

### **1. Télétravail : quels risques pour les collaborateurs ? (SNECA)**

La Direction semble s'inquiéter pour la sécurité des collaborateurs en télétravail, évoquant par exemple un risque de prise d'otage : y a-t-il des cas recensés au CAAV ou au niveau national ?

Et demain, est-ce plus risqué d'être seul chez soi avec des fonctionnalités limitées, ou seul dans un point de vente, avec un GAB et un local technique ?

#### **Réponse Direction :**

A ce jour, au sein de la CRAV, nous n'avons évidemment pas eu ce type d'agression, mais cela ne présage pas de l'avenir, qui semble d'avantage tourné vers le digital et le télétravail. En effet, les formes d'agressions vont naturellement se transformer.

Il est tout aussi risqué d'être seul chez soi, que seul dans un point de vente, c'est pourquoi, le parti pris de la CRAV est de ne jamais ouvrir un point de vente seul. Le minimum requis pour faire fonctionner un point de vente est de 2 collaborateurs.

### **2. Confirmation dans un poste suite à période probatoire (SNECA)**

Un collaborateur ayant réalisé 2 détachements successifs de 10 mois chacun est-il confirmé d'office dans son poste par la DDH ?

#### **Réponse Direction :**

Nous évitons les détachements successifs de ce type cependant, nous pouvons avoir ce contexte :

- Lorsqu'un collaborateur n'a pas validé son premier détachement et nous considérons qu'il en aura besoin d'un nouveau pour pouvoir identifier le collaborateur à terme sur ce même emploi. Si le second détachement est réussi et que le collaborateur prend un poste pérenne ensuite, la période de détachement est déduite de la période probatoire.
- Lorsqu'un collaborateur a réalisé un détachement sans qu'il n'y ait de poste disponible à l'issue de son premier détachement et que nous n'avons pas d'autres profils disponibles pour réaliser le nouveau remplacement. Le collaborateur est alors prioritaire pour une prise de fonction pérenne et la période de détachement est déduite de la période probatoire lors de l'affectation définitive.

### **3. Mise à jour du logiciel « Trajectoire Patrimoine » (SNECA)**

Une nouvelle version du logiciel " Trajectoire Patrimoine" est proposée aux CGP et CEM. La première avait de nombreux points perfectibles et était donc peu utilisée par nos collègues (ex : impossibilité de modifier le bilan épargne ...).

Les nombreuses remontées ont-elles été prises en compte ? Qu'apporte de nouveau cette version ?

#### **Réponse Direction :**

L'outil Trajectoire Patrimoine fait l'objet d'évolutions régulières en lien avec les référents dans chaque CR.

Des accompagnements sont proposés aux collaborateurs (notamment CEM et CGPM dans un premier temps) par l'animation commerciale pour en relancer l'usage. En 2 mois nous sommes passés de dernière CR à la 20ème place. Cet outil remplacera d'ici la fin de l'année l'entretien Epargne et deviendra donc un passage incontournable notamment pour le bilan conseil.

### **4. Réunions Conseillers en Gestion de Patrimoine et Conseillers Epargne (SNECA)**

Une réunion mensuelle animée par le Responsable « Gestion Conseillée » était très appréciée par les CGP et CEM car elle leur apportait beaucoup au niveau de la culture financière et de la connaissance des fonds.

Depuis quelques mois, elle a été remplacée par une réunion commerciale : on n'y parle seulement de chiffres et de résultats ... Les collègues regrettent cette perte de culture financière qui leur permettait de faire la différence avec la concurrence. Serait-il possible de la remettre en place ?

#### Réponse Direction :

Afin d'optimiser les conseils fait à nos clients, nous devons avoir une approche sur « la gestion globale de leur patrimoine » (comment je le crée, comment je l'optimise, comment je le protège etc...).

Une réunion assurée uniquement par la gestion conseillée orientait évidemment le conseil. Nous avons ainsi fait le choix d'intégrer dans une seule et même réunion l'ensemble des services de la caisse qui traitent de la collecte.

Cela dans l'optique d'être davantage en approche globale en fonction des besoins de nos clients.

Nous faisons ainsi intervenir le service épargne, les « marchés », l'animation commerciale, la gestion conseillée, ou encore certaines de nos filiales (INDOSUEZ, AMUNDI etc...) pour développer la culture financière.

Par ailleurs, nous revenons également de manière récurrente, sur certains éléments de pilotage qui comptent pour notre caisse régionale : les UC, trajectoires patrimoine etc....

C'est aussi une manière de répondre à beaucoup de conseillers épargne et CGP qui nous disaient n'être pas assez animés sur leur « cœur de métier ».

#### 5. REC Direction des Risques (aucune explication n'ayant été apportée par la Direction suite aux questions posées par les collaborateurs, il y a deux mois) (SNECA)

Le 25/02/2021, les collaborateurs de la Direction Risques reçoivent de la DDH l'email suivant :

*« En ce mois de février 2021, vous allez recevoir le solde de votre rémunération extra-conventionnelle (REC) de l'année 2020.*

*Quelques informations sur la REC :*

*Pour un salarié CDI présent sur l'ensemble de l'année 2020 (sans absence impactante), 70% de sa base REC lui a été versée chaque mois entre janvier 2020 et novembre 2020, ce qui correspond à l'assiette garantie.*

*La REC est collective, elle se fonde sur les résultats de chaque grappe d'agence dans l'atteinte de ses objectifs (qualitatifs et quantitatifs).*

*Par exemple, un taux d'atteinte de 112% va permettre au salarié de percevoir au mois de février 2021, un solde REC de 112% - 70% soit 42% de sa base REC.*

*Pour la Caisse régionale, c'est quoi le niveau d'atteinte ?*

*Malgré la crise sanitaire qui a perturbé une grande partie de l'année 2020, la Direction a décidé de valoriser le travail accompli en baissant les objectifs et en neutralisant la REC permettant ainsi d'avoir un taux moyen des unités commerciales de 110,90% correspondant au taux payé pour les salariés des fonctions support et d'expertise.*

*Combien je vais percevoir sur ce mois ?*

- *Ma base REC au 31/12/2020 : xxx€*
- *Le taux d'atteinte payé de mon équipe au 31/12/2020 : 105,00 %*
- *Montant REC Annuel : xxx €*
- *Reprise Acomptes REC : xxx € (les 70%)*
- *Soit un solde REC : xxxx € »*

Ils découvrent donc par ce mail qu'ils vont être payés du solde REC (aucune info reçue par ailleurs), mais pour quel pourcentage puisque l'email indique 110.9% puis 105%, lequel fait foi/lequel est correct ?

Rapidement, ensuite ils comprennent suite à infos reçues par ailleurs que :

La qualité de leur (Direction Risques) travail en 2020 a été reconnue notamment durant la crise, la Direction est pleinement satisfaite. Du fait de contraintes réglementaires, la REC des fonctions de contrôle (contrôle périodique + contrôle permanent + sécu. Fi/conformité) doit avoir une méthodologie de calcul distincte de celle du reste de l'entreprise.

Taux d'atteinte de départ fonctions de contrôle = 94%, puis avec bonification (+11 points) décidée par la Direction leur taux final est de 105%.

En conclusion le taux de 110.9% du réseau, qu'il a été décidé d'appliquer aux autres services du siège (fonctions supports et expertise) ne s'appliquera pas pour les services de la Direction Risques. Le mail reçu des RH est donc en partie incorrect.

Effectivement, il y a 3 ou 4 ans on leur a expliqué, oralement en quelques minutes (aucun support écrit ni vision claire) que réglementairement leur calcul de REC devait être différent de celui des autres services du siège. Donc qu'il serait pris en compte 3 critères :

- Le % de réalisation des missions du contrôle périodique par rapport à son planning initial
- Le % de déploiement/traitement des Lettres Jaunes des fonctions de contrôle
- Le % de remontée dans les temps des différents reportings/livrables à CASA
- 

Pour l'année 2020 ça a, semble-t-il, donné respectivement : 84% des missions réalisées par le Contrôle Périodique.

Ce % a été neutralisé du calcul pour les services contrôle permanent + sécu. Fi/conformité qui ne sont pas concernés/impliqués dans les missions du Contrôle Périodique : 94% pour les LJ, 100% de reportings remontés dans les délais.

L'année dernière, il semble qu'ils étaient dans le même cas de figure (% initial REC inférieur à 100%) mais la Direction Générale avait appliqué un rattrapage « qualitatif » pour arriver au même % que les autres services du siège, pas de différence.

Il n'y a aucune visibilité sur la méthodologie de fixation du % lié à ce rattrapage « qualitatif », il semble fixé de manière aléatoire par la Direction Générale

On se rend compte que la méthode de calcul et les critères ne sont pas du tout adaptés à la logique de la REC qui doit normalement aller de 70 à 130%. En effet, on ne peut pas déployer une LJ à plus de 100%, on ne peut pas être dans les temps pour l'envoi d'un reporting à plus de 100%. Et le rattrapage qualitatif est fixé de manière aléatoire sur la base d'une « appréciation ». D'ailleurs la Direction Générale semble pleinement consciente de cela puisque qu'il leur a indiqué que la méthodologie n'était effectivement pas conforme à la logique REC et serait revue pour l'année prochaine (au titre de 2021), et qu'ils pouvaient à ce titre suggérer des idées de calculs.

Notre demande porte donc sur les 3 points suivants : La REC payée en 02/2021 semble inéquitable, dans la mesure où :

- la Direction sait que la méthodologie n'est pas correcte
- le rattrapage qualitatif est aléatoire
- Le travail des équipes a été reconnu très qualitatif et sans écart constaté

L'année dernière, la REC finale de cette Direction avait été alignée sur les autres services du siège. Alors pourquoi la REC 2020 des entités de la Direction des Risques devrait être inférieure de 5,9 points à celle des autres services du siège, sans aucune explication rationnelle ?

Quel que soit le montant en jeu, ça semble injuste et incohérent avec les messages très positifs reçus de la Direction. Pour être équitable envers tous ses collaborateurs, il appartient à la Direction Générale d'effectuer le rattrapage nécessaire à l'atteinte d'une rec de 110.9% pour la Direction des Risques.

La méthode de calcul de la REC « fonctions de contrôle » doit être en accord avec les contraintes réglementaires mais aussi avec les limites 70-130% applicables à toutes les entités de l'Entreprise et non pas 100% maximum. La méthodologie doit être claire/transparente/connue et partagée avec les collaborateurs concernés.

#### Réponse Direction :

Conformément à l'article L 511-75 du code monétaire et financier, les fonctions de contrôle doivent être rémunérées en fonction de la réalisation des objectifs liés à leurs fonctions, indépendamment des performances de celles des domaines d'activités qu'elles contrôlent. Or la rémunération extra conventionnelle des agences et des services du siège est liée à l'activité commerciale de l'année écoulée ce qui ne peut servir de référence pour la REC des fonctions de contrôles.

Ainsi sur l'année 2020, la REC des fonctions de contrôle (contrôle périodique, conformité et contrôle permanent) a été calculée sur la base de 3 indicateurs conformément à la présentation en CSE du 21/11/2019 :

Indicateurs	Poids
Prise en charge par les Lignes Métiers Contrôle des LJ réglementaires avec le respect de la date de mise en application demandée par le groupe lorsque celle-ci est donnée.	30%
Respect des délais de remontée des reportings réglementaires (RACI, QPC, FACTA, BHCA, etc).	35%
Taux de couverture du plan d'audit annuel.	35%

Le taux d'atteinte calculé sur l'année 2020 est de 94%. La qualité d'exécution des missions avec laquelle les résultats ont été atteints conduisent à surévaluer le taux de 11 points. Le taux REC a donc été porté à 105% (94+11) démontrant la réelle qualité de travail pendant cette période atypique.

Ces éléments ont été partagés avec les managers et les équipes avec des propositions d'échanges avec le directeur.

Nous avons conscience que les services ont connu les mêmes conditions de travail et d'exigence en période de confinement.

Nous avons évoqué la nécessité de modifier certains critères (celui des lettres jaunes par exemple) pour être plus lisibles et nous reviendrons vers le CSE lorsque cela sera plus avancé.

#### 6. Don du sang sur le temps de travail (CFDT)

La Direction autorise-t-elle les salariés du réseau à participer à une collecte de don du sang sur le temps de travail ?

##### Réponse Direction :

Cf réponse des RIC du 18 février 2021. « 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. »

#### 7. Sécurité des outils à distance (CFDT)

Dans une récente publication la CNIL a soulevé le risque de pertes de données lors de l'utilisation d'outils à distance tel que TEAMS ou ZOOM. Malgré ces alertes le Crédit Agricole continuera-t-il à utiliser TEAMS ? Des sécurités supplémentaires sont-elles mises en place pour contrer ces risques ?

##### Réponse Direction :

ZOOM est interdit en CRAV et ne peut être utilisé.

Pour Teams, CATS a validé les usages de Teams R1 qui comprennent audio-visio-tchat, hors partage et coédition de documents. La CRAV est pilote sur ce 1er lot qui aujourd'hui est en stand by au niveau de la généralisation aux autres CR en raison des problèmes de réseau informatique et de sécurité (possible d'accéder via des devices privées (ordi personnel, etc.).

CATS travaille aujourd'hui sur le 2ième lot appelé Teams R2 dont le planning de mise en œuvre doit être communiqué aux CR fin juin avec le contenu de ce nouveau lot. Il a déjà été identifié l'action sécuritaire qui vise à accentuer le niveau de sécurité.

#### 8. Stabilité TEAMS (CFDT)

Il est constaté des soucis de stabilité des connexions TEAMS notamment lors des réunions d'agences, quelles solutions peuvent-être apportées pour stabiliser les échanges via TEAMS ?

##### Réponse Direction :

Des échanges sont en cours actuellement avec CATS et CAGIP sur ces dysfonctionnements. Un partage de nos usages AV a été réalisé avec CATS et CAGIP pour bien appréhender tous nos constats, et Microsoft est mobilisé en appui de CAGIP pour l'analyse des traces de l'outil Teams.

En attendant l'analyse plus précise de ces éléments par Microsoft et CAGIP, dès à présent trois pistes d'actions sont engagées :

- Une réponse d'ordre organisationnel : Consignes à faire passer en CRAV, et notamment aux agences en raison du dimensionnement du réseau informatique, de ne pas utiliser la vidéo notamment lors des réunions agence du mardi et jeudi de 14h à 15h @ CRAV  
Rq : il n'est pas possible de désactiver la vidéo en centralisé.
- Une réponse technique et générale : Réduire la qualité de la vidéo teams (pas l'audio). Accord de la CRAV pour faire un test pour validation avant déploiement. Test planifié semaine prochaine @ Action CAGIP / CATS / CRAV
- Une réponse de gouvernance technique
  - Mettre en place une politique restrictive pour les réunions de masse.
  - Cette solution nécessite investigation dans sa mise en œuvre et dans son administration au quotidien.

## 9. Ouverture automatique TEAMS (CFDT)

Lors de l'ouverture du PUC, TEAMS s'affiche avec l'historique des conversations.

Est-il possible d'éviter cette ouverture systématique et de prévoir une suppression automatique des conversations ?

### Réponse Direction :

On ne peut pas éviter l'ouverture systématique des conversations Teams à l'ouverture du PUC.

On peut « Masquer » les conversations Teams afin qu'elles ne s'affichent plus à l'écran (clic droit / Masquer).

En revanche, on ne peut pas supprimer les conversations.

## 10. Accès People Doc (CFDT)

Est-il possible de permettre de prévoir l'accès à People Doc sur le PUC ?

### Réponse Direction :

A ce jour, il n'est malheureusement pas possible d'ouvrir l'accès à MyPeopleDoc sur nos postes de Travail.

En effet, le site MyPeopleDoc permet de déposer jusqu'à 10 Gigas de documents ce qui pourraient conduire à des fuites de documents professionnels non détectables par l'entreprise.

Nous avons demandé à PeopleDoc de bloquer cette dépose de documents depuis les postes de travail mais malheureusement les tests réalisés fin de l'année dernière entre PeopleDoc et CATS n'ont pas permis de lever la recommandation Groupe concernant l'interdiction d'accès à MyPeopleDoc depuis le poste de travail (impossible d'empêcher le dépôt d'un document).

Une nouvelle étude a été lancée par CATS, mais pas forcément d'évolution attendue à court terme.

## 11. Mail des conseillers en trajectoire professionnelle (CFDT)

Le 03 juin tous les salariés de la CR ont reçu un mail personnel identique les informant de la nomination de leur conseiller en trajectoire professionnelle.

Pourquoi le tutoiement a-t-il été utilisé ?

Dans quel délai le conseiller en trajectoire professionnelle prendra-t-il contact avec les salariés ?

### Réponse Direction :

Ces mails se veulent au plus proche de nos collaborateurs. Afin de favoriser la proximité avec la Direction du développement humain, et surtout la proximité avec son conseiller en trajectoire professionnelle, il nous a semblé opportun d'utiliser le tutoiement.

L'objectif est que chaque collaborateur ait eu d'ici un an un échange avec son conseiller en trajectoire professionnelle.

### 12. Délai convocation réunions d'instances (CFDT)

Nous constatons assez régulièrement des délais très courts entre la convocation et la tenue de réunions d'instances du personnel ce qui est en contradiction avec les engagements prévus dans l'accord sur le dialogue social et peut souvent poser un problème d'organisation dans l'activité professionnelle du salarié.

Nous demandons à la Direction de prévoir des délais plus raisonnables afin de faciliter la participation des élus aux réunions.

#### Réponse Direction :

Les délais seront à l'avenir respectés néanmoins la flexibilité et disponibilité des élus est souhaitable pour tout sujet d'importance, devant être traité rapidement. Il en est de même lorsque vous demandez à la Direction un CSE extra dans les plus brefs délais.

### 13. Outil trajectoire patrimoine (CFDT)

Si l'outil trajectoire patrimoine est voulu comme un outil d'aide à la vente il est devenu un outil d'handicap à la vente.

Car si la partie découverte est bien conçue, la partie projet demeure confuse et trop technique pour la plupart des clients, elle fait perdre beaucoup de temps aux conseillers qui passent pourtant beaucoup de temps à se l'approprier.

Même si l'outil est national, des évolutions peuvent-elles envisagées avec l'appui des utilisateurs ?

#### Réponse Direction :

L'outil Trajectoire Patrimoine fait l'objet d'évolutions régulières en lien avec les référents dans chaque CR.

Des accompagnements sont proposés aux collaborateurs (notamment CEM et CGPM dans un premier temps) par l'animation commerciale pour en relancer l'usage. En 2 mois nous sommes passés de dernière CR à la 20ème place.

Cet outil remplacera d'ici la fin de l'année l'entretien Epargne et deviendra donc un passage incontournable notamment pour le bilan conseil.

### 14. Enveloppe des Conseillers patris (CFDT)

Pourquoi les enveloppes détenues par les conseillers patris sont quasi systématiquement bien au-delà de la fourchette haute définie lors de la BMDP ?

Qu'est-il prévu pour alléger ces enveloppes ?

#### Réponse Direction :

Un dossier sur l'organisation distributive et l'animation de la ligne Epargne sera prochainement présenté au CSE en septembre/octobre.

Pour info complémentaire, les enveloppes de CGPM sont notamment remplies de clients dont la segmentation aurait dû conduire à les affecter dans d'autres enveloppes. Il s'agit parfois des enfants de clients patris mais aussi de la conquête réalisée par les Patris mais ne correspondant pas à la segmentation attendue sur leurs enveloppes.

### 15. Bilan des EAA (CFDT)

Il semblerait que tous les EAA ne soient pas à ce jour achevés, certains ne sont pas commencés quand d'autres n'ont pas encore reçu la validation du N+1.

Qu'en est-il exactement ?

#### Réponse Direction :

	À effectuer	En cours	Validation N+1	Validé (N+1 & N+2)
Entretien annuel d'appréciation 2020	4,2%	2,5%	7,3%	86,0%
Entretien Professionnel 2020	5,2%	1,7%	9,0%	84,1%
Entretien Professionnel 6 ans 2020	13,5%	5,4%	5,4%	75,7%
<b>Total général</b>	<b>4,8%</b>	<b>2,1%</b>	<b>8,1%</b>	<b>85,0%</b>

## 16. Tenue vestimentaire dans Nosica (CFDT)

La Direction autorise-t-elle le port du bermuda comme certaines filiales ou startups semblent l'autoriser à leurs salariés ?

### Réponse Direction :

Nous sommes un établissement bancaire, et ne pouvons, nous permettre toutes les libertés d'une start up, qui par définition, démarre et innove. A notre sens, le bermuda n'est pas une tenue adaptée au travail.

## 17. CLM (SUD)

A la mise en place de la BMDP, vous aviez fait des projections sur une ambition de production à atteindre et sur le nombre de CLM à mettre en place pour y arriver. Vu les atteintes commerciales, années après années, où en êtes-vous sur la création, nécessaire, de nouveaux postes de CLM ?

### Réponse Direction :

Pas plus d'éléments que les dernières fois si ce n'est le dossier qui sera présenté au CSE avec la création de 3 postes de CFI supplémentaires, qui s'ajoute à celui sur Vendée Globe.

Par ailleurs, nous ne mesurons pas à date l'effet sur les volumes que pourrait avoir l'application plus stricte des critères Haut Conseil de Stabilité Financière à compter de cet été.

## 18. RDV en visio (SUD)

Des collègues se voient fixés des objectifs de RDV visios (pour la fin juin). Ce, avec retour à faire au DA et DSA. C'est incohérent avec les déclarations faites en CSE. Nous vous demandons donc de rappeler aux managers qu'il n'y a pas d'objectifs chiffrés individuels, sur ce mode de contact.

### Réponse Direction :

Il n'y a pas d'objectifs chiffrés, néanmoins nous avons préconisé un repère de 5 entretiens pour maîtriser l'usage de ce nouvel outil.

20% des conseillers ont déjà réalisé + de 5 rendez-vous visio depuis le 1er avril. Ils maîtrisent donc ce nouveau canal et le proposent à leurs clients aussi bien que les autres canaux que sont le rendez-vous physique et téléphonique.

En revanche, 23 % des conseillers du réseau n'ont pas commencé à se tester sur ce nouveau canal depuis le 1er avril 2021. Ils auront donc plus de difficultés à proposer ce canal de rdv dans leur activité commerciale.

Un entretien Vizio dure en moyenne 38 min et les clients évaluent ce canal à 4.8/5.

Nous avons donc un outil qui nécessite de la pratique pour le maîtriser, une durée d'entretien plus courte que les entretiens Face à Face et une vraie satisfaction client après Vizio. Nous ne pouvons qu'inciter nos conseillers à pratiquer au-delà de 5 entretiens sur la période d'Avril à Juin 2021 pour être des conseillers Omnicanaux.

## 19. Trajectoire patrimoine (SUD)

Dans le même esprit, dans certaines agences, il est demandé aux conseillers concernés, de réaliser à minima 5 RDV dédiés par semaine. Encore une fois, merci de rappeler qu'il n'y a d'objectif chiffré pour cet item.

### Réponse Direction :

Même réponse

## 20. EAP du service CAP (SUD)

Est-il normal que les EAP du service CAP se soient déroulés aussi tardivement ?

La règle est que les EAP soient remontés à la DDH avant fin avril.

La manager du service CAP aurait bénéficié d'une dérogation jusqu' à fin mai. Quels en ont été les motifs ?  
A ce jour toujours aucune validation des entretiens.  
Quand les collègues peuvent-ils espérer en avoir le retour ?

**Réponse Direction :**

Suite à la situation exceptionnelle rencontrée sur 2021, Il a été convenu de pouvoir assurer les entretiens jusqu'à fin mai.

A la date de la question, 4 collaborateurs (sur 20) ont bien reçu leurs entretiens à compléter.

Tous les Entretiens seront mis à disposition des collaborateurs pour la fin de semaine 25.