette année est de 11.

### 2. Coût du Télétravail pour les salariés (CFDT)

La Ministre du Travail a affirmé que le télétravail ne devait rien coûter aux salariés, elle a invité les partenaires sociaux à échanger sur le sujet dans les entreprises.

La Direction entend-elle prendre en charge le coût induit du télétravail pour les salariés via par exemple une indemnité forfaitaire ? Est-elle également disposée à prendre en charge une partie des frais de repas des salariés qui sont en télétravail ?

#### Réponse Direction :

Notre accord sur le travail à distance ne prévoit pas d'indemnité forfaitaire en cas de télétravail et à ce jour, il n'est pas prévu de mettre en place une indemnité. Concernant, les frais de repas, nous vous rappelons que les salariés en télétravail bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que lorsqu'ils travaillent dans les locaux de l'entreprise. Ainsi, un salarié qui bénéficie de tickets restaurant en bénéficie même lorsqu'il est en télétravail.

### 3. Autorisations d'absence pour se faire vacciner (CFDT)

La Direction permettra-t-elle aux salariés à s'absenter durant les heures de travail pour se faire vacciner ?

#### Réponse Direction :

A ce jour, la vaccination n'en n'est qu'à ses prémices. En fonction de l'avancement du plan vaccinal et des modalités de vaccination, nous pourrions ré-étudier cette question.

#### 4. Reconnaitances des salariés suite à l'année 2020 (CFDT)

Lors des échanges avec les partenaires sociaux en 2020 la Direction ne manquait pas d'affirmer qu'elle saurait reconnaître l'investissement des salariés qui auront beaucoup donné notamment lors du 1<sup>er</sup> confinement, en dehors de systèmes existants (REC, Epargne salariale, RCI et RCP)

Comment la Direction entend-elle reconnaître le fort investissement des salariés lors de l'année 2020 ?

##### Réponse Direction :

Comme indiqué dans une récente communication, « Afin de remercier l'ensemble des salariés des réussites de l'année 2020 et de les récompenser pour leur engagement » notre Directrice Générale a proposé le vendredi 29 janvier 2021 au Conseil d'Administration de la Caisse régionale de verser un supplément d'intéressement de 1 million d'euros.

#### 5. Horaires des agences (CFDT)

La Direction a-t-elle conscience que le Crédit Agricole véhicule une bien mauvaise image en invitant ses clients à se rendre dans ses agences jusqu'à 18h00 qui est donc l'heure du couvre-feu ?

##### Réponse Direction :

Nous n'invitons pas les clients à se rendre dans les agences jusqu'à 18h00, nous les informons que nous sommes à leur disposition jusqu'à 18 heures et précisons que nos agences, comme le font l'ensemble des commerces/entreprises/lieux accueillant des clients ou du public de France, ferment à 18h.

#### 6. Rendez-vous physiques (CFDT)

Pourquoi dans le contexte sanitaire est-il demandé aux salariés de ne pas respecter le protocole sanitaire pour ce qui concerne les rendez-vous ? En effet il est demandé aux salariés de faire des EER de manière digitalisée ce qui nécessite un rendez-vous physique, cela va à l'encontre du protocole sanitaire de la CR qui privilégie les rendez-vous à distance.

Quelle est le niveau d'urgence de ce type de rendez-vous qui justifie de prendre des risques sanitaires ?

##### Réponse Direction :

A aucun moment il a été demandé de ne pas respecter le protocole sanitaire applicable à tous. Concernant les rendez-vous, il est précisé que ceux pouvant être réalisés à distance, soient privilégiés. L'entrée en relation nécessite en effet à ce jour, un rendez-vous en présentiel pour répondre notamment à nos exigences et obligations de conformité.

Néanmoins, un process d'EER à distance a été lancé au national et va être expérimenté fin mars/début avril pour faciliter ce type d'opération.

#### 7. Maillage du réseau (CFDT)

Lors d'un CSE exceptionnel dédié à un bilan de la BMPD le 11 juin 2019, la Direction annonçait un ajustement concernant notamment les BR de Riaillé et de St Mars la Jaille avec alors l'abandon du fonctionnement en mode alterné. La décision a été effective en octobre 2019.

En décembre 2020, le DSA du secteur dans son plan de développement et d'action de son secteur pour 2021 indiquait vouloir revenir sur ce modèle pour envisager le retour d'un mode de fonctionnement par alternance de ces 2 BR.

Pourquoi revenir sur ce qui a été décidé 1 an plus tôt et qui avait vocation à être pérenne ?

Qu'est-ce qui justifie qu'en moins de 2 ans la situation ait à ce point changé ?

##### Réponse Direction :

Les ajustements de fonctionnement décidés en 2019 ne sont pas remis en cause. Ils feront l'objet d'un bilan après 24 mois pour évaluer les impacts de cette nouvelle organisation. Pour information, une règle décidée peut être remise en question si elle ne fait pas la démonstration par la preuve de son efficacité.

## 8. Dérives dans la liberté de paroles (CFDT)

Les Groupes WhatsApp mis en place à l'initiative de la Direction ou de managers laissent parfois apparaître certains propos haineux, xénophobes et sexistes, souvent au prétexte de blagues plus que douteuses.

Quels moyens et recours sont mis en place par la Direction pour s'assurer que de tels propos n'existent pas ?  
La Direction cautionne-t-elle toujours ce type de réseau social pour permettre les échanges entre salariés ?

### Réponse Direction :

Whatsapp n'est pas l'outil du groupe. Cette application n'a en effet pas été préconisée par l'entreprise. Des groupes WhatsApp font suite à des initiatives personnelles, chacun(e)s étant libres d'y participer ou non. Malgré tout, si des propos haineux, xénophobes et sexistes sont avérés merci de nous les remonter afin que nous envisagions leur suppression. L'entreprise n'a pas connaissance de pareils propos.

La Direction ne tolère aucun propos pouvant atteindre l'intégrité des personnes.

## 9. Outils de pilotage de l'activité des salariés (CFDT)

Existe-t-il dans la CR des outils de suivis qui permettent de comparer la production commerciale de tous les salariés de la CR ? Si oui nous souhaitons qu'ils ne soient plus accessibles.

Nous demandons à la Direction de faire un inventaire de tous les tableaux de suivis qui existent et de les communiquer aux élus du CSE.

### Réponse Direction :

Les tableaux de bords existants (BMDP, Emacoweb,...) sont des outils nécessaires au pilotage de l'activité commerciale et sont accessibles via la boîte à outils et l'espace pilotage sur le PUC. Leur présentation ne se fait pas sous forme de classement.

## 10. Les DSA protégés ? (CFDT)

Les DSA seraient-ils déjà vaccinés pour faire à ce point fi des consignes sanitaires en vigueur dans la CR ? Ils ont en effet été vus au restaurant d'entreprise à Nantes déplacer des chaises et des tables pour déjeuner tous ensemble alors que les consignes sont claires : pas plus de 4 personnes maxi par table et interdiction de modifier l'agencement des tables et chaises.

Comment la Direction explique de telles libertés ?

Par ailleurs est-il normal qu'ils continuent à se déplacer assez aisément au sein du réseau avec les risques que peut engendrer ?

### Réponse Direction :

Les DSA, comme l'ensemble des collaborateurs, sont soumis au protocole sanitaire en vigueur. Ils exercent en télétravail ou en présentiel, en répartition sur les deux sites le lundi ou dans les points de vente de leur secteur le reste de la semaine dans le cadre de l'exercice de leur fonction.

Dans le cas cité, les règles d'espacement ont été respectées et les règles du restaurant d'entreprise qui ont évolué début janvier leur ont été rappelées et sont appliquées.

## 11. Garantie conventionnelle (CFDT)

Quel est le nombre de salariés par classe n'ayant pas connu d'augmentation individuelle depuis 4 ans avec un EAA conforme ou supérieur mais qui ne sont pas éligibles à la garantie conventionnelle du fait d'un rapport entre les RCI et les RCE supérieur à 25% pour les TAU et à 30% pour les RM ?

### Réponse Direction :

Cela concerne 27 collaborateurs dont 17 salariés en classe 2 et 10 salariés en classe 3.

### **12. Règle du 1/10ème pour les congés (CFDT)**

De nombreux salariés ont été surpris de constater un complément de salaire au titre de la règle du 1/10<sup>ème</sup> sur les congés payés sur leur bulletin de salaire du mois de janvier ?

Et

Pourquoi la Direction ne communique-t-elle pas sur cette règle ?

#### **Réponse Direction :**

En effet, tous les ans, une règle légale prévoit que nous devons appliquer le plus favorable entre le 10ème du salaire de l'année précédente et le maintien du salaire lors de la prise des congés légaux.

Cela a concerné 1180 salariés avec en moyenne un montant de 130 € brut annuel versé.

Nous avons renseigné tous les collaborateurs qui se sont questionnés sur ce point.

### **13. Taux atteinte REC fin décembre (CFDT)**

Les salariés vont bénéficier sur leur salaire de février du solde de la REC 2020.

La Direction envisage-t-elle de leur communiquer de manière individuelle le taux d'atteinte finale de leur unité qui permet de calculer la REC ?

#### **Réponse Direction :**

Nous sommes actuellement à l'étude d'une communication individuelle à chaque salarié sur le taux d'atteinte de sa grappe d'agence.

### **14. Continuité de service (SUD)**

Dans l'article 5 de l'accord portant sur l'horaire variable et suivi du temps de travail, la continuité de travail peut aller jusqu'à 12H15. Dans plusieurs services, des permanences sont instaurées jusqu'à 12H30.

Nous vous demandons de faire respecter l'accord.

#### **Réponse Direction :**

Pour assurer la bonne marche du réseau, les salariés volontaires peuvent travailler jusqu'à 12h30. Un salarié qui n'est pas volontaire peut se référer à l'accord pour ne pas arrêter la permanence à 12h15.

### **15. COVID 19, protocole (SUD)**

Le ministre du travail a rappelé que le télétravail doit être la règle. Nous constatons que ce n'est toujours pas une priorité dans l'entreprise. Nous vous demandons d'agir sans délai pour faire respecter le protocole.

#### **Réponse Direction :**

Même réponse que la première question.

### **16. COVID 19, protocole (suite) (SUD)**

Bien que le protocole prévoit que les rendez-vous clients en distanciel doivent être priorités, nous constatons que de nombreux rendez-vous se font encore en présentiel.

Nous vous demandons une nouvelle fois de faire respecter protocole.

#### **Réponse Direction :**

Quand cela est possible, le RDV à distance est privilégié comme prévu dans le protocole. Nos clients souhaitent encore majoritairement des RDV en présentiel.

La part des RDV à distance est passée de 19% en semaine 1 à 26% en semaine 6.

Un certain nombre de fonctionnalités ne sont toujours pas accessibles à distance. Les RDV en agence permettent de réaliser l'intégralité des opérations et projets de nos clients.

### **17. Emission Cash investigation (SUD)**

Des managers ont demandé aux salariés de ne pas regarder l'émission Cash investigation dans le but de ne pas faire augmenter l'audimat. Ce n'est pas entendable. Il s'agit de la sphère privée. Un responsable n'a pas à s'immiscer dans la vie personnelle des salariés ni tenter d'atteindre à ses libertés individuelles.

Nous demandons qu'un rappel soit fait aux managers.

#### **Réponse Direction :**

Pour la première fois de son histoire, l'émission Cash Investigation a mis en ligne, une semaine avant sa diffusion sur France 2, l'émission « Très chères banques » sur la plateforme France.tv.

Un fort nombre de visionnages en direct sur la plateforme internet (une semaine avant sa diffusion télévisuelle) aurait pu faire remonter l'émission dans le top des propositions de contenus vidéos, en amont de la diffusion télévisuelle, ce que nous ne souhaitons pas.

Afin que les collaborateurs puissent regarder l'émission, sans générer de vues sur la plateforme de France TV, évitant ainsi d'augmenter sa visibilité avant sa diffusion hertzienne du 4 février, nous avons « aspiré » l'émission sur le site de France TV afin l'avons mise à disposition des collaborateurs.

Il n'a en complément jamais été donné comme consigne aux managers d'interdire aux salariés de regarder l'émission le soir de la diffusion.

Concernant la séparation de la sphère privée et professionnelle, l'entreprise démontre qu'elle y est particulièrement sensible en s'engageant depuis 2018 sur une charte sur le droit à la déconnexion.

### **18. SUD/ BAM salarié (SUD)**

Que risque un salarié qui se connecte de son poste de travail sur sa BAM pendant les horaires de travail ?

#### **Réponse Direction :**

Comme indiqué précédemment, nous sommes attachés à la séparation des deux sphères privées et professionnelles. Toutefois, une connexion ponctuelle sur les horaires de travail à sa BAM est tolérée.

### **19. Télétravail : gestion des opérations non réalisables techniquement (SNECA)**

Après bientôt un an dans cette configuration, quels moyens ont été mis en œuvre pour traiter le maximum d'opérations ?

Des bonnes pratiques et préconisations peuvent-elles être communiquées pour gérer au mieux les opérations non-réalisables en télétravail ? (Synergie-relais équipe, traitement J+ ? selon le degré d'urgence, concentration du traitement de certaines opérations, etc.)

#### **Réponse Direction :**

Les pratiques et préconisations peuvent être très différentes entre les services, les contraintes métiers et les profils de chaque équipe. C'est pourquoi, les solutions sont à trouver en proximité, sous la responsabilité des managers.

### **20. Télétravail : élargissement des fonctionnalités accessibles (SNECA)**

Puisque la pandémie perdure, nous demandons l'élargissement des fonctionnalités accessibles afin de nous conformer aux préconisations de l'Etat.

Des fonctionnalités ont été ouvertes durant le premier confinement et refermées depuis (décision CATS, semble-t-il), alors que les besoins sont plus importants : qui décide, CATS ? Les CR ?

**Réponse Direction :**

Nous n'avons pas connaissance de fonctionnalités refermées, en dehors d'un accès que notre CR avait aux disques I et J, ce qui était une anomalie et a justifié de refermer.

Concernant les fonctionnalités, c'est CATS qui décide, via le comité sécurité groupe, et il appartient ensuite à la CR, le cas échéant, de renoncer aux fonctionnalités ouvertes pour des raisons de sécurité.

**21. Participation de l'entreprise aux repas pris par les salariés dans les espaces de restauration des sites « Siège » (SNECA)**

Le nombre de salariés déjeunant sur les sites « Siège » ayant fortement baissé, quel est l'écart de participation de l'Entreprise sur les repas entre les périodes « mars 2019-janvier 2020 » et « mars 2020-janvier 2021 » ?

**Réponse Direction :**

Nous vous rappelons que la crise sanitaire que cela soit lors du premier confinement et qui perdure encore aujourd'hui nécessite un ajustement très régulier de la prestation sur la restauration collective avec la mise en place de paniers repas, la mise en place de personnel supplémentaire pour désinfecter les tables ou mettre les couverts notamment. Cela a entraîné un surcoût pour les 2 prestataires de restauration qui a été payé en partie par la caisse régionale sans répercussion sur les frais d'admission du salarié.

Ainsi, si nous comparons les frais de restauration collective pour l'entreprise sur 2019 et 2020, il n'y a pas de baisse sur les frais de restauration sur ces 2 années.

**22. Gestion des PGE (SNECA)**

3000 PGE ont été souscrits et le pôle métier a créé un robot pour automatiser le traitement mais 20% (600 prêts) devront être gérés manuellement du fait d'ADE externe : qui va prendre en charge et selon quelle organisation ?

**Réponse Direction :**

L'organisation est en réflexion. Des informations complémentaires sur l'outil Green sont attendues du national pour identifier précisément les besoins et en mesurer les conséquences. Le sujet est priorisé par la Direction du Bancaire eu égard à l'importance de sa bonne prise en charge.

**23. Collecte de sang (SNECA)**

Des collectes de sang sont organisées au Siège mais aussi dans différentes communes sur notre territoire ; quand elles ont lieu un jour travaillé dans le Réseau, les salariés peuvent-ils s'y rendre sur leur temps de travail ?

Si oui, quid de la couverture Assurance en cas de déplacement avec leur véhicule personnel ?

**Réponse Direction :**

Une absence d'une heure peut être autorisée par le manager afin de participer à une collecte de sang à proximité si cela ne nuit pas au bon fonctionnement de l'agence. Cette heure ne sera pas à récupérer. La couverture assurance en cas de dommage ou accident sera celle du collaborateur.