

## Réclamations individuelles et collectives CSE du 20 juin 2019

### **1. Suppression du délégué CCPMA (SNECA)**

**Lors de la modification de ses statuts en début 2019, AGRICA a supprimé le délégué CCPMA présent en CR. Face à la disparition du délégué CCPMA dans notre CR, quelle communication la Direction a-t-elle prévue pour orienter les collègues ? Et qu'a-t-elle mis en place ?**

**Madame BUGEJA** indique que suite aux dernières élections, un délégué titulaire et un délégué suppléant ont été nommés mais que la Direction n'a pas communiqué sur le sujet. Elle ajoute qu'elle n'a reçu aucune indication de la part de la CCPMA, sur la disparition du mandat lié aux délégués CCPMA du délégué mais qu'elle communiquera l'information aux deux personnes élues l'année dernière et qui sont présents aujourd'hui en séance

**Monsieur POIREL** demande ce que la Direction prévoit de mettre en place pour orienter les salariés sur toutes ces problématiques.

**Madame BUGEJA** répond que la Direction n'a pas étudié le sujet parce qu'elle n'a pas d'information sur l'activité et le rôle des CCPMA auprès des salariés.

**Monsieur POIREL** considère que la réponse est inquiétante.

**Madame BUGEJA** explique que la Direction n'a pas de visibilité sur les actions des délégués CCPMA auprès des salariés et ne peut pas savoir comment orienter les collaborateurs aujourd'hui parce qu'elle ne sait pas si les délégués sont sollicités ou pas.

### **2. Garantie conventionnelle (SNECA)**

**Combien de TAU au titre du ratio des 25 % et combien de RM, au titre du ratio des 30 % ont été exclus de la matrice d'équité en 2018 ?**

**Madame BUGEJA** rappelle que la Direction a déjà répondu à la question le mois dernier, la réponse étant retranscrite dans le PV.

### **3. Assurance CAMCA (SNECA)**

**Où en est l'avancée des travaux aujourd'hui ? Quand les salariés bénéficieront-ils des mêmes garanties que celles proposées par PACIFICA ?**

**Madame BUGEJA** affirme que la Direction a pris en compte le sujet évoqué et a convenu de faire évoluer la garantie valeur à neuf d'un an sur le contrat CAMCA, soit une surprime non encore évaluée.

**Monsieur GUINAUDEAU** souligne que la garantie de PACIFICA valeur à neuf est de 3 ans.

**Madame BUGEJA** rappelle que la garantie CAMCA n'est que sur 1 an.

**Monsieur GUINAUDEAU** considère que c'est parce que la Direction n'a pas demandé le chiffrage sur 3 ans.

**Madame BUGEJA** informe que l'expert RH et le contrôle permanent chargés de la gestion des contrats sont aussi en cours de renégociation avec CAMCA sur la garantie corporelle individuelle accident salarié.

#### **4. Délégations CLM des Agences en Ligne (CFDT)**

**Pourquoi les CLM des AEL n'ont-ils pas la possibilité d'obtenir la délégation niveau 2 sur les supports de décisions ?**

**Madame BUGEJA** considère que la question est un peu plus un sujet de fonctionnement qu'une réclamation et aurait pu être posée auprès des managers concernés. Elle explique en effet que les CLM des AEL ont la possibilité d'obtenir la délégation niveau 2 sur les supports de décisions et qu'à ce jour, 3 conseillers Logement sur 4 ont la délégation de niveau 2.

**Monsieur GUINAUDEAU** précise que les CLM des Agences en Ligne n'ont pas délégation dans l'outil Green.

**Madame BUGEJA** note la remarque.

#### **5. Connexion (CFDT)**

**Comment gère-t-on les contacts des absents alors que les collègues doivent déjà en gérer en moyenne 18 par semaine ? Qui traite les contacts des clients non affectés ?**

**Madame BUGEJA** considère que la question est à nouveau un sujet de fonctionnement plutôt qu'une réclamation puisque dans le fonctionnement, l'outil met à jour hebdomadairement 18 contacts que le conseiller doit traiter en respectant les règles de priorisation. Elle explique que si le collaborateur n'est pas présent, c'est au manager d'arbitrer et d'affecter les opportunités de contact aux autres collaborateurs présents dans l'agence, en respectant la limite des 18 contacts par semaine.

Concernant les deux dernières questions, **Monsieur POIREL** considère, au nom des élus SNECA, que l'attitude de la Direction, qui ne répond pas pour la seconde fois à la question 2 est discriminante et méprisante puisque cette question rentre parfaitement dans le champ des questions individuelles et collectives.

**Madame BUGEJA** affirme qu'elle a bien répondu le mois dernier à la question du SNECA et qu'elle l'a confirmée aujourd'hui, le problème étant plutôt que la réponse ne leur convient pas.

**Monsieur POIREL** estime que la Direction a donné une réponse mais n'a pas répondu à la question.

**Madame BUGEJA** considère qu'elle a fait une réponse.

**Monsieur POIREL** affirme que pour les élus SNECA, la réponse de Madame BUGEJA révèle son niveau de considération vis-à-vis des élus du SNECA et sa conception du dialogue social.

**Madame BUGEJA** précise qu'elle laisse ces propos à la responsabilité du SNECA.

**Monsieur PAQUEREAU** demande comment un salarié peut avoir l'information si la réponse n'a été donnée qu'en commission de suivi, si ce n'est pas par l'intermédiaire de réclamations individuelles ou collectives, sachant qu'il n'y a pas non plus de compte rendu.

**Madame BUGEJA** rappelle que la Direction n'a pas d'obligation d'information des collaborateurs sur ces sujets et qu'elle a l'obligation de donner ces informations aux organisations syndicales signataires de la convention collective. Elle précise que si des collaborateurs souhaitent être informés, ils peuvent s'adresser aux organisations syndicales signataires.

**Monsieur PAQUEREAU** en déduit qu'à chaque fois que la Direction n'aura pas l'obligation légale de répondre à une réclamation individuelle et collective, elle répondra qu'elle détient l'information mais que les personnes doivent la chercher là où elle est.

**Madame BUGEJA** explique qu'elle a simplement indiqué que les informations transmises lors des instances sociales, en particulier celles qui sont liées aux sujets de convention collective, notamment dans le cadre des NAO ou des négociations, sont communiquées aux organisations syndicales mais pas aux salariés.

**Madame BUGEJA** déclare que si un salarié souhaite avoir des informations, qui ne portent pas sur l'application d'une convention ou d'un accord en lien avec les salaires ou les conditions de travail, la Direction ne donnera pas ces informations ; mais les organisations syndicales, qui ont ces informations, sont à même d'apporter une réponse au collaborateur qui le demande.

**Monsieur PAQUEREAU** demande pourquoi la Direction fait le choix de répondre à la question 4 de la CFDT, qui n'est pas une question de réclamation individuelle et collective mais de fonctionnement, alors qu'elle n'a aucune obligation légale d'y répondre.

**Madame BUGEJA** affirme qu'elle répond pour maintenir un dialogue social et apporter des informations sur le fonctionnement de l'entreprise.

**Monsieur PAQUEREAU** en déduit que la Direction, en l'absence d'obligation légale, fait des choix de réponse ou de non-réponse selon les organisations syndicales, sachant que l'organisation SUD reposera la même question le mois prochain.

**Madame BUGEJA** rappelle que les organisations syndicales ont les informations sur la question 2 qu'elles peuvent communiquer aux collaborateurs, ce qui n'est pas le cas pour les autres questions posées.

## **6. RCC (CFDT)**

**Un nouveau formulaire est prévu pour les appels de fonds envoyé par les notaires aux agences. Pourquoi cette tâche supplémentaire incombe-t-elle aux CLM en surcharge d'activité ? Est-il possible de rappeler aux notaires d'envoyer leurs appels de fonds sur la boîte RCC Notaires ?**

**Madame BUGEJA** informe que : « Le service crédit client, donc RCC, adresse systématiquement aux notaires une demande de fonds au moment de l'acceptation du client. Cette demande est à renvoyer dans la boîte groupe RCC Notaires. Les appels de fonds concernant les prêts hypothécaires, prêts assortis d'un privilège... hypothèques conventionnelles font obligatoirement l'objet d'un envoi au service RCC pour traitement sans passer par les agences. Ils représenteraient près de la moitié de la production depuis le début 2019.

Pour les autres prêts,... sous seing privé (prêts sans garantie et avec garantie CAMCA, l'appel de fonds peut être adressé également au client par son notaire. Le client peut télécharger cet appel de fonds, via sa messagerie sécurisée de Crédit Agricole en Ligne, formulaire, demande de déblocage, prêt habitat. C'est le canal à privilégier.

Pour accompagner les clients particuliers non bamistes dans le déblocage de leur prêt habitat, un formulaire a été mis à la disposition des agences dans la boîte à outils en mai dernier. Il facilite la transmission à RCC par les conseillers pour ces cas de prêtset permet d'optimiser les délais de traitement et donc la satisfaction des clients.

Pour information, 148 appels de fonds ont été adressés par ce canal depuis 1 mois. Ce formulaire a fait l'objet d'une présentation à l'ensemble des Conseillers Logement Multicanal en réunions sectorielles qui se sont déroulées d'avril à mai 2019. Il a également fait l'objet d'une communication dans la feuille de route de mai et d'un flash paru le 9 mai pour un lien vers le flash ou formulaire de déblocage de prêt.

**Monsieur GUINAUDEAU** précise que la question portait aussi sur le rappel auprès des notaires.

**Madame BUGEJA** précise qu'il n'est pas prévu de faire un rappel auprès des notaires.

## **7. Heures supplémentaires (CFDT)**

**Combien de salariés ont effectué des déclarations d'heures supplémentaires via l'outil déclaration du temps de travail sans en avoir complété le document docthèque de récupération ou paiement ? La Direction peut-elle rappeler les procédures en matière d'heures complémentaires et supplémentaires.**

**Madame BUGEJA** rappelle que lorsque les collaborateurs complètent leur suivi du temps de travail et qu'il génère des heures supplémentaires, l'heure supplémentaire est automatiquement déclarée en récupération. Elle explique que des collaborateurs ont certainement déclaré des heures supplémentaires sans avoir de formulaire papier, qui est juste nécessaire pour demander le paiement des heures supplémentaires et le paiement du travail de dimanche ou travail « de nuit ».

**Madame CAVELIER** demande comment le collaborateur peut changer sa demande et basculer de la récupération au paiement, lorsqu'une heure est passée automatiquement en récupération une fois le mois écoulé.

**Madame BUGEJA** note la question.

**Madame CORNU** demande si le process est le même pour le siège.

**Madame BUGEJA** répond que le process est le même dans le réseau et au siège, même s'il est un peu plus compliqué au siège puisque les heures supplémentaires s'établissent plutôt au bout de 15 jours.

**Madame CORNU** signale que les collaborateurs reçoivent une note pour leur indiquer qu'ils ne sont pas conformes s'ils ne rééquilibrent pas dans les deux semaines.

## **8. Attributions RCP (CFDT)**

**Combien d'attributaires de RCP en 2019, répartition Homme-Femme et par classe ?**

**Madame BUGEJA** informe qu'il y a 57 attributions de RCP en 2019, 31 hommes et 26 femmes, dont 44 en classe 2 et 13 en classe 3. Elle précise que l'attribution du RCP fera partie du dossier NAO qui sera communiqué en janvier.

**Monsieur DECATOIRE** ajoute que les taux se rapprochent de la cible fixée au moment de la négociation.

## **9. Suppléants en séance plénière (CFDT)**

**Qui organise la gestion des plannings dès lors qu'un suppléant est amené à remplacer un titulaire. Est-ce à l' élu suppléant de trouver son remplaçant dans son unité ?**

**Madame BUGEJA** informe que l'accord relatif au dialogue social et au fonctionnement des IRP prévoit qu'en cas de situation exceptionnelle, non qualifiable à l'avance et imposant un départ inopiné, le représentant du personnel devra informer préalablement son manager dans les meilleurs délais. Elle précise que si les heures de délégation ou d'absences liées à une réunion à l'initiative de l'employeur, dans le respect des dispositions, entraînent une perturbation dans les unités ou points de vente, le manager pourra échanger avec le représentant du personnel et étudier éventuellement des solutions conjointement.

**Madame BUGEJA** explique qu'il est nécessaire qu'il y ait un échange entre le collaborateur, représentant du personnel, et le manager, en fonction des contraintes de fonctionnement mais aussi des contraintes syndicales, pour pouvoir assurer la présence des sections syndicales dans les différentes instances et d'assurer au mieux le fonctionnement de l'agence. »

## **10. Formation trajectoire patrimoine (CFDT)**

**Suite à la formation de certains métiers, CEM, RPV1 et 2, RCM, pourquoi la Direction n'a-t-elle pas modifié les délégations (opérations sur titres,**

**traitement des échéances) ? Pourquoi avoir objectivé un si grand nombre de RDV par semaine (4 ou 5) alors qu'un seul RDV est parfois chronophage et oblige à renoncer à d'autres activités?**

**Madame BUGEJA** informe qu'il n'y a pas eu de modification au niveau des délégations puisque la formation Trajectoire Patrimoine ne remet pas en cause le principe du passage de relais.

**Madame BUGEJA** explique que le nombre de rendez-vous par semaine est de 2 pour les RCM et les RPVD et de 4 pour les conseillers Epargne et les conseillers Patri, avec un objectif de 10 entretiens pour être à l'aise. Elle précise que l'entretien Trajectoire Patrimoine correspond à une nouvelle démarche commerciale qui se substitue aux pratiques antérieures et qu'un temps d'appropriation est nécessaire.

**Madame BUGEJA** rappelle que les formations se sont déroulées en novembre et en mars et que, dans ce cadre, il avait été préconisé de faire au moins 10 entretiens pour s'approprier complètement l'outil et la démarche ; les collaborateurs avaient aussi été incités à le faire rapidement après les formations et à mettre en pratique avant de rencontrer le client.

**Madame SAUZEAU** attire l'attention d'une part sur le manque de formation pratique, en particulier sur la deuxième partie des propositions et d'autre part, sur le délai entre la formation et la mise en pratique.

## **11. Travail à distance (CFDT)**

**Combien de salariés ont répondu positivement à la demande de télétravail ou de travail déporté ? Quel est le nombre de salariés finalement éligibles au télétravail et au travail déporté ?**

**Madame BUGEJA** répond qu'il est difficile de faire un bilan exhaustif parce que tous les collaborateurs n'ont pas encore fait leur demande papier auprès de la DRH et que beaucoup sont en échange avec leur manager aujourd'hui. Elle précise que la DRH a reçu pour le moment une dizaine de demandes, majoritairement du travail déporté, sachant que sur ce point, la DRH revalide avec chaque manager la disponibilité des agences.

**Monsieur GUINAUDEAU** demande quels profils de métiers sont concernés.

**Madame BUGEJA** répond qu'il s'agit plutôt des métiers siège.

## **12. Preretraite progressive (CFDT)**

**Quelles sont les conditions d'éligibilité à une retraite progressive au sein de la Caisse régionale ?**

**Combien de salariés bénéficient-ils de ce dispositif à la CR ? Y a-t-il des demandes refusées par la Direction ? Si oui pour quelles raisons ?**

**Madame BUGEJA** explique que ce n'est pas l'employeur qui fixe les conditions de la retraite progressive mais la CARSAT et que les collaborateurs demandent plutôt

des temps partiels seniors, sans forcément préciser qu'ils veulent bénéficier de la retraite progressive.

**Monsieur GUINAUDEAU** demande si l'entreprise peut refuser les temps partiels.

**Madame BUGEJA** répond que certaines demandes sont refusées.

**Madame CAVELIER** demande si les refus sont liés à l'aménagement du temps de travail ou à la réduction en tant que telle.

**Madame BUGEJA** répond que les demandes sont refusées parce qu'elles ne sont pas compatibles avec le fonctionnement du service ou du point de vente.

**Monsieur PLANCHOT** demande combien de salariés sont en temps partiel dans le cadre d'une préretraite progressive.

**Madame BUGEJA** répond que la DRH ne peut pas le dire puisque si elle sait combien de salariés sont en temps partiel senior, elle ne sait pas nécessairement si derrière ils ont une retraite progressive. Elle ajoute que le nombre de demandes liées à des retraites progressives semble avoir augmenté ces derniers temps alors que le dispositif existe depuis plusieurs années.

**Monsieur DECATOIRE** ajoute que les demandes de temps partiel sont aussi plus nombreuses.

**Monsieur PLANCHOT** s'interroge sur les raisons qui motivent les refus de temps partiel senior, permettant aux salariés d'arrêter progressivement leur carrière, dans un contexte où la Direction s'est engagée à discuter sur ce sujet en négociation.

**Madame BUGEJA** explique que le temps partiel senior étant de 60 %, il peut gêner le fonctionnement de services, surtout quand il s'agit de postes d'encadrement.

**Monsieur PLANCHOT** précise qu'il ne parle pas du temps partiel senior Caisse régionale mais du temps partiel dans le cadre de la préretraite progressive, qui n'est pas forcément à 60%.

**Madame BUGEJA** rappelle que la DRH a des demandes de temps partiel sénior et pas des demandes de temps partiel retraite progressive.

**Monsieur PLANCHOT** affirme que l'entreprise a des demandes de temps partiel qui ne rentrent pas dans le cadre d'un temps partiel sénior avec application de l'accord Caisse régionale puisqu'il a en tête un exemple à NANTES.

**Madame BUGEJA** propose d'évoquer le cas après la réunion.

**Monsieur DECATOIRE** affirme que le niveau de temps partiel dans la Caisse régionale remonte et est plutôt élevé et que les 2/3 des temps partiels sont à durée indéterminée.

Selon **Monsieur GUINAUDEAU**, l'augmentation du temps partiel concerne probablement plus le réseau que le siège. Il considère en effet que la tendance est à mettre en lien avec les horaires du mardi et du vendredi parce que les collaborateurs concernés par ces horaires se plaignent d'un déséquilibre dans la vie professionnelle et personnelle ; un état de fatigue, lié en particulier à la journée du mardi qui est très chargée, est également remonté.