

1. Problèmes informatiques (CFDT)

Les problèmes informatiques sont récurrents (souci d'accès à l'outil Connexion le mardi matin 2 fois dans ces dernières semaines ; Predica, 2 fois là-aussi, le samedi matin) à chaque fois cela intervient à des moments privilégiés pour l'utilisation de ces outils. On peut comprendre qu'il y ait des soucis ou des interventions sur le système informatique, mais n'est-il pas possible de prévenir les salariés en amont quand il y a des interventions et surtout d'éviter de le faire sur des moments où ces outils sont le plus utilisés ?

Réponse Direction :

Concernant Connexion, il s'agit d'un outil péri-informatique communautaire. Nous n'avons pas eu de remontées dernièrement de la part du réseau sur des dysfonctionnements majeurs.

Un seul conseiller nous a sollicité pour un problème d'accès qui a pu être résolu après avoir vider son cache.

Les éventuels problèmes d'accès pourrait venir de soucis sur les serveurs péri-informatique. Dans le cas d'une intervention, il serait possible de prévenir les collaborateurs en amont. Mais, il reste les problèmes liés à des pannes de serveurs qui ne sont malheureusement pas anticipables.

2. Phishing (CFDT)

De nombreux clients ont été victimes d'une tentative de *phishing* ces derniers mois, 1700 clients du Crédit Agricole sont concernés, combien pour la CR et quelles sont les conséquences ?

Réponse Direction :

A ce jour, nous n'avons pas détecté de client victime de ce phishing dans notre CR.

Communications réalisées sur ce sujet.

- Il existe une page sur notre vitrine dédiée à la fraude et sécurité : <https://www.credit-agricole.fr/ca-atlantique-vendee/particulier/cybersecurite.html>
- Un bagage de sensibilisation réseau était à disposition pendant l'été (bagage sécu fi).
- Chaque échange téléphonique avec les agences est l'occasion de rappeler les règles de sécurité.
- Des SMS, E-MAILING et notification MA BANQUE ont été envoyés à 400 000 clients afin de les aviser des risques et des bonnes à tenir notamment face au phishing.
- En lien avec la sécurité financière, il y a en octobre le CYBER MOIS. Sur 4 semaines via le carrousel NPC, une communication avec vidéo de sensibilisation. Semaine 1 : le phishing et semaine 2 : le vishing (phishing par téléphone).

3. Cotation Bale (CFDT)

Quand un conseiller professionnel ouvre un compte "capi" avec un capital bloqué déposé en attendant la validation du dossier et que la demande de financement n'arrive que 2/3 mois après, la note Bale du client est automatiquement en 3, cela pénalise le dossier (il peut passer d'une délégation agence au 1er rdv avec le client, à délégation marché 2 mois après). La note Bale pourrait-elle être neutralisée pendant cette période ?

Réponse Direction :

La note Bâle est mise à jour automatiquement chaque début de mois dans notre SI local. C'est un fonctionnement groupe sur lequel nous n'avons aucune action possible. En revanche, en ce qui concerne les délégations elles sont propres à chaque CR.

La Direction (via le comité risques de crédit) a ainsi validé il y a plusieurs années, l'attribution d'une note Bâle à 2 pour calculer la délégation des prospects PRO/AGRI/PART.

L'étude de financement d'un prospect se réalise donc avec une note Bâle à 2.

Concernant les clients, ce sont tout un ensemble de facteurs (et pas un seul) qui influencent sa note, comme les caractéristiques du partenaire, son équipement et fonctionnement, les incidents.

4. Lieu des formations (CFDT)

Pourquoi certains salariés sont-ils conviés en formation à la CR et d'autres en plein centre de Nantes (exemple : à la banque Privée Carré Lafayette en plein centre-ville) ?

Pourquoi n'est-il toujours pas possible sur notre CR de centraliser les réunions sur moins de distance ?

Réponse Direction :

Afin d'assurer le déroulement des formations en présentiel dans le respect des règles sanitaires (4m2/Collaborateur) nous avons mobilisé différents espaces répondants à ces critères.

De nombreuses salles de réunion ont donc été mobilisées au regard de leur capacité d'accueil (Jauge COVID), mais leur nombre ne permettait pas d'assurer toutes les sessions de formation.

Il nous a fallu organiser certaines sessions de formation en dehors de la CR.

C'est ainsi que nous avons pu maintenir un déploiement de la formation NBQ en présentiel auprès de l'ensemble des collaborateurs du réseau (150 sessions sur 2 mois).

5. Prime de diplômes et indemnités de logement (CFDT)

Le montant des primes de diplômes ou de l'indemnité de logement est-il réduit selon le temps de travail des salariés ?

Réponse Direction :

Les primes de diplôme et l'indemnité logement ne sont pas prorataées en fonction du temps de travail.

6. Horaires des AEL (CFDT)

Y-a-t-il des modifications d'horaires attendues pour les salariés des AEL ?

Réponse Direction :

A ce jour, il n'y a pas de projet de travail sur l'amplitude horaire.

7. Réponses aux demandes de télétravail (CFDT)

Tous les salariés ayant sollicité une demande de télétravail ont-ils tous reçus une réponse écrite leur notifiant l'accord ou le refus ?

Réponse Direction :

Sur 153 demandes, 15 collaborateurs ayant formulé une nouvelle demande sont en attente de réponse. Tous les autres collaborateurs ont reçu une réponse.

8. Formalisation des entretiens RH (CFDT)

Comment sont formalisés les entretiens RH avec les chargés de développement ?

Comment les salariés peuvent-ils avoir accès aux comptes rendus formalisés par les chargés RH ?

Réponse Direction :

Dans le cadre de ses missions, le conseiller en trajectoires professionnelles est amené à échanger avec des collaborateurs lors d'entretiens formels dits « Entretien professionnel », mais également sur simple sollicitation et sur des thématiques variées.

Ces échanges n'ont pas tous vocation à être consignés et à faire l'objet d'une formalisation.

Les entretiens formalisés par les Conseillers en trajectoires professionnelles sont accessibles par le collaborateurs sous leur espace talentsoft SIRH'Us Gestion des Talents et recrutement interne.

Une fois le formulaire complété, le collaborateur est informé et invité à rédiger ses commentaires sur ce même document.

9. Infantilisation des salariés (CFDT)

Entre bonbons, burger quizz et déguisements la Direction a-t-elle conscience de l'infantilisation des salariés de la CR ?

Réponse Direction :

Nous ne partageons pas cette analyse. Le jeu n'est pas opposé au travail, et nous y voyons au contraire une ouverture d'esprit et un moyen d'apprendre en jouant.

10. Tableau de suivi des salariés vaccinés (CFDT)

Un tableau de suivi des salariés vaccinés partant à Barcelone a été disponible dans la CR.

Est-il normal d'avoir rendu public des données personnelles considérées comme confidentielles comme les dates des vaccins des salariés ou le nom des salariés non vaccinés ?

N'y-t-il pas une obligation de déclaration auprès de la CNIL de ce type de document ?

Ce tableau est-il en cohérence avec la RGPD ?

Réponse Direction :

Effectivement un tableau des collaborateurs partants a été mis à disposition des managers pour compléter des informations que notre prestataire de voyage nous réclamait. (Ce tableau n'a servi qu'à gérer les formalités de transport avec la compagnie aérienne). L'entrée sur le territoire espagnol ne pouvant se faire que sous certaines conditions sanitaires, nous avons été obligés de demander ces informations.

Ce tableau a été placé dans un répertoire partagé pour que l'ensemble des managers puissent y accéder. Il n'est plus consultable aujourd'hui et a été d'actualité seulement lors de la période de préparation.

11. Politique RSE de la CR (CFDT)

Le voyage à Barcelone de plus 100 salariés est-il compatible avec la politique RSE de la CR ?

Réponse Direction :

Notre politique RSE indique que « *les déplacements professionnels et les trajets domicile travail représentent le poste le plus important en matière d'émissions de GES pour la Caisse régionale. Elle s'attache donc à influencer sur les modes de transports de ses collaborateurs : affectation des collaborateurs au plus près de leur domicile, incitation au covoiturage, signature de plans de déplacement, développement de l'usage des outils de connexion à distance, intégration de véhicules électriques dans la flotte de l'entreprise* ».

Il est à ce jour fondamental de s'efforcer de l'appliquer au quotidien. Cependant, par l'écriture de cette charte nous n'avons pas pour souhait de s'interdire tout voyage ou séminaire à l'étranger qui sont, somme toute, très exceptionnels, tout comme vous proposez toujours dans le catalogue du CSE des voyages à l'étranger.

12. Prise de connaissance des flashes (CFDT)

Depuis la mise en place du Canal 129, les salariés ne prennent plus automatiquement connaissance des flashes importants. Est-il prévu des adaptations ?

Réponse Direction :

Les flashes publiés sur Canal 129 sont automatiquement publiés et disponibles au même endroit qu'avant sur le PUC, en cliquant sur la bannière.

Par ailleurs, et pour information, les flashes sur canal 129 nous semblent plus « simples » à retrouver puisqu'un seul clic suffit à retrouver l'ensemble des flashes sur une même page, sans avoir à cliquer sur chaque flash. Ils sont classés par semaine et accessibles via la page d'accueil de Canal 129 (le raccourci) ET la page d'accueil du PUC (la bannière).

Point statistique : Avec l'ancienne version, nous pouvons compter 957 ouvertures en moyenne par flash après un mois de publication. Avec la nouvelle version (Canal 129), la moyenne est de 1 077 consultations après seulement une semaine de publication.

13. Congé des salariés à temps partiel (CFDT)

Est-il normal qu'un salarié qui fait l'acquisition en année N-1 de 25 jours congés alors qu'il est à temps plein, voit ses congés proratisés lorsqu'il doit les poser en année N lorsqu'il est alors en temps partiel ?

Réponse Direction :

Un salarié à temps plein ou à temps partiel a un droit à absence de 25 jours de congés en N+1 – soit 5 semaines (pour une année N travaillée à temps plein ou à temps partiel).

Un salarié qui passe à temps partiel prend ses congés à temps partiel (même ceux acquis à temps plein).

Une semaine est toujours décomptée 5 jours quel que soit le nombre de jours travaillés dans la semaine.

Une fois par an, en janvier ou février, est vérifiée la règle du maintien/10ème.

Les salariés passés à temps partiel toucheront une indemnité CP correspondant à l'écart entre la valeur de la journée lors de l'acquisition et la valeur maintenue lors de la prise du congé.

14. Dimensionnement restaurant d'entreprise NOSICA (CFDT)

Au vu de la forte fréquentation et des difficultés à pouvoir trouver des tables disponibles le restaurant d'entreprise de NOSICA est-il suffisamment dimensionné et suffisamment bien agencé ?

Réponse Direction :

L'ensemble des personnes du site a été pris en compte pour déterminer la capacité d'accueil du restaurant d'entreprise. Aujourd'hui, ce n'est pas une question de dimensionnement mais une question d'affluence aux heures de pointe, les salariés venant tous déjeuner à la même heure. Nous devons travailler sur une adaptation au roulement, le pic d'affluence se situant entre 12h15 et 12h45.

15. Frais kilométriques (SUD)

Les salariés, en mettant à disposition de l'entreprise leur véhicule personnel, subissent de plein fouet l'augmentation continue du prix des carburants.

L'indemnisation kilométrique fixée de manière unilatérale par la direction n'a pas évolué depuis plusieurs années et reste figée à 0,50 centimes d'euros du kilomètre.

Nous demandons à la direction de revoir à la hausse cette indemnité.

Réponse Direction :

Nous ne prévoyons pas de revoir à la hausse cette indemnité.

16. Prime défiscalisée (SUD)

Depuis plusieurs mois, les élus SUD demandent à la direction le versement d'une prime défiscalisée telle que le prévoit le dispositif du gouvernement dans le cadre du maintien des activités pendant la crise COVID, et afin de reconnaître le plein engagement des salariés. La direction nous répond par la négative à chaque fois et pourtant les salariés sont en forte attente sur le sujet. La direction va-t-elle accepter de revoir sa position ?

Réponse Direction :

Nous maintenons notre réponse énoncée lors des RIC du 26 août 2021 et 20 mai 2021.

17. Supplément familial de salaire (SUD)

L'accord national sur le temps partiel prévoit que "les primes et indemnités contractuelles sont versées dans les conditions habituelles, mais proportionnellement au temps de travail."

Le supplément familial de salaire tel que défini dans l'article 31 de la convention collective du crédit agricole est "une indemnité complémentaire", qui par conséquent n'est pas contractuelle.

Aussi, nous demandons que le supplément familial de salaire ne soit pas proratisé au temps de travail.

Réponse Direction :

Le supplément familial de salaire constitue un élément de salaire soumis au principe de proportionnalité et est proratisé, comme tout autre élément de salaire, en fonction du temps de travail du collaborateur. Ce principe a d'ailleurs été confirmé par la Cour d'Appel de Douai le 30 novembre 2012.

18. Télétravail (SUD)

Comment se répartit le télétravail dans l'entreprise ? Cadre/non cadre ? Pour ces deux catégories, comment sont répartis les jours de télétravail ?

La préconisation de ne pas poser de jours de télétravail les lundis, mercredis et vendredis s'applique-t-elle aussi aux managers ?

Réponse Direction :

Sur les 59 acceptations de télétravail, 34 sont des cadres, 25 sont des analystes ou techniciens. Les jours de télétravail sont principalement vendredi, jeudi et mercredi (en ordre décroissant).

Par ailleurs, pour répondre à votre seconde question, comme indiqué dans les RIC du mois de septembre, il n'y a pas de préconisation de ne pas télétravailler les lundis, mercredi et vendredi. Ce n'est qu'une règle de fonctionnement variable selon les besoins du service.

19. On nous a signalé la présence de rats dans les bungalows Du site de La Roche sur Yon : le nécessaire a-t-il été fait ? (SNECA)

Réponse Direction :

Oui, le nécessaire a été réalisé. Nous avons fait intervenir le 1^{er} septembre l'entreprise Hygiène pour la mise en place du dispositif et le 16 septembre a eu lieu le contrôle et réappâtage.

Si remontées supplémentaires, nous ferons repasser le technicien dans le cadre de la garantie jusqu'à résolution du problème.

20. L'outil de suivi des plannings pour l'agence Tabarly des Sables a-t-il été livré ? (SNECA)

Réponse Direction :

Nous sommes en cours d'adaptation de la solution d'une autre Caisse régionale pour livraison d'ici fin octobre.

21. Restaurant d'entreprise du site de Nantes (SNECA)

Il est désormais acté que ce restaurant est trop petit pour accueillir l'ensemble des collaborateurs présents sur site ; suite au manque de place, certains collègues sont allés déjeuner sur les mange-debout à l'étage et ont été renvoyés : où doivent-ils aller déjeuner : sur leurs bureaux ? dans d'autres salles ?

Réponse Direction :

L'ensemble des personnes du site a été pris en compte pour déterminer la capacité d'accueil du restaurant d'entreprise. Aujourd'hui, il n'est pas décrété que le restaurant d'entreprise soit trop petit, mais les salariés viennent tous déjeuner à la même heure : nous devons travailler sur une adaptation au roulement, le pic d'affluence se situant entre 12h15 et 12h45.

Les bureaux et les salles de réunion ne sont pas des lieux de déjeuner.

22. Qu'en est-il de nos collègues qui demandent à travailler là où ils vivent, tout comme nos dirigeants ? (SNECA)

Réponse Direction :

Comme indiqué dans notre politique RSE, nous nous efforçons, dans la mesure du possible à « affecter les collaborateurs au plus près de leur domicile ».

23. Site de La Roche sur Yon (SNECA)

Dans les nouveaux locaux du site de La Roche (RDJ et niveau 0 en partie) les collègues ont froid : l'information est-elle remontée au service immeuble et des mesures ont-elles été prises ?

Idem au niveau du restaurant d'Entreprise dans lequel il fait froid depuis des années (il n'est pas rare d'y déjeuner en manteau)

L'approvisionnement en gaz des fontaines à eau n'est pas suivi (ex : celle du restaurant d'Entreprise n'a plus d'eau gazeuse depuis au moins deux semaines)

Réponse Direction :

Le chauffage fonctionnait bien, seulement suite aux travaux, la consigne était réglée à 20°C par défaut (norme au niveau des espaces tertiaires).

Nous avons demandé de remonter la consigne.

Pour le restaurant, nous avons également demandé à notre prestataire de réaliser des mesures de températures à 11h30 tous les jours à différents endroits du restaurant jusqu'à la fin de la semaine afin d'agir sur les consignes si nécessaires.

Concernant l'eau gazeuse, un contrôle semestriel est effectué sur l'ensemble du parc des fontaines à eau (Nantes & La Roche sur Yon).

Concernant les bouteilles de gaz, O'Plus n'a aucun moyen de contrôler si la bouteille de gaz est vide, dès que quelqu'un s'en aperçoit, il faut le remonter au service logistique (boite groupe 847 BG logistique) et la bombonne de gaz sera remplacée dans les 24 heures. En effet, la consommation d'eau gazeuse est très variable.

24. REC direction des risques (SNECA)

Il est désormais établi que les éléments constitutifs du résultat de l'atteinte initiale à 94% ne sont pas équitables pour les collaborateurs de cette Direction par rapport au reste de l'Entreprise mais aucune réponse n'a été apportée par la Direction sur la méthode de calcul du supplément de 11 points qui aboutit à une REC de 105%, inférieure de 6 points à celle des autres Directions, alors que les collaborateurs ont été félicités pour la qualité du travail effectué : où est la cohérence et qu'en est-il de la symétrie des attentions ?

Réponse Direction :

Les rémunérations des équipiers des fonctions de contrôles (Permanent, Périodiques et Conformité-Sécurité Financière) doivent être décorrélées de la rémunération des autres métiers de la Caisse régionale et en particulier commerciaux.

Elle est constituée d'indicateurs quantitatifs par ligne métiers « Fonction de Contrôle » et d'une appréciation qualitative globale à la Direction des Risques. Aucun lien avec la REC de la Caisse régionale ne relie la REC de la Direction des Risques à tout autre REC.

Les éléments quantitatifs portent sur mesures d'activités et de délais :

- Le taux d'atteinte calculé cumulé des services contrôles permanents, Risques, Ethique et Conformité, Sécurité Financière et des services Contrôles périodiques est de 94%.
- En tenant compte de l'ajustement sur la réalisation du plan d'audit à 100% après report de quelques missions pendant le confinement

La REC comporte une appréciation portant la qualité globale d'exécution des missions. Celle-ci, qualitative, a permis de réévaluer à +11 points et portait sur les points suivants :

- Qualité de travail et des missions et Contribution à l'adaptation de l'entreprise dans le contexte

- Réalisation du début d'une Mission ACPR, Atteinte d'une Certification IFACI, Qualité des Travaux sur les Risques et Filières
- Adaptation de l'organisation (réduction de structure, transformation...)
- Modification du plan de contrôle dans le cadre du dispositif Covid

Ceci a conduit à proposer une REC de 105% (94+11) démontrant la réelle qualité de travail pendant cette période atypique

| Indicateurs | Pondération (base 100) | Résultats Pondérés |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|
| Prise en charge par les Lignes Métiers Contrôle des LJ réglementaires | 30% | 0,24 (80%) |
| Respect des délais de remontée des reportings réglementaires (RACI, QPC, FACTA, BHCA, etc). | 35% | 0,35 (100%) |
| Taux de couverture du plan d'audit annuel. | 35% | 0,35 (100%) |
| Total quantitatif dans la limite de [70 ; 100] | 100% | <u>0,94</u> |
| Qualitatif : Qualité des réalisations des fonctions de contrôle. | [-30 ; +30] | 11 |
| Total de la REC des fonctions de contrôle | [70 ; 130] | 105 |