

### 1. Ouverture du restaurant sur Nantes (SNECA)

L'heure d'ouverture du restaurant est à 11H45 et des collègues nous remontent que très souvent, voire en permanence, rien n'est jamais prêt ce qui entraîne au minimum 10 voire 15 mn d'attente. Nous demandons à la direction de remédier à cette situation.

#### Réponse Direction :

Une sensibilisation à une mise en poste à 11H40, pour une ouverture à 11h45 a été réalisée par le Directeur auprès de ses équipes.

### 2. Utilisation du CPF (SNECA)

Dans le cadre de son évolution de carrière, il a été demandé à une jeune embauchée de réaliser le Bachelor fiscalité en complément de son niveau d'étude. Pour se faire, elle doit prendre les heures de formation sur son CPF. Est-il normal que notre jeune collègue prenne sur les sommes acquises de son CPF ? Désormais est-il la règle dans l'entreprise d'utiliser son CPF pour pouvoir prétendre à un poste ?

#### Réponse Direction :

Les formations diplômantes internes au Groupe CA comme les blocs de Bachelor et Mastère Pro/Agri sont accessibles aux collaborateurs désireux d'évoluer ou d'approfondir leurs connaissances. Les blocs peuvent être suivis en auto inscription directement sur la plateforme E Campus – cette formation suivie en totalité permet de valider le pré requis utile pour intégrer un cursus de formation.

En parallèle, un salarié qui n'a pas de formation bancaire / financière initiale peut préférer suivre le bloc de compétence en présentiel, et passer par le CPF, et le dispositif prévu (cours, examens, contrôle continu ...).

Et enfin, un salarié qui souhaite passer le diplôme complet (car niveau de diplôme de Bac+2 et moins) peut être accompagné par l'entreprise en lui permettant de passer le diplôme sur son temps de travail, avec un co financement via le CPF du collaborateur.

Il n'y a donc pas de règle d'utiliser son CPF pour prétendre à un poste.

### 3. Suite à la réponse de la Direction lors du CSE du 29 juillet sur la REC 2020 de la Direction des Risques (SNECA)

Les éléments apportés sont généraux et n'éclairent pas sur le détail des calculs qui ont abouti à cette REC de 105%, inférieure de 6 points à celle du Siège.

- Quel est le détail des calculs du taux de 94% d'atteinte et du supplément de 11 points ?

La méthodologie de calcul semble tronquée et pénalise dès le départ la « Direction Risques » puisque certains indicateurs ne peuvent être supérieurs à 100%, par exemple :

Les Lettres Jaunes ne peuvent pas être déployées à + de 100%

Les remontées de reportings à CASA ne peuvent pas être faites dans les temps à + que 100%

Donc, du fait de la méthodologie, le résultat est forcément < à 100% (contrairement au reste de l'entreprise et ce n'est pas non plus une demande du réglementaire)

Quid du seuil appliqué pour le reste de l'entreprise permettant d'aller jusqu'à 130% ?

- Sur quels critères ont été définis les +11 points ?

Si comme indiqué ci-après « la qualité d'exécution des missions avec laquelle les résultats ont été atteints [...] démontrant la réelle qualité de travail pendant cette période atypique. » et donc si les collaborateurs de cette Direction ont bien travaillé comme le reste de l'entreprise ... alors pourquoi ne pas les avoir mis au même niveau que les autres entités en faisant « +17 », d'autant que le « +11 points » semble libre dans sa fixation et à la main de la DG, donc quid de l'équité vis-à-vis du reste de la CR dans une période atypique où la Direction Risques a démontré la qualité de son travail au même titre que les autres Directions ?

#### Réponse Direction :

La réponse sera transmise lors du CSE du 14 octobre 2021.

#### 4. Vis ma vie (CFDT)

Un salarié du réseau qui souhaiterait faire un Vis ma Vie au siège peut-il se voir proposer de l'exercer un lundi, jour où il ne travaille pas ?

Un Vis ma Vie peut-il s'exercer hors du temps de travail ?

#### Réponse Direction :

Les « vis ma vie » se réalisent sur temps de travail.

#### 5. Campagne conquête & assurances (CFDT)

Chaque mois les DSA se challengeront via un Battle sur les assurances, doit-on craindre que le DSA qui arrivera dernier voit son poste supprimé ou qu'il soit positionné partiel lors de l'EAA ?

Comme on peut le voir parfois dans certaines agences, y aura-t-il un classement individuel des meilleurs et moins bons vendeurs d'assurances et seront-ils nommés dans des supports ?

#### Réponse Direction :

Cette animation collective avait été très appréciée en 2019 et avait permis de dynamiser l'activité commerciale. Aucun classement individuel n'est utilisé.

#### 6. Tableau de suivis individuel sous l'outil Pilotage (CFDT)

Pourquoi est-il encore possible sous l'outil pilotage de consulter la production commerciale de tous les salariés contrairement à ce qui a été annoncé au CSE du mois de juin où la Direction annonçait *maintenir l'outil Microstratégie, avec toutes les accessibilités pour les managers et un accès individuel à sa propre production pour le collaborateur* ?

#### Réponse Direction :

Au mois de Juin nous avons effectivement proposé un dispositif qu'il nous fallait ensuite implémenter techniquement et valider par des tests auprès des utilisateurs. Le nécessaire a été fait en collaboration avec le service de la Distribution pour mi-août. Il nous a semblé plus pertinent de mettre l'ensemble en marché mi-septembre. Ainsi l'information vient d'être mise dans Canal 129 après une information diffusée le 13/09 en RMD.

#### 7. Acculturation financière des salariés (CFDT)

Au titre de l'acculturation financière, pourquoi les salariés du réseau autre que les managers ne peuvent-ils pas accéder à l'outil PNB agence ?

Toujours au titre de l'acculturation financière, pourquoi la Direction ne présente-t-elle pas tous les trimestres les résultats financiers de la Caisse Régionale à l'ensemble des salariés ?

#### Réponse Direction :

Comme discuté en CSE, l'outil PNB sera dans un premier temps ouvert aux managers durant une période de test, un bilan des usages sera ensuite fait pour éventuellement une ouverture plus large.

Le commentaire des résultats de la CR est pour le moment proposé aux managers pour démultiplication et explications. D'autres temps sont réservés aux collaborateurs pour des échanges directs avec la direction générale (audio Direction).

#### 8. Test COVID sur le temps de travail (CFDT)

Le protocole sanitaire national précise que *toute personne présentant des symptômes ou qualifiée de cas-contact doit être invitée par son employeur à ne pas se rendre sur son lieu de travail.*

Pourquoi n'est-il pas possible d'accorder une autorisation d'absence sur le temps de travail aux salariés qui sont cas-contact afin d'effectuer rapidement un test COVID ?

### Réponse Direction :

Le protocole sanitaire prévoit en cette phrase « toute personne présentant des symptômes ou qualifiée de cas-contact doit être invitée par son employeur à ne pas se rendre sur son lieu de travail » un isolement de la personne symptomatique ou cas contact. Nous respectons en tout point ce protocole.

Par ailleurs, le protocole accorde expressément une autorisation d'absence pour se faire vacciner, ce que nous avons anticipé, mais n'alloue pas de temps sur temps de travail pour réaliser un test.

## 9. Crédit Agricole et réchauffement climatique (CFDT)

Dans un récent rapport, OXFAM et les Enfants de la Terre dénoncent le soutien massif des Banques dont le Crédit Agricole dans le financement et l'investissement des entreprises de charbon, pétrole et gaz.

Il est ainsi précisé dans ce rapport que les 3 grandes banques françaises dont le Crédit Agricole ont acheté de manière importante des actions d'entreprises pétrolières.

Le rapport indique que « sans réorientation massive et rapide des flux financiers, les quatre banques françaises resteraient alignées avec un scénario de réchauffement de plus de 4 °C d'ici à 2100, loin de l'objectif de 1,5 °C inscrit à l'Accord de Paris. ».

Quelle est la part de la CR dans les financements et investissements dans ces entreprises de l'industrie fossile ?

Le Groupe Crédit Agricole peut-il s'engager à ne plus financer les entreprises de l'industrie fossile et à privilégier la planète à la rentabilité financière ?

Quels outils la Direction donne-t-elle aux salariés pour répondre aux réflexions et questionnements des clients ?

### Réponse Direction :

Dans ce rapport sur les actifs fossiles, il est avancé des chiffres et une analyse concernant le groupe Crédit Agricole que le Groupe conteste fermement. Conformément à son engagement de transparence, le Groupe a choisi de publier l'exposition de ses portefeuilles aux différentes énergies fossiles et non fossiles. Le financement des énergies fossiles (grande clientèle et PME) pour 2020 est de 13 514 millions d'euros (vs 14 213 millions d'euros en 2019) en baisse de 4,9%. Les investissements dans des énergies fossiles sont en baisse de 14,8%. Ces chiffres sont donc loin de ceux avancés dans le rapport. Par ailleurs, dans son Document Universel d'Enregistrement 2020, dans cette même année, le groupe Crédit Agricole a accru ses financements vers les énergies renouvelables et n'a donc pas été empêché, comme le rapport l'allègue, de financer et soutenir en cette période de crise les acteurs travaillant pour la transition énergétique. Pour rappel, ce document est audité et certifié par des commissaires aux comptes.

Nous ne sommes pas en mesure de répondre à la question sur la part de la CR dans les financements et investissements dans ces entreprises.

Le Crédit Agricole s'est déjà engagé dans sa stratégie climat publiée en juin 2019 à aligner sa stratégie sur l'Accord de Paris et à sortir totalement de l'industrie du charbon thermique à horizon 2030 pour les pays de l'OCDE et en 2040 pour le reste du monde.

Pour répondre aux éventuels questionnements des clients, les collaborateurs peuvent reprendre notre stratégie climat (accessible en ligne) et ainsi indiquer que : « Le Crédit Agricole est convaincu de l'urgence à décarboner l'économie tout en préservant la création de valeur. Afin de renforcer son action et ses engagements en faveur de la transition énergétique, le Crédit Agricole a adopté une stratégie climat Groupe, alignée sur l'Accord de Paris, qui permettra une réallocation progressive de ses portefeuilles de financement, d'investissement et des actifs gérés au profit de la transition énergétique. Conscient de sa responsabilité de première banque coopérative mondiale et premier financeur de l'économie française, le Crédit Agricole est plus que jamais déterminé à œuvrer en faveur de la transition énergétique. »

## 10. Résultats des banques dans les paradis fiscaux (CFDT)

Selon une étude de l'Observatoire européen de la fiscalité, le Groupe Crédit Agricole a réalisé en 2020 11.50% de son résultat dans les paradis fiscaux qui pèsent 1% de la population mondiale et 2% du PIB mondial.

Comment expliquer un tel niveau de résultat ?

Quelles sont les mesures prises pour faire baisser les résultats issus des paradis fiscaux par le Groupe ?

Quels outils la Direction donne-t-elle aux salariés pour répondre aux réflexions et questionnements des clients ?

### Réponse Direction :

L'Observatoire européen de la fiscalité identifie 17 Etats et territoires comme des destinations privilégiées, parmi lesquels les Bahamas, les îles vierges britanniques, les îles Caïmans, Jersey et Guernesey, Gibraltar, Hong Kong, Macao, Panama ou encore les Etats membres de l'UE que sont Malte et le Luxembourg.

Il convient de rappeler que la liste officielle, française et européenne, des Etats et territoires non coopératifs comprend à ce jour 13 Etats ou territoires : (publication de cette liste par arrêté en date du 26 février 2021) : Anguilla, Dominique, Fidji, Guam, Iles Vierges américaines, Iles Vierges britanniques, Palaos, Samoa américaines, Samoa, Seychelles, Trinité-et-Tobago, Panama, Vanuatu

Le groupe Crédit Agricole ne détient aucune implantation dans les Etats figurant sur cette liste officielle.

Nous confirmons bien disposer de structures au Luxembourg comme d'ailleurs dans les principales places financières du monde où nous avons une activité bancaire, employant localement des milliers de salariés. Ceci n'est rien de plus que la traduction d'une activité bancaire et financière que le Groupe Crédit Agricole exerce en France mais également dans le monde.

C'est en France que le groupe Crédit Agricole réalise 70% de son Produit Net Bancaire (PNB) et génère 76% de son résultat avant impôts. En 2020, le PNB réalisé par le groupe au Luxembourg représentait 2,6% du PNB du Groupe Crédit Agricole et 3,4% de son résultat avant impôts.

Enfin rappelons que le taux effectif d'imposition du groupe Crédit Agricole s'élevait en 2020 à 26,51%.

### 11. Réponses RICS (SUD)

Les RICS étant bien souvent basées sur du "pratico-pratique", des situations concrètes, seraient-ils possible de publier les réponses en amont du PV qui sort plusieurs mois après ?

### Réponse Direction :

Nous vous proposons de publier les réponses aux RIC la semaine suivant le CSE dans l'espace info RH.

### 12. Rentrée scolaire (SUD)

Un salarié doit-il avoir l'accord de son manager avant de faire la demande d'absence de congés spéciaux ? Peut-il, dans le cas précis de la rentrée scolaire, se voir contraint d'assumer son poste aux horaires habituelles en raison de la bonne continuité de service ?

### Réponse Direction :

Assister à la rentrée scolaire de son enfant est un droit à congés spéciaux, accordé par la convention collective. Tout collaborateur peut en bénéficier.

### 13. Enveloppe RCI (SUD)

Comment est calculée tous les ans l'enveloppe RCI? A-t-elle été distribuée en totalité cette année? Sinon quel en est le solde? Et qu'en advient-il? RCI/Prime: s'agit-il de la même enveloppe?

### Réponse Direction :

L'enveloppe annuelle consacrée à la reconnaissance des compétences, expertises et prises de responsabilités est négociée avec les partenaires sociaux dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires. Elle est calculée sur la masse mensuelle de la rémunération de la classification des effectifs présents (contrats à durée indéterminée) de la Caisse Régionale et ne peut être inférieure à 1,55% de cette masse mensuelle. Le montant de l'enveloppe consacrée à la reconnaissance des compétences et des expertises ne pourra être inférieur à 1% de cette masse mensuelle.

Pour 2021, notre accord prévoit une enveloppe de 1,65% de cette masse mensuelle dont 1,20% dédiée aux attributions de RCI et de RCP.

Conformément à l'article 6 de l'accord sur les Négociations Annuelles Obligatoires de l'année 2021, un pré-bilan sera réalisé en novembre 2021 sur l'atteinte chiffrée des mesures négociées.

Ainsi, la notion de prime n'est pas intégrée dans cette enveloppe.

#### **14. Application de l'accord de travail à distance (SUD)**

Il est demandé à certains collègues du siège d'effectuer leurs demandes uniquement les mardis et jeudis.

Ce pour éviter "de prolonger les week-ends" les lundis et vendredis, et de "garder les enfants" les mercredis !

Cette préconisation émanerait de la direction générale. Est-ce vrai ? Cette préconisation s'applique-t-elle aux managers ?

#### **Réponse Direction :**

Ce n'est pas une préconisation mais une règle de fonctionnement variable selon les besoins du service.

#### **15. DSA Erdre et Loire (SUD)**

Sur cette DSA, nous apprenons qu'il y aurait "trop de transferts" du réseau vers la caisse régionale, et qu'à ce titre, les prochaines mutations seraient à faire valider par M Decroocq. Cette information est-elle validée ?

#### **Réponse Direction :**

La Direction Commerciale, en lien permanent avec la Direction du développement Humain, est vigilante à la stabilité des effectifs et au rythme de rotation des postes sur l'ensemble des secteurs de manière à assurer la meilleure qualité de service auprès des clients et éviter une charge trop importante et simultanée de montées en compétences sur les mêmes entités.

#### **16. Changement de prestataire assistance PACIFICA (SUD)**

Suite au changement de prestataire concernant l'assistance PACIFICA au 1er janvier; malheureusement, de plus en plus de clients se plaignent de la qualité du service. Le service est injoignable de façon récurrente, avec des temps d'attente dépassant les 10 minutes.

En agence, les conseillers "pivots" sont régulièrement contactés pour essayer le mécontentement des clients concernés et sont sollicités pour trouver une solution aux problèmes en cours.

Cette situation est-elle connue de la direction?

Quid de la qualité de service car potentiellement, cela risque de dégrader l'IRC.

#### **Réponse Direction :**

Il est vrai que depuis l'annonce par CA Assurance du changement de prestataire de Mondial vers Europ assistance, la prestation proposée par notre actuel correspondant est perfectible.

Ce sujet est en cours de traitement et soyez assurés que nous suivons les cas recensés avec beaucoup d'assiduité. Nous sommes en lien permanent avec notre délégué régional Pacifica qui suit nos dossiers avec sérieux.