

**1. Incohérence des règles sur l'utilisation BAM des clients en agence (SUD) :**

C'est oui ou c'est non ? Je fais ou je ne fais pas ?

Lors du CSE du 17 décembre 2020, SUD avait posé la RIC n°8 suivante :

« Suite à la RIC n°7 du CSE dernier, interdisant au collaborateur d'accéder à la BAM de nos clients en agence que ce soit avec la tablette ou sur le poste de travail, nous constatons que des collègues continuent de se connecter sur les accès des clients. Quelles sanctions risquent ces collègues ? »

La réponse de la Direction était la suivante « *Il n'est pas envisageable qu'un client puisse se connecter sur sa BAM à partir d'une session Windows ouverte par un collaborateur ou bien sur une tablette CAAV via Ma Banque, pour ne pas multiplier les risques de contestation de nos clients qui pourraient soupçonner nos collaborateurs de négligence (session conservée ouverte etc) et les mettre ainsi en difficulté, ce que nous ne souhaitons pas.*

*L'accompagnement des clients sur leurs propres outils (téléphone portable ou tablette) est en revanche toléré. Les conseillers peuvent également accompagner leurs clients à se connecter sur le WIFI Invité proposé gratuitement à tous les visiteurs de nos points de vente. Aujourd'hui, il est très peu utilisé et subit peu de panne. »*

*Cette information sera redonnée aux DSA et transmise ensuite aux équipes. Nous ne retenons pas l'option du flash qui ne concerne qu'une partie des collaborateurs (du réseau) et non l'ensemble des collaborateurs.*

*Comme toute faute dans l'exercice de son métier, ou tout manquement aux règles édictées ou communiquées par la CR, le collaborateur s'expose aux sanctions prévues au règlement intérieur de la Caisse régionale. »*

- Le bagage sur « Digiconso », indique que le collaborateur a la possibilité de faire signer l'offre de prêt en agence en proposant au client de se connecter sur sa BAM avec la tablette du conseiller.
- Le bagage sur les AG propose aux collaborateurs de faire voter au client les résolutions en agence en se connectant sur sa BAM avec la tablette du collaborateur.

D'après la réponse apportée lors du CSE de décembre 2020, les collaborateurs risquent donc des sanctions. Nous demandons à la Direction d'être cohérente.

Les collaborateurs souhaitent pouvoir servir les clients au mieux et sont souvent sollicités au quotidien pour les accès BAM.

- Soit la Direction autorise les collaborateurs à se connecter avec les clients sur leur BAM avec les outils de l'agence, pour quelque raison que ce soit.
- Soit elle l'interdit pour tout usage, sans aucune exception.

Nous demandons à la Direction une réponse précise ainsi qu'une communication à tous les salariés concernant la décision qui sera prise.

**Réponse Direction :**

Cette année, afin de protéger nos sociétaires dans le cadre de cette pandémie, nous avons validé un vote uniquement par Internet, via une plateforme de vote sécurisée appelée Gedivote.

Cette plateforme est accessible via la BAM du client, avec ses codes habituels. Tout est fait pour qu'il puisse exercer son vote en toute autonomie, depuis son domicile.

La possibilité de participer à ce vote en se présentant à l'agence reste exceptionnelle et est très encadrée.

Si nous n'avions pas retenu cette possibilité, notre seul recours aurait été la mise en place d'un bureau de vote avec 2 personnes pour gérer en permanence l'émargement des sociétaires et surveiller les urnes scellées. Le passage des

sociétaires en masse n'aurait pas été cohérent avec notre souhait de protéger ces clients des risques liés à la pandémie de Covid-19.

## **2. Confidentialité en agence (SUD) :**

Certains open-space n'ont pas de porte et ne permettent pas la confidentialité avec les clients lors des échanges téléphoniques.

A cela s'ajoutent les entretiens en face à face dans certains bureaux mal isolés et donc loin d'être confidentiels. Ceci génère des remarques clients.

Nous demandons à la Direction de faire un état des lieux des locaux : bureaux de réception et espace collaborateurs pour que les collaborateurs ne soient pas mis en défaut de confidentialité.

### **Réponse Direction :**

La charte Horizon ne prévoit pas spécifiquement de fermer les espaces collaboratifs – au contraire quand la configuration le permet, il est préférable de laisser ouvert permettant une meilleure réception des clients.

Pour information, il est à noter que seul un petit nombre d'agences retrouve cette configuration (5%) : Nantes la Garde ; Aizenay ; les Sables Concordes ; St Jean de Monts.

Le cas de st Jean de Monts ne présente pas de problème de confidentialité (avis transmis à l'agence en octobre 2020 et décembre 2019) car l'espace collaboratif est situé au fond de l'agence à 15m de l'attente et à 8m de l'accueil.

En complément une baffle Hifi dans la circulation a été mise en place pour créer un effet douche sonore qui isole encore plus des conversations.

Sur le sujet des bureaux mal isolés, nous proposons aux membres du CHSCT de nous donner les noms des salons concernés afin que nous puissions vérifier qu'il n'y a pas de défaut d'exécution et apporter un complément. Pour information, nous allons proposer de faire évoluer la charte du mobilier Horizon. Un test est en essai à Belleville sur Vie. Nous lançons un test acoustique.

## **3. Flux téléphoniques et mails (SUD) :**

Les Comportements des clients changent. Ils sollicitent de plus en plus les agences par mails (Eptica) et/ou appels téléphoniques.

Nous demandons que l'AEL PART puisse reprendre les appels entrants pour soulager les agences et répondre rapidement aux besoins des clients, comme le propose l'organisation de la nouvelle AEL PRO.

### **Réponse Direction :**

Depuis l'arrêt du débordement à l'été 2020, les taux de décrochés agence et AEL se sont significativement améliorés permettant une meilleure prise en charge en proximité pour traiter directement la demande du client.

## **4. BAM salariés (SUD) :**

La réponse à la RIC 18 du CSE du 18 février concernant l'utilisation de la BAM salarié manque de précision.

Qu'entendez-vous par connexion ponctuelle tolérée ?

Nous demandons à la Direction une réponse précise.

### **Réponse Direction :**

Il est nécessaire de distinguer une utilisation abusive d'une utilisation ponctuelle, il s'agit de discernement. Par exemple, un salarié qui passe 3 heures par jour sur son temps de travail connecté à sa BAM privée, ne peut être toléré.

## **5. Accueil partagé des Directeurs d'agence (SUD) :**

L'organisation BMDP prévoit-elle la présence des Directeurs d'agence à l'accueil ? A quelle fréquence ? Doivent-ils prendre en charge les Eptica et décrocher le téléphone ?

### **Réponse Direction :**

Oui, à raison de deux ½ journées par mois. Pour traiter au mieux les flux téléphoniques, les Directeurs d'agence sont intégrés aux boucles de téléphonie. Pour EPTICA, le Directeur d'agence organise le bon traitement quotidien de l'ensemble des demandes clients par mail.

#### **6. Ouverture de poste DA (SNECA) :**

Pourquoi le poste de directeur d'agence de Belleville sur Vie a été ouvert alors que ceux de Beauvoir sur Mer et de Pouzauges ne l'ont pas été ?

#### **Réponse Direction :**

Il convient de retenir que le poste de DA à Pouzauges a bien été ouvert. Le poste de Beauvoir sur Mer quant à lui ne l'a pas été, du fait d'un recrutement simultané dans la même zone. Lors de cet entretien, les candidats ont été sollicités pour ce poste aussi.

#### **7. Accessibilité téléphonique (SNECA) :**

Est-il possible de connaître le détail des flux entrants : téléphone agence, téléphones portables et mails ?

Nous demandons : les moyennes, le détail par jour, les prises en charge AEL et le taux de réponse détaillé (téléphone et mails)

#### **Réponse Direction :**

Les tableaux de suivi de l'activité téléphonique sont disponibles par tous, dans le portail pilotage, avec le détail par jour, pavé « flux ». Concernant les téléphones portables et mail Eptica, nous ne disposons pas de données détaillées.

*Nos constats sont les suivants :*

- *Baisse d'activité des rendez-vous expliquée notamment par la suppression temporaire, liée au contexte sanitaire, de la plage 18-19 heures*
- *Baisse importante des flux physiques (notamment liée à la fermeture des bureaux rattachés et sûrement aux nouvelles habitudes clients, qui s'ajoutent à la notion de couvre-feu).*
- *Forte hausse des mails*
- *Volume d'appels toujours important*

#### **8. Nous demandons le bilan des entretiens professionnels 6 ans effectués dans l'entreprise en 2020 et 2021 (SNECA) :**

Nombre d'entretiens effectués ? Nombre et type de formation effectuée (obligatoire/non obligatoire) ? Nombre de certifications professionnelles et/ou VAE ? Nombre de bénéficiaires d'augmentation de salaire ?

#### **Réponse Direction :**

En 2020, 1360 entretiens professionnels à 6 ans ont été effectués. Cette année, 19 entretiens ont été réalisés, 11 sont en cours et 7 supplémentaires sont à effectuer.

Pour la question relative aux formations et aux bénéficiaires d'une progression salariale, lors des EP 6 ans réalisés en 2020, 100% des collaborateurs présents sur les 6 dernières années, ont bien suivi au moins une formation non obligatoire et bénéficiés d'une progression salariale.

#### **9. Inventaire des tableaux de bord (CFDT)**

Pour faire suite au dernier CSE, où en est la réflexion de la Direction sur tous les tableaux de bord qui existent au sein de la CR ?

Combien existe-t-il de tableaux de bord permettant de comparer la production individuelle des salariés ?

#### **Réponse Direction :**

Les travaux sur l'inventaire des tableaux de bord existants au sein de la caisse régionale n'ont pas encore démarré. Nous vous tiendrons informés de l'avancée de ces travaux.

#### 10. Diffusion emplois assureurs agris. (CFDT)

Suite à l'avis exprimé par le CSE sur le sujet du développement du marché des assurances agricoles, quand la Direction compte-t-elle publier les 2 offres d'emploi prévues et mentionnées dans le dossier pour 2021 ?

##### Réponse Direction :

Les postes ont été ouverts le 23 février 2021, des candidats se sont positionnés et 2 candidats ont été sélectionnés. Leur date d'affectation n'est pas encore connue à ce jour.

#### 11. Taux de clients Banque principale équipés (CFDT)

La *principalisation* fait cette année son apparition dans la REC des salariés.

Quelle est la définition de cet indicateur ? Comment est-il mesuré ?

A quoi correspond le taux de - 0.28 qui figure sur le taux d'atteinte de la REC à fin janvier sur cette ligne ?

Quels sont les moyens et les outils donnés aux managers pour pouvoir animer et piloter cette ligne ?

##### Réponse Direction :

Le taux de clients banque principale équipé est la combinaison de 4 critères :

- Domiciliation de revenus : Comparaison du nombre de flux créditeurs / nombre de majeurs du client commercial. On regarde la domiciliation des revenus de chacun des majeurs du client commercial. Domiciliation sur les 3 derniers mois et identification de tous les montants créditeurs de plus de 600€. Prise en compte des personnes physiques inactifs, quand une des personnes physiques du Client commercial a une CSP de type "inactif" (mise à jour il y a moins de 24 mois), alors le nombre de flux créditeurs est retravaillé
- Détention carte : Comparaison du nombre de PP détenant une carte dans le CC par rapport au nombre de PP majeurs du CC. On regarde la détention carte de chacun des majeurs du CC (au moins une carte au nom de chaque majeur)
- Domiciliation des prélèvements
- Des opérations cartes /Chèques sur les 3 derniers mois : le nombre de prélèvements et d'opérations cartes est regardé en fonction de la segmentation. On regarde les prélèvements et les opérations cartes sur l'ensemble des DAV des PP majeurs du CC.

Le taux de -0.28 correspond à la différence entre le taux à fin janvier (32.22) et celui à fin décembre (32.5), le taux a évolué de -0.28 points.

Ce taux après application de la translation correspond à 70%.

Les moyens et outils donnés aux managers sont repris dans le dossier [https://cnet.collab.ca-atlantique-vendee.credit-agricole.fr/sites/CNET/Publication/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/sites/CNET/Publication/Favoris%20Communs/Banque%20Principale.ppsx&action=default](https://cnet.collab.ca-atlantique-vendee.credit-agricole.fr/sites/CNET/Publication/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/sites/CNET/Publication/Favoris%20Communs/Banque%20Principale.ppsx&action=default) réalisé par le marché et l'animation commerciale ;

#### 12. Mots et expressions en anglais (CFDT)

Pourquoi la CR continue-t-elle à employer des mots ou expressions en langue anglaise ?

##### Réponse Direction :

Dans le déploiement de certains outils, dont les noms ont des appellations anglaises, il nous est compliqué de faire autrement que de nommer ces outils par un autre nom que le leur.

#### 13. Accueil partagé et protocole sanitaire (CFDT)

Dans le cadre du protocole sanitaire en vigueur au sein de la CR, l'accueil partagé doit-il toujours être proposé ?

##### Réponse Direction :

Oui l'accueil partagé fait partie de l'organisation BMDP pour pouvoir assurer l'ouverture de l'ensemble de nos points de vente.

La planification est faite pour 6 semaines avec les ressources disponibles en respectant le protocole sanitaire et en essayant de limiter le brassage des équipes au maximum. Ex : affectation d'une ressource partagée sur une agence fixe.

#### **14. Gestion des cas contact (CFDT)**

Le protocole sanitaire en vigueur au sein de la CR demande aux salariés qui sont cas contact de faire un test à J+7 alors que la MSA et la CPAM propose de faire 2 tests, l'un dès que le salarié a connaissance qu'il est cas contact, l'autre à J+7 si le 1<sup>er</sup> test est négatif.

Pourquoi la CR n'applique-t-elle pas le protocole suggéré par la MSA et ne demande-t-elle pas aux salariés qui sont cas contact de faire ces 2 tests ?

#### **Réponse Direction :**

Cette possibilité de réaliser deux tests a bien été communiquée par flash du 04/03/2021, et actualisé dans notre support COVID dès le 03/03. Nous appliquons scrupuleusement les recommandations de la MSA avec qui nous avons un contact régulier. Pour votre parfaite information, nous insistons sur le second test à J+7 que nous demandons de réaliser avant une reprise sur site ou en agence.

Il est à noter, qu'il appartient ensuite à chacun de réaliser un premier test immédiatement s'il le souhaite.

#### **15. Campagne de vaccination (CFDT)**

La Direction a-t-elle prévue des mesures spécifiques pour accompagner la campagne de vaccination des salariés de la CR ?

#### **Réponse Direction :**

Comme indiqué lors des RIC du mois dernier, il est à ce stade encore trop tôt pour envisager ces mesures alors même que le vaccin en France n'est pas accessible à toute la population.

#### **16. Communications sur Protocole Sanitaire (CFDT)**

Face aux cas de COVID dernièrement déclarés au sein de la CR, la Direction a-t-elle prévue une adaptation du protocole sanitaire ?

Des messages ont-ils été passés auprès des salariés et auprès des managers pour inviter tout le monde à respecter le protocole sanitaire existant au sein de la CR ?

#### **Réponse Direction :**

Il n'est pas prévu d'adaptation du protocole sanitaire, qui fait la preuve de son efficacité. Nous avons réalisé à plusieurs reprises des rappels quant aux mesures sanitaires à respecter, par mail datant du 17/03 à l'ensemble des collaborateurs, et par les DSA et DA en réunion.

#### **17. Rappel du règlement intérieur (CFDT)**

Serait-il possible que la Direction rappelle régulièrement l'existence du règlement intérieur et notamment certaines de ces dispositions comme l'interdiction de consulter ses comptes ou ceux des collègues sur le poste de travail ou encore l'interdiction de se ristourner des frais ?

#### **Réponse Direction :**

Le règlement intérieur est à la disposition de tout collaborateur dans l'espace info RH, ainsi que remis à chaque nouvel arrivant. Nous sommes surpris que des règles de base telle que l'interdiction de consultation de son propre compte ou des comptes de ses collègues, ou encore l'interdiction de se ristourner des frais doivent faire l'objet d'un rappel. Néanmoins nous prenons bonne note de votre remarque et insisterons sur ce sujet auprès des nouveaux embauchés.

#### **18. Remplacement départs en retraite (CFDT)**

Tous les salariés partant en retraite sont-ils systématiquement remplacés ?

Existe-t-il suite à un départ en retraite non-remplacé des réorganisations qui ne seraient pas présentées au CSE ?

#### **Réponse Direction :**

Tous les salariés positionnés sur des postes structurels partant en retraite sont remplacés.