

1. Activité immobilière (SNECA)

Au CSE de janvier dernier, vous nous avez sollicité pour donner un avis favorable sur la modification des statuts du CAAV pour y intégrer une nouvelle activité immobilière.

Il était question d'une simple éventualité, sans rien de concret réellement envisagé mais deux mois plus tard, nous apprenons que 8 CR sont en test et que tout s'accélère.

Qu'en est-il pour le CAAV et à quoi devons-nous nous attendre ?

Réponse Direction :

Des tests sont effectivement lancés au sein de certaines Caisses régionales, mais nous ne faisons pas partie des Caisses test, et n'avons pas de projet de test à ce jour.

Nous regarderons avec attention les résultats des différents tests en cours, qui ont commencé pour la plupart des Caisses régionales en Mars 2021, ce qui nous aidera à travailler notre propre trajectoire.

Quand notre projet de trajectoire sera déterminé, nous reviendrons le partager avec les instances.

2. Souris ergonomiques (SNECA)

Les élus de la CSSCT ont demandé que les souris ergonomiques soient des fournitures accessibles via la « commande économat ».

La Direction indique qu'elles représentent un coût 5 fois plus élevé que celui d'une souris classique et qu'il n'est pas prévu de les généraliser sans prescription médicale (médecin traitant ou du travail) : cette position peut-elle être revue ?

Réponse Direction :

Les souris ergonomiques sont financées par la CR sur prescription médicale.

3. Éléments de rémunération (SNECA)

Par quel canal l'information sur les modalités d'attribution et montant des primes pour contribution particulière, les RCI et RCP est-elle communiquée ? à quels destinataires ?

Réponse Direction :

Un message a été envoyé à l'ensemble des managers le 11 mars 2021 leur indiquant les différents leviers de valorisation financière individuelle et les modalités pratiques de la démarche. Un autre message a été transmis ce jeudi 22 avril précisant la validation des valorisations et donc la possibilité de communiquer aux collaborateurs.

4. REC 2020 Direction des Risques (SENCA)

La méthode de calcul REC des « fonctions de contrôle » appliquée à la Direction des Risques respecte-t-elle les limites 70-130% applicables à toutes les entités de l'Entreprise ?

Réponse Direction :

Le taux d'atteinte globale payé par la REC est garanti à hauteur de 70% de l'assiette et est plafonné à hauteur de 130% de l'assiette.

5. Application indisponible en télétravail (CFDT)

Pour quelle raison n'est-il pas possible de pouvoir procéder à la création d'un prospect lorsque l'on est en situation de télétravail ?

Réponse Direction :

Les fonctionnalités accessibles en télétravail sont décidées par le comité de sécurité de CATS qui fonde ses analyses sur les risques :

- De sécurité informatique et protection des données
- De fraude interne
- De sécurité des collaborateurs en situation de télétravail (mise sous pression)

Pour la création d'un prospect, cette analyse des risques a conduit à la fermeture par CATS de cette fonctionnalité.

6. Traitement des connexions (CFDT)

Quelle est la règle de traitement des connexions des salariés absents ?

Doivent-ils être traités par les salariés présents ou bien peuvent-ils être reportés afin d'éviter un traitement automatique en fin de période qui n'a aucun sens ?

Réponse Direction :

Réponse apportée en juillet 2020 : Les absences sont neutralisées à posteriori au dénominateur pour le calcul du taux d'atteinte.

En cas d'absence d'un collaborateur gestionnaire d'enveloppe, le traitement peut se faire par tout collaborateur en fonction des expertises et de « l'urgence de traitement ». Les opportunités relationnelles traitées en cas d'absence viennent s'ajouter au numérateur du taux de traitement (= bonus).

7. Pression sur le domaine de l'habitat (CFDT)

Dans certains secteurs la situation est préoccupante du fait d'un marché en forte demande et de moyens absents ou non remplacés (cf. Pornic par exemple où il manque un CLM).

Que compte faire la Direction pour permettre aux salariés de travailler plus sereinement et pour ne pas rater des affaires ?

Quelle est le nombre de salariés qui ont intégré la pépinière logement ?

Depuis la mise en place de la BMDP le nombre de dossiers traités par CLM a augmenté de 10%, la couverture des postes de CLM définie en 2017 lors de la BMDP est-elle finalement suffisante au regard d'un marché qui a fortement progressé avec des réalisations qui ont été en croissance de 20% ?

Réponse Direction :

Un dossier complet a été présenté lors de la dernière CSSCT.

Au-delà des montants de réalisation qui ont certes fortement augmenté ces dernières années, le nombre de dossiers sous l'angle du nombre de projets habitat reste assez stable sur 2017-2019 et 2020 (16241 en 2017 – 13538 en 2018 – 16400 en 2019 et 16177 en 2020).

Un projet habitat est souvent financé avec un plan de financement comportant plusieurs prêts (Prêts à taux zéro, CA Toi, Change de toi, et prêts de durée différente pour amoindrir le coût global)

Nous avons des Coursus Logement, à raison de 2, 3 ou 4 par an selon les besoins, depuis 2018. Le process est simple : appel à candidature / sélection des candidats / intégration en promotion / formation de 9 jours (avec immersion) sur 4 à 5 mois maximum. Durant le cursus, le collaborateur reste dans son poste (plus simple car il a de l'ancienneté et expérience) et est nommé après (ou pendant) selon les besoins et son périmètre de mobilité.

	Nbre de cursus	Nbre de collaborateurs
2018	3	31
2019	3	33
2020	3	31

8. Objectifs des CLM (CFDT)

En 2019 la Direction a décidé de limiter les process partagés dans le domaine de l'habitat, sans pour autant revoir les objectifs et repères métiers des CLM, quelle en est la raison ?

Pourquoi sanctionner des salariés pour la non-atteinte d'objectifs alors que les moyens de les atteindre ont diminué ?

Réponse Direction :

La volonté de diminuer le process partagé est de laisser du temps au Conseiller en financement immobilier dans le réseau pour accompagner leurs clients ayant un projet habitat et de capter des prospects à ce moment de vie clé.

Cela passe donc par une prise en charge de A jusqu'à Z de la très grande majorité des dossiers issus du canal courtage (baisse du process partagé de 80%, passage de 3409 dossiers en 2019 à 639 en 2020 – ce qui limite fortement la charge réseau issue de ces dossiers – Baisse permise par les renforts de Conseillers en financement immobilier déployés en agence habitat).

Les repères métiers des CLM sur le volet habitat sont exprimés en nombre de dossiers habitat concrétisés (pour éviter l'impact de montants moyens différents entre zones géographiques). Il s'agit bien de fourchette (80 à 100 dossiers par an par clm) pour tenir compte de spécificités locales. Enfin les attendus initiaux (2 demi-journées par semaine) en termes de contribution à l'accueil ont été ajustés pour tenir compte de l'activité habitat.

9. Bilan des entretiens d'appréciation (CFDT)

Alors que nous entendons beaucoup de collègues du réseau se plaindre que les objectifs commerciaux ont été primordiaux dans le cadre de leur appréciation, quel est le bilan 2020 comparé avec 2019 des Entretiens d'Appréciation en nombre d'EA supérieur, conforme, partiel, insuffisant ou en cours d'apprentissage ?

Par ailleurs quel est à ce jour le taux de réalisation des entretiens d'appréciation ?

Réponse Direction :

A ce jour, les entretiens d'appréciation ne sont pas encore tous finalisés. Néanmoins, nous pouvons faire les comparaisons suivantes avec les entretiens déjà clôturés : 21% de supérieur pour 2019 vs 20.64% de supérieur pour 2020. 67% de conformes pour 2019 vs 63.35% en 2020. 3% de partiel pour 2019 vs 3.17% de partiel pour 2020. 1% d'insuffisant pour 2019 vs 0.55% pour l'année 2020.

Le constat est le suivant : Des chiffres 2020, quasiment identiques à ceux de 2019 et dans la moyenne des 5 dernières années.

EAA EP EP 6ANS	À effectuer	En cours	Validation N+1	Validé (N+1 et N+2)
Entretien annuel d'appréciation 2020	5,46%	6,70%	8,49%	79,36%
Entretien Professionnel 2020	7,00%	5,70%	12,56%	74,74%
Entretien Professionnel 6 ans 2020	13,16%	13,16%	7,89%	65,79%
Total général	6,28%	6,26%	10,48%	76,97%

10. Taux d'atteinte des objectifs 2020 (CFDT)

Quel est le niveau du taux d'atteinte médian des objectifs commerciaux en 2020 par ligne d'objectifs et par métier ?

Réponse Direction :

Compte tenu du caractère exceptionnel de l'année et des diversités de situation de travail des collaborateurs, nous n'avons pas procédé au calcul de ce taux.

11. Campagne de vaccination (CFDT)

Alors que la campagne de vaccination s'accélère, pourquoi la Direction n'a-t-elle pas encore prise de mesures spécifiques pour permettre aux salariés de se faire vacciner dans le cadre des horaires de travail ?

Est-ce à dire qu'il n'y aura aucune souplesse pour permettre aux salariés de se faire vacciner pendant les horaires de travail ?

Où en est la réflexion avec la MSA sur le sujet annoncée le mois dernier ?

Réponse Direction :

Une absence d'une heure est autorisée par le manager afin de se faire vacciner contre la COVID 19. Cette heure ne sera pas à récupérer.

Cette semaine, en prenant de nouveau contact avec la MSA, il nous a été indiqué que La participation des professionnels de santé au travail à la campagne de vaccination Covid19 faisait partie des missions des SST et participait ainsi de la stratégie de lutte contre l'épidémie engagée par les autorités sanitaires, au sein du monde du travail. Cependant, la logistique accompagnant la réalisation des campagnes de vaccination ne permettait pas de réaliser cet acte médical dans leurs locaux habituels. C'est pourquoi, 2 médecins du travail et 8 infirmières en santé sécurité au travail sont mises à disposition de l'ARS pour intervenir dans les centres de vaccination déployés sur les départements de Loire Atlantique et de Vendée.

Par ailleurs, l'ARS aurait déconseillé les campagnes de vaccination en entreprise.

12. Procédures dans le cadre du protocole sanitaire (CFDT)

La Direction pourrait-elle rappeler de manière synthétique et concrète les procédures à suivre en cas de cas contact ou de demande d'activité partielle ?

Réponse Direction :

Le bagage publié à dans l'espace info RH, a été qualifié de clair par la majorité des managers. Nous n'avons pas eu de remarque nécessitant de synthétiser davantage.

13. Protocole sanitaire et emplois précaires (CFDT)

Pourquoi les salariés ayant des contrats précaires (CDD, alternants, stagiaires...) ne peuvent-ils pas bénéficier de toutes les mesures destinées aux CDI ?

Pourquoi au final seraient-ils moins protégés que les salariés en contrats CDI ?

Réponse Direction :

Ces collaborateurs peuvent bénéficier des mêmes mesures conformément à la plaque 24 du protocole sanitaire applicable.

14. Indemnités et télétravail (CFDT)

Pourquoi la Direction refuse-t-elle toujours d'indemniser comme le prévoit le ministère du travail les salariés qui sont en télétravail ?

Pourquoi les salariés des sites qui télétravaillent ne bénéficient-ils pas d'une indemnité repas ?

Quel est le nombre de salariés des sites qui viennent alors qu'ils télétravaillent chercher un panier repas sur les restaurants dans les sites de La Roche ou de Nantes ?

Réponse Direction :

A ce jour, la prise en charge des frais liés au télétravail n'est pas obligatoire. Le choix de modalités de prise en charge éventuelle pourra être étudiée lors de la négociation sur le travail à distance.

Concernant l'indemnisation des titres restaurant, nous pouvons rappeler un extrait de la question réponse du site du ministère du travail : En application du principe général d'égalité de traitement entre salariés, les télétravailleurs

bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise. Il s'agit d'une règle d'ordre public rappelée par l'accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005 relatif au télétravail (art. 4) et reprise dans le code du travail, à l'article L. 1222-9 qui dispose : « le télétravailleur a les mêmes droits que le salarié qui exécute son travail dans les locaux de l'entreprise ».

15. Consultation des comptes des collègues (CFDT)

Des salariés sont parfois invités à venir se justifier devant la Direction de la raison pour laquelle ils auraient sur leurs postes de travail consulté le compte de certains de leurs collègues.

Quasiment à chaque fois cela a été fait pour répondre à une demande transactionnelle du collègue.

Comment la Direction peut-elle faire pour éviter cette suspicion ?

Réponse Direction :

Plusieurs articles du Code de Déontologie précisent les règles à respecter relatives aux opérations autorisées ou non par les salariés.

Il s'agit des articles : Article 3 – Confidentialité et Obligation de discrétion, Article 14 - Opérations réalisées sur son propre compte et Article 16 – Opérations interdites aux salariés.

Quelques règles issues de ces articles :

Article 3 – Confidentialité et Obligation de discrétion (extrait) :

« Les comptes de tous les clients de la Caisse régionale (y compris ceux des salariés) et les documents (papier ou scannés) les concernant ne peuvent être consultés qu'à des fins strictement professionnelles. De même, un salarié n'est pas autorisé à interroger les comptes dont il n'a pas la gestion ou en dehors de son activité professionnelle (y compris ses propres comptes). »

Article 14 - Opérations réalisées sur son propre compte :

« Toute opération (bancaire, financière, ou administrative) réalisée sur le compte des salariés doit être effectuée par le bureau gestionnaire en priorité, voire par un autre bureau gestionnaire de comptes de Particuliers.

Le salarié doit obligatoirement faire réaliser toute transaction bancaire, financière, ou administrative (montage d'un prêt, souscription de produit, rétrocessions, commande de devises, ...) le concernant, par le gestionnaire de l'enveloppe dans lequel il est affecté ou par un autre salarié de la grappe d'agence gestionnaire de l'enveloppe et notamment les conseillers spécialisés, exception faite des opérations qui peuvent être réalisées à distance (BAM/Ma Banque/AEL/CM@). »

Article 16 – Opérations interdites aux salariés (extrait) :

« Le salarié ne doit en aucun cas utiliser les outils de l'entreprise (bureau bancaire, logiciels...) pour consulter ses comptes ou réaliser des opérations sur ses propres comptes et assimilés.

Les salariés ne peuvent pas réaliser d'opérations pour le compte des salariés de leur point de vente (sauf CM@ et Agence en ligne). »

« Sous la responsabilité du responsable de la Conformité, une surveillance des comptes des salariés est réalisée, à partir d'un programme automatisé, à périodicité régulière.

Les enquêtes et investigations éventuellement nécessaires sont ensuite menées par le Contrôle Périodique. La Direction est saisie des seuls cas pour lesquels des explications ne seront pas fournies pour justifier des anomalies apparentes. »

(Cf. Article 15 - Contrôle des comptes des salariés du Code de Déontologie)

Seules les situations ne respectant pas les règles de déontologie figurant dans les articles cités ci-dessus font l'objet d'une transmission à la Direction afin d'entendre le collaborateur sur les circonstances des opérations.

Afin de prévenir ce type de situation et dans un souci de protéger les données personnelles des salariés de l'entreprise, le service Ethique et Conformité sensibilise régulièrement et informe donc des règles de bonne conduite notamment en matière de confidentialité et d'opérations autorisées ou non :

Lors des journées d'accueil « Welcome Days » de tous les nouveaux embauchés (CDI, CDD, alternants et auxiliaires vacances)

Lors de la mise en place ou de l'actualisation des différents codes : Code de Déontologie et Code de conduite Anticorruption (annexes 1 et 2 du Règlement Intérieur) et Code de conduite général.

Une prochaine sensibilisation de tous les salariés aura lieu courant juin dans le cadre de l'actualisation du nouveau Règlement Intérieur applicable au 1er juillet 2021 et sera l'occasion de rappeler les règles déontologiques en la matière.

16. Rapprochement géographique des salariés (CFDT)

Quelle est la politique de la CR pour ce qui concerne le rapprochement des salariés qui sont à plus de 30 km de leur domicile ?

La non-atteinte des objectifs commerciaux est-il un motif sérieux pour refuser un rapprochement géographique d'un salarié ?

Réponse Direction :

Il n'y a pas de politique sur le sujet. L'idée est que les experts en trajectoires professionnelles de la DDH soient vigilants dans l'affectation des collaborateurs en proximité de leur domicile (à niveau de compétences requis), pour servir notre pilier « Collaborateur au cœur » et celui « Impact territoire ».

Nous ne comprenons pas la seconde partie de votre question. La mobilité géographique n'est pas corrélée à l'atteinte des objectifs commerciaux.

17. Groupe de travail (SUD)

Lors d'un précédent CSE, la direction nous a indiqué l'existence d'un groupe de travail autour des métiers de l'épargne, et gestion de patrimoine. Quel bilan/retour pouvez-vous nous faire à ce jour sur l'étude en cours ?

Réponse Direction :

Une collaboratrice des équipes de la Distribution a effectivement été missionnée pour réaliser un diagnostic de l'organisation et l'animation de l'Epargne.

La phase de diagnostic est en cours d'achèvement. Nous reviendrons vers vous lorsque les travaux auront d'avantage avancé.

18. Télétravail (SUD)

Merci de bien vouloir nous communiquer le taux de télétravail siège/réseau depuis la mise en place du protocole sanitaire, début Avril.

Réponse Direction :

Les taux de télétravail, transmis aux membres du CSE, sont les suivants :

Taux de télétravail Direction	Moyenne hebdomadaire Semaine 13- 29/03 au 04/04	Moyenne hebdomadaire Semaine 14- 05/04 au 11/04	Moyenne hebdomadaire Semaine 15- 12/04 au 18/04
Total général	25,5%	36,3%	27,8%
<i>Dont DSA</i>	<i>14,4%</i>	<i>29,6%</i>	<i>23,0%</i>
<i>Dont Hors DSA</i>	<i>38,6%</i>	<i>46,1%</i>	<i>33,6%</i>

19. Rendez-vous à distance (SUD)

Merci de bien vouloir nous communiquer le taux de rendez-vous à distance depuis la mise en place du protocole sanitaire, début avril.

Réponse Direction :

Depuis début avril (mise en place du nouveau protocole), les rendez-vous téléphoniques représentent 33.68% et les rendez-vous vizio 5.54% du total des rendez-vous. Les rendez-vous face à face représentent 43.43% et les rdv extérieurs représentent 1.33%. (Il est à noter 16% de rendez-vous enregistrés dans la rubrique « Divers »).

Du premier janvier au 31 mars 2021, la part des rdv téléphoniques représentait 22.81%.

A partir du mois d'avril, et la mise en place de notre nouveau protocole, nous constatons que les rendez-vous en distanciel ont fortement augmenté : Passage de 22.8% à 33.68% de rendez-vous téléphonique et surtout presque 6% des rendez-vous réalisés en vizio (nouvel outil déployé que depuis début avril). Nous pouvons nous féliciter de l'engouement de ce nouveau procédé.

20. E-learning « sanctions internationales » (SUD)

Cette formation doit se dérouler sur une trentaine de minutes. Or pour la valider, il est demandé à chaque collègue d'acter la lecture des 76 pages concernant la politique du groupe. Nous interrogeons la direction sur la cohérence de la durée suggérée et la charge de cette formation.

Réponse Direction :

En effet, la fin du module prévoit la lecture ou le téléchargement de la politique de sanctions internationales du Groupe.

Néanmoins, le module en lui-même est bien d'une durée de 30 minutes, et prévu comme tel par le Groupe.

Les salariés qui souhaitent lire intégralement la politique peuvent le faire sur leur temps de travail, nous leur conseillons surtout de télécharger le document et de parcourir les grandes lignes pour identifier des situations proches de leur quotidien. En complément, les salariés ont accès à l'espace culture risque conformité sur le portail, avec un pavé dédié aux sanctions internationales, qui leur permet, au quotidien, de disposer de la réponse à leurs questions ou de se faire confirmer des positions ou points d'attention.

Un module E learning est fait pour donner les grandes lignes et des signaux d'alerte, de façon très régulière, et la base documentaire est davantage utile pour le quotidien.

21. Utilisations de l'accès en ligne de nos clients en agence (SUD)

Pourriez-vous clarifier la situation sur cet item ? A savoir, quels sont les cas précis où un collègue est autorisé à utiliser sa tablette (son ordinateur ?) afin de se connecter à l'accès en ligne d'un client ?

Réponse Direction :

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.

Toutefois, deux exceptions à ce principe sont permises :

- La signature en ligne d'un prêt Conso sur le NPC du client si celui-ci ne dispose pas d'un appareil lui permettant de signer en agence ou d'être accompagné par son conseiller à signer
- L'activation de son CAEL sur la tablette Métier (Cf Digipass) pour les clients non équipés de CAEL ou prospects

Cette année, afin de protéger nos sociétaires dans le cadre de cette pandémie, nous avons validé une troisième exception qui était ponctuelle et très encadrée : celle d'autoriser le vote de nos AG de caisses via la BAM du client, et éventuellement via la tablette CAAV si le client se présentait en agence.

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.

Pour information, l'accompagnement des clients sur leurs propres outils (téléphone portable ou tablette) est 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.