

Réclamations individuelles et collectives
Réunion CSE du jeudi 20 janvier 2022

1. Télétravail crise sanitaire (CFDT)

Est-il possible d'avoir les chiffres du nombre de salariés en télétravail crise sanitaire par service, par DSA et par métiers pour le réseau ?

Réponse Direction :

Semaine 1 : du 3 janvier 2022 au 8 janvier 2022 :

GLOBAL :

TTV	lundi 3 janvier 2022	mardi 4 janvier 2022	mercredi 5 janvier 2022	jeudi 6 janvier 2022	vendredi 7 janvier 2022	samedi 8 janvier 2022
Global	114	287	400	525	535	105
Dont DSA	1	42	79	120	101	67

DSA :

DSA	lundi 3 janvier 2022	mardi 4 janvier 2022	mercredi 5 janvier 2022	Jeudi 6 janvier 2022	Vendredi 7 janvier 2022	Samedi 8 janvier 2022
DSA ERDRE ET LOIRE	0	3	8	14	10	4
DSA MER ET SILLON	0	3	8	14	6	9
DSA NANTES SAINT HERBLAIN	1	8	12	20	17	16
DSA NORD LOIRE	0	3	12	11	8	7
DSA RETZ ESTUAIRE	0	6	8	6	13	5
DSA SEVRE MAINE ET BOCAGE	0	6	11	25	23	8
DSA VENDEE LITTORAL	0	8	7	13	8	8
DSA VENDEE SUD	0	4	6	8	6	3
DSA YON ET BOCAGE	0	1	7	9	10	7
Total général	1	42	79	120	101	67

DIRECTION :

DIRECTION	lundi 3 janvier 2022	mardi 4 janvier 2022	mercredi 5 janvier 2022	jeudi 6 janvier 2022	vendredi 7 janvier 2022	samedi 8 janvier 2022
DIR GENERALE ADJOINTE 1	0	0	1	1	0	0
DIR GENERALE ADJOINTE 2	3	5	6	9	8	1
DIRECTION COMMERCIALE ET BANQUE PRIVEE	15	86	140	191	171	88
DIRECTION DATA ET PILOTAGE DE LA TRANSFORMATION	24	35	44	53	62	3
DIRECTION DES RISQUES	8	11	15	17	22	1
DIRECTION DES SERVICES BANCAIRES	13	43	43	66	66	1
DIRECTION DEVELOPPEMENT HUMAIN ET COMMUNICATION	9	20	26	25	27	2

DIRECTION ENTREPRISES ET INNOVATION	14	19	36	42	39	1
DIRECTION FINANCES ET RECOUVREMENT	12	19	17	30	33	1
DIRECTION GENERALE	0	0	0	0	0	0
DIRECTION GOUVERNANCE FONCTIONNEMENT & RSE	2	14	23	24	27	1
DIRECTION MARCHES DE PROXIMITE ET ASSURANCES	14	35	49	67	80	6
Total général	114	287	400	525	535	105

Semaine 2 : du 10 janvier 2022 au 15 janvier 2022 :

GLOBAL :

TTV	lundi 10 janvier 2022	mardi 11 janvier 2022	mercredi 12 janvier 2022	jeudi 13 janvier 2022	vendredi 14 janvier 2022	samedi 15 janvier 2022
Global	272	434	403	448	411	56
Dont DSA	11	96	109	125	87	32

DSA :

DSA	lundi 10 janvier 2022	mardi 11 janvier 2022	mercredi 12 janvier 2022	jeudi 13 janvier 2022	vendredi 14 janvier 2022	samedi 15 janvier 2022
DSA ERDRE ET LOIRE	1	7	13	17	9	1
DSA MER ET SILLON	2	9	15	9	6	1
DSA NANTES SAINT HERBLAIN	2	16	16	16	13	11
DSA NORD LOIRE	0	11	13	19	11	3
DSA RETZ ESTUAIRE	0	8	11	15	17	3
DSA SEVRE MAINE ET BOCAGE	1	16	20	21	14	2
DSA VENDEE LITTORAL	4	14	10	14	6	5
DSA VENDEE SUD	0	3	3	7	8	4
DSA YON ET BOCAGE	1	12	8	7	3	2
Total général	11	96	109	125	87	32

DIRECTION :

DIRECTION	lundi 10 janvier 2022	mardi 11 janvier 2022	mercredi 12 janvier 2022	jeudi 13 janvier 2022	vendredi 14 janvier 2022	samedi 15 janvier 2022
DIR GENERALE ADJOINTE 1	0	0	0	0	0	0
DIR GENERALE ADJOINTE 2	7	6	6	7	6	0
DIRECTION COMMERCIALE ET BANQUE PRIVEE	34	159	167	187	140	44
DIRECTION DATA ET PILOTAGE DE LA TRANSFORMATION	38	31	31	38	40	2
DIRECTION DES RISQUES	10	8	8	7	13	1
DIRECTION DES SERVICES BANCAIRES	41	61	50	53	48	2

DIRECTION DEVELOPPEMENT HUMAIN ET COMMUNICATION	22	26	21	14	22	1
DIRECTION ENTREPRISES ET INNOVATION	28	29	28	35	36	1
DIRECTION FINANCES ET RECOUVREMENT	22	30	20	28	24	1
DIRECTION GENERALE	0	0	0	0	0	0
DIRECTION GOUVERNANCE FONCTIONNEMENT & RSE	10	14	14	18	23	1
DIRECTION MARCHES DE PROXIMITE ET ASSURANCES	60	70	58	61	59	3
Total général	272	434	403	448	411	56

2. Garantie conventionnelle (CFDT)

Quel est le nombre de salariés par site (siège/réseau) et par classe qui ont été bénéficiaires de RCI à la fin de l'année 2021 au titre de la garantie conventionnelle ?

Quels sont les montants maxi, mini et moyen distribués ?

Réponse Direction :

Garanties	Classe 1		Classe 2		Classe 3		TOTAL	
	Montant moyen mensuel	Nombre de bénéficiaires	Montant moyen mensuel	Nombre de bénéficiaires	Montant moyen mensuel	Nombre de bénéficiaires	Montant moyen mensuel	Nombre de bénéficiaires
Hommes	0,00 €	0	65,00 €	24	70,00 €	3	66,50 €	27
Femmes	60,00 €	2	54,68 €	39	70,00 €	3	60,03 €	44
TOTAL	60,00 €	2	58,61 €	63	70,00 €	6	63,19 €	71

15 salariés sont concernés sur le siège et 56 sur le réseau.

Le montant mini versé est de 3 € et maximum de 70€.

3. Auto évaluation EAA (CFDT)

Pour quelle raison est-il demandé aux salariés une auto-évaluation en vue de leur EAA ?

Est-ce obligatoire ?

Pour quelles raisons un problème technique empêche le salarié et le manager d'être simultanément sur le dossier ?

Réponse Direction :

Comme présenté au dernier CSE en information sur l'évolution des entretiens annuels, nous avons apporté des évolutions sur le dispositif permettant ainsi à chaque salarié d'être pleinement acteur de ce moment fort et plus globalement de son projet professionnel.

L'une de ces évolutions ouvre désormais la possibilité à chaque salarié de réaliser sa préparation d'entretien directement sur le formulaire unique TalentSoft, utilisé pour son Entretien annuel d'appréciation. Cette évolution permet à chaque salarié de bien s'approprier les compétences qui sont évaluées, et de le guider dans la préparation de son entretien.

Si le formulaire unique peut être complété simultanément par le salarié et son manager, nous préconisons, pour cette première année, que le manager réalise sa préparation sur le formulaire dès lors que le salarié a finalisé sa propre préparation.

4. REC des contrats Capital Décès (CFDT)

Il ne semble pas équitable qu'il n'y ait que les VP souscrits par les particuliers qui soient abondés pour les montants dans la REC à hauteur de 2% et non les VP pros. Pour quelle raison ?

Réponse Direction :

Il a été décidé de ne pas intégrer ces contrats pour plusieurs raisons ; la capacité à les piloter avec précision mensuellement et la volatilité des montants de capitaux assurés étant plus forte que sur le marché des Particuliers. Cela n'engendre aucune iniquité dans la mesure où le point de référence fixé est celui du marché des Particuliers.

5. Affectation des renforts CCM (CFDT)

Pouvez-vous nous indiquer où seront affectés les 20 CCM annoncés lors du CSE du mois de décembre (secteurs, grappes, agences) et sous quels délais ?

Réponse Direction :

La création d'un vivier de 20 postes a été annoncée lors du CSE du 20 décembre 2021. Ce vivier sera constitué des postes suivants :

- 10 postes de Conseiller Clientèle Multi Agences affectés prioritairement sur les zones en fort développement :
 - La Chapelle sur Erdre
 - Pont du Cens
 - Vertou
 - St Nazaire
 - Guérande
 - Rezé 8 mai
 - Ancenis
 - Montaigu
 - 50 otages
 - Roche Vendée
- 2 postes de Conseillers Professionnels en Equipe Volante
- 8 postes de Responsable de Clientèle Multi Agences affectés prioritairement sur les zones en fort développement :
 - La Chapelle sur Erdre
 - Vertou
 - St Nazaire
 - Rezé 8 mai
 - Ancenis
 - Montaigu
 - Talensac
 - Roche Vendée

Concernant les délais, ces affectations débiteront dès que possible.

6. Télétravail (SUD)

Quel est le taux de télétravail au sein de la caisse régionale.
Pour le réseau ? Pour les sièges ?

Réponse Direction :

Pour la semaine du 10 au 15 janvier 2022, le taux moyen de télétravail est de 9,8% pour le réseau et de 37% pour le siège.

7. Dérogation au télétravail (SUD)

Combien de demande de dérogation au télétravail avez-vous reçu ?

Réponse Direction :

Nous avons reçu 20 demandes de dérogations au télétravail.

8. Objectifs CMA (SUD)

Les collègues du service CMA se voient fixer des objectifs quantitatifs alors qu'il n'existe pas de repère à ce jour, contrairement à certains métiers du réseau notamment, à titre d'exemple. Nous estimons qu'il n'est pas possible d'apprécier un collègue sur des objectifs sans fondement ; et demandons donc à ce que les objectifs soient sortis de l'EAP.

Réponse Direction :

Le CM@ est spécialisé sur les assurances.

Le repère est donc établi en fonction de l'objectif collectif d'assurances attribué à l'équipe.

Cela aboutit à une contribution moyenne de 650 contrats pour l'année par équipier.

Un complément de réponse sera apporté.

9. Passeport Assurance (SNECA)

La filière assurance lance "le passeport assurance", un bagage est présenté dans les réunions d'équipe de janvier. Le nouvel "outil" laisse apparaître un pavé "accès à mes valorisations", il est précisé en support de présentation une valorisation et une "atteinte de seuils de performances" : est-ce un nouvel outil de suivi individuel ? si oui, pouvons-nous en avoir une présentation en CSE ?

Réponse Direction :

Le passeport n'est pas un outil mais un espace qui se veut individuel au sein duquel le collaborateur retrouvera les 4 items suivants :

Développer mes compétences / mon activité assurance / informations complémentaires / accès à mes valorisations

Ce passeport remplace les académies des assurances (créées en 2014 au sein de la Caisse Régionale) et n'est pas obligatoire (chacun est libre de l'utiliser ou non). Il concerne exclusivement le marché des particuliers et pourra être étendu aux marchés spécialisés.

La vocation première de ce portail est la possibilité pour le collaborateur de suivre et d'animer sa montée en compétence autour d'un dispositif obligatoire : la DDA. Le passeport ne reprend que des éléments existants et les centralise pour une meilleure consultation (E roue, E campus, simulateur, process, activité RAC....). La nouveauté essentielle réside dans la possibilité pour chaque collaborateur de suivre l'avancement de sa progression des 15H de DDA obligatoires par un compteur individuel. Il pourra aussi accéder à sa prise de note autour de sa stratégie personnelle assurance (son plan de marche) dans l'esprit du projet d'entreprise (responsable du développement de l'entreprise). Enfin il pourra accéder à des modules personnalisés en fonction de critères qui sont actuellement en cours de fabrication avec l'IFCAM.

Afin de retrouver l'ensemble des données déjà présentes et partagées au sein de la Caisse Régionale, un item « activité » sera également à sa disposition (en cours de construction).

L'item « valorisations » sera un item, qui comme aujourd'hui avec les experts et experts gold, permettra de valoriser des collaborateurs en fonction de :

- Une atteinte du plan de marche par rapport aux repères métiers proposés par le manager (critères quantitatifs) dont les synergies avec CMA et AEL ;
- Une atteinte du décompte du compteur DDA (nouveau).

L'idée principale est le transfert des formations dans l'action. Ainsi, je me forme, je développe mes compétences, je professionnalise mon conseil client, je valorise le conseil en approche 360 °, j'optimise ma relation client, je gagne du temps et je travaille en sérénité car je définis mon rythme.

Nous souhaitons valoriser à la fois ceux qui montent en compétence et ceux qui réalisent les objectifs définis par l'entreprise. Cette valorisation est actuellement en réflexion, en lien avec la team action sur la valorisation dans l'entreprise et pourra avoir différentes facettes (exemples : Formation à un module de coaching assurance pour être référent au sein de son agence...). Nous souhaitons ainsi faire vivre la filière avec plus d'éléments qualitatifs.

Nous sommes dans l'attente de la mise en ligne de la maquette. Dès qu'elle sera opérationnelle, une présentation pour info de ce dispositif pourra être effectuée en CSE.

10. Volume des Opportunités Relationnelles (SNECA)

Le volume maximum des O.R. hebdo était de 5 clients en 5 étoiles et 4 en 4 étoiles (soit 9 au total) + les flux Or, il semble que ce volume puisse monter à 12 : la norme a-t-elle été modifiée en 2022 ?

Réponse Direction :

Oui le volume des 12 opportunités relationnelles en 5 et 4 étoiles a été présenté dans le cadre du dossier REC en décembre. Il vise à renforcer notre proactivité vis-à-vis des clients, notamment avec la gestion des leads.

11. Adjoints – Club des managers (SNECA)

Pour quelle raison les adjoints ne font-ils plus partie du club managers sur canal 129 ?

Réponse Direction :

Avant la création de Canal 129, les adjoints recevaient « le fil du manager ». Lors de la création de Canal 129, ces informations ont été reprises dans l'espace « Managers ». Suite à la mise en place des cercles de leadership, l'espace « Managers » est devenu « le club des leaders-managers » qui est le canal choisi pour diffuser l'information aux membres du Cercle des leaders managers. Une solution technique est actuellement à l'étude visant à permettre aux adjoints de recevoir via Canal 129 les informations qu'ils recevaient dans « le fil du manager ».

12. Entretiens avec les conseillers en trajectoires professionnelles (SNECA)

En juin 2021, les collaborateurs ont reçu un mail de leur nouveau conseiller en trajectoire professionnelle.

Ce mail évoquait un contact à venir avec ce conseiller afin de convenir d'un échange.

Pouvez-vous nous faire un point d'étape sur le nombre d'entretiens réalisés ?

Réponse Direction :

Dans le cadre de la nouvelle organisation de la Direction du développement humain, chaque collaborateur a désormais un conseiller en trajectoires professionnelles dédié pour l'accompagner dans ses projets. Cette plus grande proximité s'est traduite par de nombreux échanges formels et informels, physiques ou à distance, sur l'ensemble du territoire.

Ainsi, sur l'année 2021 c'est près de 900 entretiens qui ont été réalisés en proactivité, ou à la demande d'un collaborateur.

Les conseillers en trajectoires professionnelles restent naturellement disponibles et joignables pour accompagner tous les projets professionnels.

13. Moments festifs / Protocole sanitaire (SNECA)

Il a été proposé aux managers d'organiser des moments festifs suites aux AG de Caisses locales et certains ont déjà réservé : qu'en est-il au vu du nouveau protocole sanitaire ? des consignes ont-elles été données ?

Réponse Direction :

Les moments de convivialités sont suspendus au sein de la Caisse régionale. Cette règle sanitaire s'applique pleinement aux AG de Caisses locales.

14. Exonération de taxe pour la CRAV (SNECA)

Les Caisses Régionales sont exonérées de la taxe d'apprentissage à compter du 1er Janvier 2022 (Loi de Finances 2022) : quelle économie cela représente-t-il pour notre Caisse Régionale ?

Réponse Direction :

Depuis le 1er janvier 2022, la taxe d'apprentissage et la CSA ne sont plus gérées par les Opco, mais par l'Urssaf (via la DSN) et la MSA pour nous. Cependant, ce changement ne s'applique qu'à partir de la taxe d'apprentissage et de la CSA dues depuis le 1er janvier 2022.

Par conséquent, la part principale de la taxe d'apprentissage de l'année 2021 qui reste due au 1er mars 2022 doit toujours être versée aux OPCO. Son solde doit quant à lui être versé directement aux établissements habilités au plus tard le 31 mai 2022. Pour l'année 2021, nous verserons près de 630 K€ au titre de la taxe d'apprentissage dont 81,8 K€ directement aux établissements scolaires de notre choix.

En outre, depuis cette année, nous ne paierons plus la Contribution supplémentaire à l'apprentissage (CSA). En effet, avec 109 alternants au 31/12/2021, et une augmentation supérieure à 10% de l'effectif alternant par rapport à 2020, nous avons fait le choix d'investir dans l'alternance. Cette contribution supplémentaire à l'apprentissage représentait un coût de 90 K€ en 2020.