

### 1. Entretien Annuel d'Appréciation (SNECA) :

Si toutes les contributions sont au niveau d'atteinte « supérieur », l'évaluation globale est-elle systématiquement supérieure ?

#### Réponse Direction :

Au-delà de l'évaluation des contributions de l'année, l'entretien annuel d'appréciation porte également sur l'évaluation des compétences attendues dans l'exercice du métier, qu'elles soient relationnelles et commerciales, techniques, ou encore personnelles. Le manager prend en compte l'ensemble de ces évaluations pour déterminer en synthèse l'évaluation globale.

### 2. Multicanal, omnicanal (SNECA) :

Aujourd'hui la multiplication des canaux de communication complique le quotidien des collaborateurs : il n'est pas rare de recevoir plusieurs appels (Tel, Teams, Lync, Mobile) pendant que nous sommes déjà en ligne.

Idem pour les messages écrits qui nous parviennent par Mail, SMS, Lync, Teams.

Serait-il possible de limiter certains outils ou à minima de fixer certaines règles, priorités ?

#### Réponse Direction :

Aujourd'hui, il y n'y pas de lien entre la téléphonie et la messagerie instantanée : seule l'information d'indisponibilité (en rouge) du collaborateur s'affiche mais elle ne bloque pas l'émission d'un appel par la téléphonie ou la messagerie instantanée.

Les règles actuelles sont de ne pas appeler un collaborateur indisponible (en rouge) dans la téléphonie CISCO ou dans Teams.

Lorsque Teams R1 a été déployé dans la Caisse Régionale en février 2021, Skype devait être supprimé en juin 2021 dès la mise à disposition de Teams R1 à l'ensemble des Caisses Régionales et filiales du groupe. Cependant, le déploiement de Teams R1 dans les Caisses Régionales a été décalé d'environ un an, nous avons donc dû conserver Skype afin de communiquer avec les Caisses Régionales et filiales non déployées en Teams.

Teams est en cours de déploiement, Skype devrait pouvoir être supprimé des postes de travail au 4ème trimestre 2022. Dans cette attente, Skype ne se lance plus à l'ouverture du poste afin de favoriser l'utilisation de Teams.

En outre, au titre des interactions entre le réseau et les fonctions support et d'expertise, pour les besoins d'information (et non une demande client), les collaborateurs sont invités à interroger CAESAR, qui permet d'accéder à l'information pertinente de manière rapide. Si l'information proposée ne répond pas au besoin du collaborateur, celui-ci peut solliciter via CAESAR le bon interlocuteur, via le canal organisé avec les services concernés (cf. le bouton « tel » en bas du formulaire CAESAR, qui permet de contacter un expert).

Si le besoin d'interaction concerne une demande client, les préconisations d'interaction font l'objet de fiches contact consultables via l'annuaire.

### 3. Fonctionnement des IRP (SNECA) :

L'accord IRP prévoit un délai de livraison en BDES des dossiers présentés en CSE « Une semaine avant la date de réunion et au plus tard 3 jours avant celle-ci ».

Aujourd'hui, nous constatons une dégradation des délais car les dossiers ne sont consultables que 3 jours avant, au mieux.

Quelles mesures allez-vous mettre en place afin de nous fournir les dossiers plus tôt ?

Réponse Direction :

Nous veillerons à fournir les dossiers plus tôt conformément à notre accord IRP.

#### **4. Modification des agendas (CFDT) :**

Les DSA subissent-ils une telle pression de la part du Directeur Commercial pour en arriver à exiger la modification des agendas des collègues sans même leur en parler, notamment sur les plages de 18 à 19H00 afin que ces plages horaires soient exclusivement réservées à des rendez-vous ?

Où est la confiance à priori prônée dans le modèle relationnel ?

Les salariés sont-ils toujours maîtres de leur agenda ?

La Direction a-t-elle conscience qu'après 4 heures d'accueil, où des instances s'accumulent, il peut être difficile pour les salariés d'enchaîner avec un rendez-vous ?

Réponse Direction :

Les DSA ne subissent aucune pression.

90 % des clients cherchant à prendre rendez-vous en autonomie abandonnent le parcours, notamment faute de créneaux disponibles sur les horaires les plus demandés, en fin de journée et le samedi.

La Direction Commerciale a donc demandé aux DSA/Managers d'être vigilants sur la planification d'activité, notamment que les agendas ne soient pas pré remplis de plages administratives récurrentes qui ne seraient pas directement en lien avec leur activité commerciale, empêchant ainsi nos clients de prendre rendez-vous en autonomie.

#### **5. Souffrances au travail (CFDT) :**

De nombreux salariés nous alertent sur de fortes souffrances au travail plus particulièrement sur deux secteurs, celui de Nord-Loire et Retz-Estuaire où les collaborateurs dont des managers n'en peuvent plus d'une pression excessive. Malgré des alertes déjà formulées rien ne bouge, cela empire même, que compte faire la Direction sur ces secteurs pour enfin ramener de la sérénité au travail ?

Réponse Direction :

Nous traitons chaque situation dont nous sommes alertés de façon individuelle. En effet, chaque situation nécessite une réponse adaptée aux problématiques rencontrées.

#### **6. Plan de développement et EAP (CFDT) :**

Est-il normal de voir inscrit dans le plan de développement de l'EAP que la condition pour être conforme sur l'année 2022 sera d'être au rendez-vous de la production commerciale sur la conquête et les assurances ?

La Convention collective dans son annexe 1 stipule que la compétence ne peut pas être évaluée que sur le seul prisme des résultats commerciaux, d'autres éléments doivent aussi être pris en considération pour apprécier la compétence et la contribution des salariés.

Cette injonction inscrite dans l'EAP va à l'encontre de la Convention Collective, que compte faire la Direction pour rectifier les EAP ainsi rédigés ?

Réponse Direction :

Dans l'entretien annuel d'appréciation, la partie « Plan de développement » reprend les contributions fixées pour l'année à venir avec les indicateurs permettant d'évaluer l'atteinte.

L'évaluation des compétences (relationnelles et commerciales, techniques, ou encore personnelles) est bien intégrée dans l'entretien annuel d'appréciation sous la partie « Compétences »

Le manager prend en compte l'ensemble de ces évaluations (Contribution et Compétences) pour déterminer en synthèse l'évaluation globale.

### **7. Challenge conquête pro (CFDT) :**

Un challenge conquête pro est organisé pour les SPA. Celui-ci n'est basé que sur la conquête des clients pros (les agris sont exclus) et du fait des différences entre les secteurs (part de marché existantes, taux de pénétration et nombre de conseillers différents), il est assez inéquitable. Quel est donc l'intérêt de faire ce genre de challenge sinon de créer des différences frustrantes entre des équipes sachant que le lot de 700€ par mois n'est pas neutre ?

#### Réponse Direction :

Effectivement, nous avons organisé cette année, une animation collective sur la conquête PRO des SPA pour intégrer les SPA à l'animation CONQUETE globale. L'ensemble des collaborateurs composant la SPA peuvent être récompensés (yc les conseillers agris de la SPA gagnante).

L'animation n'est pas inéquitable puisque les objectifs de conquête pros sont fixés en fonction des potentiels de chaque territoire.

Cette solution permet de faire concourir l'ensemble des SPA sur un domaine qui est commun à tous, le secteur agricole n'étant pas représenté dans toutes les SPA.

### **8. Avis sur Google (CFDT) :**

La Direction entend-elle modérer les avis des clients formulés sur Google lorsqu'un salarié est nommément cité ?

#### Réponse Direction :

La e-réputation est un sujet important pour notre Caisse régionale, notamment sur Google (référencement naturel, notoriété...). Nous travaillons depuis plus de deux ans avec la plateforme Inlead qui nous accompagne notamment sur les contenus de toutes les fiches Google agences mais également sur l'animation de ces fiches.

Le pilote que nous avons mené avec des agences, permet de rendre l'agence actrice de sa vitrine digitale : en animant le contenu de la fiche et en répondant aux avis positifs ou négatifs déposés par les clients et prospect. L'objectif de ce pilote est bien de favoriser la dépose de notes et d'avis positifs. Ce pilote n'a pas de lien avec la mention des prénoms noms des conseiller dans un avis Google déposé par un client.

Google est proche d'un réseau social et les internautes peuvent s'exprimer librement. La modération ne se fait malheureusement qu'à posteriori.

Evidemment, tout avis inapproprié ou mentionnant l'identité d'un collaborateur nécessite notre intervention. Sur Google, comme sur un réseau social, il est impossible d'exclure a priori ce type d'avis.

Lorsque la situation se présente, il nous faut réaliser un signalement à Google des avis diffamatoires. La déclaration est prise en charge par le secteur Pilotage et Animation Commerciale. Inlead se charge, après action de notre part, de formuler une demande auprès de Google. Le délai moyen constaté est de 3 semaines à 1 mois.

### **9. Télétravail et hausse des carburants (CFDT) :**

Dans le contexte de la forte hausse des carburants et dans le souci du maintien du pouvoir d'achat des salariés, la Direction pourrait-elle inviter à faire davantage de télétravail ou de travail déplacé ?

#### Réponse Direction :

La charte sur le travail à distance dont l'application est récente élargit sensiblement le nombre de bénéficiaires du télétravail et du travail déplacé au regard de l'accord précédent (hors télétravail sanitaire).

Le nombre de jours actuels nous semble, dans une phase de test d'un an, le nombre de jour adéquat pour répondre à nos enjeux que sont la qualité de vie au travail tout en maintenant voire renforçant notre productivité, notre compétitivité et notre performance globale (économique, sociale et sociétale). Il est en effet important de garantir et d'affirmer notre modèle coopératif et mutualiste de banque de cœur et de référence de notre territoire.

En parallèle, nous avons également conclu une revalorisation de 10% de notre barème kilométrique.

Ainsi, le contexte actuel ne nous amène pas pour le moment à revoir le nombre de jours accordés au titre du travail à distance. Toutefois, et selon son évolution, nous pourrions être amenés à engager une réflexion sur les conditions de recours au travail déplacé.

#### **10. Télétravail (CFDT) :**

Quel est le nombre de collègues, siège et réseau qui ont sollicité le télétravail depuis le nouveau dispositif ?

Réponse Direction :

Au 1<sup>er</sup> mars 2022, 515 collaborateurs ont posé une journée de télétravail « classique » sous l'outil SIRH (169 collaborateurs DSA et 346 collaborateurs hors DSA).

#### **11. Liste des agences pour travail déplacé (CFDT) :**

Quelle est la liste des agences qui sont en capacité d'accueillir des salariés dans le cadre du travail déplacé ?

Réponse Direction :

La liste des agences accueillant des salariés dans le cadre du travail déplacé est à la disposition de tous les collaborateurs sous l'intranet, Espace Infos RH/Vie dans l'entreprise/Travail à distance.

#### **12. Rac (CFDT) :**

Pourquoi n'y a-t-il pas d'actualisation des motifs de RAC en fonction des opportunités relationnelles ?

Réponse Direction :

Le catalogue des RAC est revu régulièrement. La dernière mise à jour concernait les RAC en lien avec la Collecte.

#### **13. Mutuelle de groupe (SUD) :**

De quel façon un salarié est-il averti de la résiliation d'un ayant droit ? Merci de nous redonner les âges ou les enfants sont résiliés selon les situations (étudiants etc....).

Réponse Direction :

Concernant la radiation des ayants-droit et plus spécifiquement des enfants pour lesquels il faut un justificatif de scolarité, sans ce dernier la radiation intervient au 31.12 de la dernière année pour laquelle le certificat de scolarité a été fourni.

La poursuite des études étant une condition d'adhésion au contrat (jusqu'au maximum des 28 ans), la demande de certificat est faite aux adhérents concernés au début du mois de septembre avec l'indication d'une date butoir d'envoi début octobre (la date de retour peut légèrement varier chaque année).

Sans réponse à la demande, l'enfant concerné est automatiquement radié au 31.12.

Pour information, voici les enfants qui peuvent avoir la qualité d'Assuré :

- un enfant de moins de 21 (vingt et un) ans, fiscalement à charge du salarié ou de son Conjoint assuré, ou de son partenaire de PACS ou de son concubin,
- tout enfant de moins de 28 (vingt-huit) ans poursuivant ses études supérieures et/ou percevant un revenu inférieur à 55% du SMIC et bénéficiant du régime étudiant.
- tout enfant vivant sous le toit du salarié et fiscalement à sa charge quel que soit son âge s'il perçoit une allocation pour adulte handicapé attribuée avant son 21ème anniversaire.

Il convient de fournir à PREDICA, à l'adhésion et à tout moment sur leur demande, tout document permettant de justifier de la qualité de bénéficiaire.

#### **14. Congé supplémentaire en contrepartie du 13ème mois (SUD) :**

Durant l'absence du congé supplémentaire, le contrat de travail est suspendu. En conséquence, il ne peut être demandé au salarié de contribuer individuellement à la réalisation d'objectifs (quantitativement ou qualitativement).

Aussi, nous demandons que cette période soit prise en compte dans les EAP, et que les objectifs soient proratisés en conséquence.

Réponse Direction :

L'entretien annuel d'appréciation prévoit la prise en compte de faits marquants sur la période écoulée. Ils doivent être indiqués dans la rubrique prévue à cet effet au début du formulaire d'entretien. L'évaluation faite par le manager doit prendre en compte les impacts et incidences éventuelles des faits marquants sur l'exercice du métier, les compétences développées ou encore les contributions attendues.

#### **15. Connexions (SUD) :**

Sur un exemple concret d'un collègue qui prend une semaine de congés ; pouvez-vous nous rappeler les règles sur le traitement des connexions en son absence ? Si pas de traitement, comment est-ce comptabilisé au niveau de l'agence ?

Réponse Direction :

En cas d'absence, les opportunités relationnelles peuvent être traitées par un autre collaborateur disposant de la compétence en fonction de l'urgence et de l'importance de l'OR à traiter.

En cas d'absence, pour la REC, les OR livrées en cas d'absence sont neutralisées au dénominateur. Les OR traitées par d'autres collaborateurs sont comptées au numérateur (bonus).

Il n'existe pas à ce jour de lien entre le SIRH et l'outil communautaire Connexion permettant de ne pas livrer les OR en cas d'absence.