

Réclamations individuelles et collectives CSE du 06 juillet 2022

1. Dossiers de méthanisation (CFDT) :

Les investissements dans les dossiers de méthanisation se développent avec des enjeux financiers importants, ils font intervenir plusieurs services des sites de la CR (ECO, syndication, marché agri, juridique, agences au minimum) avec des process complexes. Plusieurs risques sont assez identifiés : déficit d'image du CAAV auprès des clients, surcharge de travail très importante pour les salariés concernés avec un stress important (notamment marché agri et conseillers), leadership laissé à nos concurrents qui mettent en place des structures adéquats (BPGO par ex) Serait-il possible de mettre en place une structure adaptée aux enjeux et un processus clair pour tous les acteurs afin de fluidifier ces dossiers en évitant les allers/retours, les interrogations diverses ? Ceci dans le but de protéger les salariés et l'entreprise et apporter de la sérénité sur ces dossiers.

Réponse Direction :

Nous disposons aujourd'hui d'une structure dédiée, en coopération avec la CR Anjou Maine, au marché de l'agriculture. Un ingénieur est arrivé en fin d'année dernière pour renforcer l'équipe et un recrutement est actuellement en cours.

La banque du dirigeant, et plus spécifiquement, l'équipe arrangement, a aussi été renforcée de deux personnes, pour marquer notre volonté de développer notre leadership en matière de syndication, dont les projets de méthanisation.

Parallèlement, le service ECO (partie syndication) a aussi été étoffé de juristes pour permettre d'absorber l'arrivée de dossiers issus de cette volonté de développement.

Nous souhaitons continuer à fluidifier toutes les relations entre les acteurs : Conseiller agri, marché agri, arrangeur, ECO et client.

Monsieur GUINAUDEAU demande à quel moment il est prévu de mettre en place le process.

Madame AMARA répond qu'elle n'a pas l'information.

Monsieur GUINAUDEAU affirme qu'il est important de le faire parce que la Caisse régionale n'est pas du tout organisée par rapport aux concurrents sur les dossiers de méthanisation. Il précise que des conseillers agris se sentent parfois assez seuls avec leurs clients quand il faut les accompagner sur leur projet alors que les concurrents ont une structure ad hoc qui les suit de bout en bout.

Madame FERMI répond que ces sujets font partie de la réflexion qui est en cours, notamment dans le cadre de la stratégie RSE et qu'il faut laisser un peu de temps pour se structurer.

2. Nettoyage CAMPUS (CFDT) :

Dans un communiqué daté du 24 juin la préfecture de Loire-Atlantique indique ceci : « compte-tenu de la diminution des débits des cours d'eau

du département, le préfet de la Loire-Atlantique invite chacun à éviter tout gaspillage et à maîtriser sa consommation d'eau ».

Au vu de ce communiqué et des engagements du Crédit Agricole sur la protection du climat, pourquoi la CR a-t-elle décidé de procéder au grand nettoyage de NOSICA et de passer outre des recommandations de la Préfecture ?

Réponse Direction :

Le nettoyage des extérieurs de Nosica est une prestation prévue au contrat qui tient compte de la réglementation locale. Cette prestation est réalisée une fois par an. Notre prestataire est sensibilisé à la RSE puisqu'il est engagé dans le « label achats responsable » au niveau national et le nettoyage par haute pression est un moyen faiblement consommateur d'eau.

3. Prime de transport (CFDT) :

Pourquoi la Direction n'a-t-elle pas communiqué sur les conditions d'éligibilité de la prime de transport ?

En effet des salariés ont été surpris de constater qu'ils n'étaient pas bénéficiaires de cette prime en consultant leur bulletin de salaire.

Quel est le nombre de salariés qui n'ont pas été bénéficiaires de cette prime de transport ?

Réponse Direction :

Nous avons choisi de ne pas communiquer de façon générale sur la prime transport mais au cas par cas, en fonction de la situation de chaque collaborateur. A ce jour, et sous réserve d'éventuelles régularisations, 169 collaborateurs n'ont pas bénéficié de la prime transport, répartis comme ci-après :

- 69 d'entre eux bénéficient d'une prise en charge de leur abonnement transport à 50% ;
- 63 d'entre eux ont été absents sur toute la période du 1er janvier 2022 au 30 juin 2022 ;
- 37 d'entre eux bénéficient d'un véhicule de service ou de fonction.

Madame CAVELIER demande si la Direction a communiqué aux 169 collaborateurs les raisons pour laquelle ils ne bénéficiaient pas de la prime transport.

Madame AMARA répond qu'ils sont informés s'ils le demandent.

Monsieur VRIGNON demande si la prime est ajustée au nombre de mois, dans le cas par exemple d'une personne qui a fait une demande de prise en charge par l'entreprise pour 4 mois.

Madame FERMI répond que la somme est ajustée et proratisée au cas par cas.

4. Invitation du 13 octobre au Puy du Fou (CFDT) :

La réunion du personnel du 13 octobre prévue au Puy du Fou est-elle obligatoire ?

Quelles sont les modalités de l'organisation de cette réunion (horaires, transports, fermetures des agences...) ?

La Direction sait-elle que de nombreux salariés refusent de se rendre sur le site du Puy du Fou ?

Réponse Direction :

La participation de tous est attendue à la plénière du 13/10 de 15h30 à 17h, qui a lieu sur les horaires habituels de travail. La participation à l'animation surprise et à la soirée qui suivront reste facultative, même si nous vous y espérons nombreux !

Les agences fermeront à 12H30 et les sites à 14h pour permettre à tous de se rendre au Puy du Fou.

Une foire aux questions sera intégrée au site pour permettre de répondre aux questionnements de tous. Elle sera enrichie au fil de l'eau.

Monsieur GUINAUDEAU précise que des collaborateurs refusent d'aller au Puy du Fou pour des raisons politiques et pour des raisons géographiques en raison de la distance.

Madame FERMI répond que plus de 1000 personnes se sont inscrites en l'espace de 2 jours.

Monsieur VRIGNON demande si l'entreprise prend en charge les frais de transport pour les collaborateurs qui souhaitent venir par leur propre moyen.

Madame FERMI répond que la prise en charge se fera uniquement pour le covoiturage.

5. Entretien avec 2 personnes (CFDT) :

Un salarié peut-il refuser un entretien bilan/élan qui se déroulerait avec 2 managers hiérarchiques ?

Où est la bienveillance ? Où est l'équité ?

Le collègue peut-il alors se faire accompagner ?

Réponse Direction :

Un entretien peut tout à fait se dérouler avec 2 managers hiérarchiques ; il n'est pas prévu que le salarié se fasse accompagner.

Monsieur GUINAUDEAU précise, qu'au travers de la question, les élus CFDT traduisent le sentiment des salariés qui vivent l'entretien bilan/élan avec deux managers comme une forme de pression.

Madame FERMI affirme que le fait de réaliser un entretien à plusieurs n'est pas un problème à partir du moment où l'objectif est de faire grandir le collaborateur et de le faire monter en compétence. Elle ajoute que si des cas individuels de malveillance sont identifiés, il est important de les remonter pour qu'ils soient traités.

Monsieur GUINAUDEAU demande si le collaborateur peut se faire accompagner par un collègue ou un représentant du personnel par exemple.

Madame FERMI répond que le collaborateur, à partir du moment où il ne s'agit pas d'une procédure disciplinaire, n'a pas de raison d'être accompagné.

Monsieur GUINAUDEAU explique que le salarié qui vit cette situation a l'impression d'être dans un entretien de type disciplinaire parce que face à un manager et à un DSA, il n'est pas dans un rapport d'égal à égal.

Madame FERMI explique qu'un collaborateur est accompagné par un élu lorsqu'il s'agit d'une procédure disciplinaire et qu'il n'y a pas de raison de le faire dans un autre cas. Elle ajoute qu'elle veillera néanmoins à ce que la perception du collaborateur ne soit pas celle qui est remontée et qu'il reste à travailler sur la transformation managériale qui est en cours.

6. Rémunération CFI (SUD) :

A ce jour, sur la population des conseillers immobilier, combien sont en 7 et combien en 8 ? Quels critères sont retenus pour passer de 7 à 8 ?

Madame FERMI considère que la question devrait être reformulée pour éviter toute confusion entre les PCP et les PCE, tous les conseillers immobilier étant en PCE 7.

Réponse Direction :

Tous les conseillers immobiliers sont en PCE 7. Parmi eux :

- 145 sont en PCP 7
- 24 sont en PCP 8
- 2 sont en PCP 9.

L'attribution d'une expertise personnelle est une véritable valorisation intuitu personae liée à l'expertise du collaborateur et cela, indépendamment de la classification du poste qu'il occupe.

7. Certification et conformité (SUD) :

Une majorité de conseillers immobilier se plaignent d'un nombre croissant de retours KO, pour leurs dossiers partant en certification.

Un gel des taux d'atteintes, (en terme de conformité des dossiers) est-il envisageable, ne serait-ce que sur une période donnée ?

Réponse Direction :

Le déploiement du contrôle unique avant édition du 5 avril dernier nous amène à reconstruire les taux mensuels de conformité logement.

Afin d'accompagner la transition et la montée en compétence de tous les acteurs sur ce nouveau parcours, les indicateurs des mois d'avril et mai ont été neutralisés et n'ont pas été diffusés. Cette information a été communiquée aux DAC et DSA le 9 juin et relayée dans le club logement à l'attention des conseillers immobilier le 10 juin.

Afin de poursuivre la courbe d'apprentissage et accompagner la période de congés d'été, nous décidons de prolonger cette neutralisation jusqu'à la fin du mois d'août. Un nouvel indicateur de conformité « Contrôle unique » sera mis à disposition en septembre.

En parallèle nous travaillons avec un groupe miroir de 10 conseillers immobilier et prescription volontaires afin d'identifier les irritants sur le nouveau parcours et travailler sur des solutions de facilitation et de communication.

8. PV de CSE et RICS (SUD) :

Quand seront remis à jour dans le PUCC les derniers PV de CSE ainsi que les RICS ?

Réponse Direction :

Nous effectuerons une actualisation durant l'été.

9. Premiers secours (SUD) :

Peut-on avoir une cartographie des collègues formés aux premiers secours ? nombre, répartition sur le secteur 44/85.

Comment sont prévues les "cessions de rappel" ?

Réponse Direction :

Les collaborateurs sauveteurs Secouristes du Travail sont au nombre de 144 (réseau et fonctions support) dont :

- 80 formés sur le 44
- 64 formés sur le 85.

L'actualisation des compétences est réalisée tous les deux ans, toujours sur la base du volontariat.

Un point est effectué tous les ans avec le service Sécurité sur les besoins (notamment pour couvrir l'ensemble des services / secteurs) afin de lancer un appel à candidature. Cette année, nous avons ouvert une seule session pour couvrir le secteur Couëron / St Etienne de Montluc et complété celle-ci par des collaborateurs qui avaient directement transmis leur souhait d'être formés. Chaque session se compose de 10 collaborateurs maximum.

10. Organigramme (SUD) :

Pour une meilleure visibilité des offres d'emploi, des cessions "vie me vie", etc... Pourriez-vous mettre en place un organigramme détaillé par département ?

Réponse Direction :

L'organigramme représente pour l'ensemble de l'entreprise les liens et relations fonctionnelles, organisationnelles et hiérarchiques qui existent entre les éléments et les individus. Il n'a pas vocation à préciser l'ensemble des métiers et/ou activités de l'entreprise.

A ce jour près de 456 métiers sont référencés au sein de la Caisse régionale.

Afin d'accompagner les collaborateurs dans leur réflexion sur leur trajectoire professionnelle, des dispositifs de type « Vis ma Vie » peuvent être mis en oeuvre dans le cadre d'une démarche co-construite et partagée avec le conseiller en trajectoire professionnelle.

11. Accès en ligne clients (SUD) :

Codes bloqués, sécuripass, sécuricode, virement impossible dans les 24h car sécuripass non validé.... Les accès en ligne de nos clients prennent un temps de gestion impressionnant au jour le jour. Quelles solutions la direction envisage-t-elle de développer pour simplifier, harmoniser la banque en ligne ?

Réponse Direction :

Depuis 18 mois, nous cumulons les dispositifs de renforcement de la sécurité (liés à DSP2) pour nos clients :

- SECURIPASS il y a 2 ans
- SECURICODE en septembre dernier
- New Ma banque actuellement

Nous ne pouvons pas nous soustraire aux obligations DSP2. Les tentatives de fraude augmentent et il faut que nos outils protègent les opérations et les avoirs des clients.

Nous avons déployé plusieurs solutions afin de diminuer les tâches et le temps conseiller en favorisant l'autonomie de nos clients :

- Commande de securicode en mode selfcare (plutôt qu'en agence).
- Autonomie client dans l'enregistrement de son 1er IBAN français (+ de 55 000 1er IBAN/an).
- Nouvel outil de modification de plafonds BAM

Tous ces déploiements ont été accompagnés de bagages de présentation et de post d'information dans CANAL 129, ils font aussi l'objet de rédaction d'intentions dans Caesar. En parallèle, l'équipe Canaux Digitaux se tient disponible pour aider dans les situations les plus complexes.

12. Comptes associations (SUD) :

Malgré le logiciel GALLAC, les créations ou modifications des comptes d'associations, restent une nébuleuse et un chemin de croix pour les collègues du réseau.

Les retours pour dossiers non conformes sont quasi systématiques.

Hélas il n'est pas rare de voir des comptes clôturés au crédit agricole, pour les voir ouvrir au crédit mutuel, (encore eux...) réputé beaucoup plus souple en la matière. La direction est-elle consciente de cela ? Quand va-t-elle agir sur ce point ?

Réponse Direction :

La non-conformité de ces dossiers constitue en effet une problématique à ce jour. C'est la raison pour laquelle cette thématique sera abordée dans le cadre de la réflexion en co construction avec les équipes d'un middle « entrée en relation des personnes morales ». Comme précisé lors du CSE du 23 juin 2022, nous ferons un retour dès avancement des travaux.

13. Arrêt de maladie (SUD) :

Comment la direction s'assure-t-elle que les salariés en arrêt de maladie (ex COVID), et donc indemnisés par la MSA, ne travaillent pas, notamment en télétravail ?

Y aurait-il moyen de bloquer les accès des salariés dans ce cas de figure ?

Réponse Direction :

Au regard de la volumétrie du nombre d'arrêts de travail et de l'impossibilité d'en prévoir la durée (pour les arrêts hors cas COVID), il n'est pas envisageable de bloquer les accès concernés.

Concernant les arrêts COVID, nous nous assurons auprès du collaborateur et/ou de son manager de son statut afin de solliciter ou non les indemnités de la MSA. De plus, si nécessaire, des régulations sont effectuées.

Monsieur PAQUEREAU demande comment sont gérés les cas des personnes qui sont en arrêt de travail et pour lesquelles la Caisse régionale perçoit des

indemnités journalières alors qu'elles continuent à envoyer des mails et à passer des appels professionnels.

Monsieur GUINAUDEAU considère que le salarié en porte la responsabilité.

Monsieur PAQUEREAU affirme que le collaborateur met en danger l'entreprise qui perçoit des indemnités journalières et qui peut à ce titre se faire redresser.

Madame FERMI répond qu'il est important de remonter les cas individuels mais que la Caisse régionale est en risque si le collaborateur en arrêt vient sur son lieu de travail et a un accident mais pas s'il envoie un mail.

Monsieur GUINAUDEAU ajoute que l'entreprise est en risque si elle est à l'initiative de mail auquel elle demande une réponse de la part du salarié.

Madame SAUZEAU rappelle que par le passé, un salarié qui était en arrêt, était venu dans l'agence simplement pour envoyer des documents aux ressources humaines et que la sécurité financière avait appelé pour indiquer qu'il ne fallait pas le faire.

Madame FERMI répond que les situations de ce type doivent être remontées.

14. Accord portant sur le travail à distance (SUD) :

Pourquoi certains responsables de service ont-ils « forcé » des collègues à abandonner leurs avenants liés à l'accord portant sur le travail à distance pour basculer sur la nouvelle charte ? Combien de collègues ont à ce jour abandonné leurs avenants ?

Les collègues ayant un avenant à leur contrat de travail dans le cadre de l'accord travail à distance, doivent-ils systématiquement justifier de leur activité en amont pour pouvoir bénéficier de leurs journées de télétravail ou travail déporté ?

Toujours dans l'accord portant sur le travail à distance, selon vous, y-a-t-il une notion « de vacances scolaires estivales » (comme dans la charte) ? Si non, pourquoi certains managers avancent cet argument pour annuler les jours de télétravail de certains collègues ?

Réponse Direction :

Comme précisé dans les réponses aux RIC du CSE du 28 avril 2022, aucun avenant télétravail « ancienne version » n'a été dénoncé par la Direction. Nous ne disposons pas de l'intégralité des retours de collègues ayant abandonné leurs avenants car certains se sont manifestés directement auprès de leur manager. Il n'y a pas de notion de « vacances scolaires estivales » dans le cadre de l'ancien dispositif.

15. Charte télétravail (SUD) :

Pourquoi, dans certains services, les journées des lundis, mercredis, vendredis, veilles de congés ou veilles de jours fériés, ne sont-elles pas autorisées en télétravail ?

Madame AMARA répond que le télétravail ou le travail déplacé se fait à la demande du collaborateur ou de son manager qui pour donner son accord, doit tenir compte des impératifs de l'activité et s'assurer qu'une continuité de service soit garantie.

16. Gestion et traitement des appels entrants (SNECA)

Des collègues nous alertent sur le volume d'appels qu'ils ont à gérer quotidiennement, avec des pics à 30 appels entrants, atteints de plus en plus fréquemment, sans compter les mails et sms entrants.

La gestion de ces appels tout au long de la journée désorganise l'activité qui devient ainsi impossible à piloter efficacement, ce qui génère inquiétude et stress : comment peut-on améliorer cette situation ?

Réponse Direction :

Au regard de la volumétrie du nombre d'arrêts de travail et de l'impossibilité d'en prévoir la durée (pour les arrêts hors cas COVID), il n'est pas envisageable de bloquer les accès concernés.

Concernant les arrêts COVID, nous nous assurons auprès du collaborateur et/ou de son manager de son statut afin de solliciter ou non les indemnités de la MSA. De plus, si nécessaire, des régulations sont effectuées.

Monsieur TERRIEN demande si le débordement sera testé sur des DSA et étendu à l'ensemble de la caisse.

Madame FERMI répond qu'il sera testé sur une DSA et une grappe.

Monsieur TERRIEN précise que le nombre d'appels moyens par collaborateur n'est pas très révélateur et que le sujet des appels entrants qui est mal piloté et surtout mal valorisé.

Madame SAUZEAU considère qu'il serait plus judicieux de regarder à quel moment sont les pics parce que c'est à ce moment-là que les collaborateurs ont besoin d'aide.

17. Présence médecine du travail aux CSE et CSSCT (SNECA)

Le poste de médecin du travail étant actuellement vacant au niveau de la MSA, est-il possible d'inviter une infirmière (serait favorable, semble-t-il) pour participer aux CSE et CSSCT ?

Réponse Direction :

Comme précisé dans les réponses aux RIC du CSE du 28 avril 2022, aucun avenant télétravail « ancienne version » n'a été dénoncé par la Direction. Nous ne disposons pas de l'intégralité des retours de collègues ayant abandonné leurs avenants car certains se sont manifestés directement auprès de leur manager. Il n'y a pas de notion de « vacances scolaires estivales » dans le cadre de l'ancien dispositif.

18. Lancement d'alerte (SNECA)

Où se trouve l'outil lanceur d'alerte dans notre CR ?

Réponse Direction :

Il s'agit de l'outil Groupe BKMS Lanceur d'alerte mis à disposition de toutes les entités via un lien, accessible depuis n'importe quel ordinateur, qui garantit la stricte confidentialité du lanceur d'alerte : <https://www.bkms-system.com/Groupe-Credit-Agricole/ethic-alerts>

Ce lien est disponible dans :

- le code de Déontologie – Article 10 Droit d’alerte (annexe 1 du Règlement Intérieur – espace infos RH) : ICI
- le code de conduite Anticorruption – Préambule (annexe 2 du Règlement Intérieur – espace infos RH) : ICI
- le code de Conduite général – En matière d’Anticorruption - Préambule : espace infos RH : ICI

19. Gestes Barrière / Contexte sanitaire (SNECA)

Lors de la dernière commission restauration, vous présentiez un souhait de retour à la normale au restaurant d’entreprise avec le rétablissement des condiments, des légumes et des fruits en libre-service.

Il a également été évoqué un retour aux couverts mis à disposition en vrac et non plus de façon individuelle, déposés sur les plateaux.

Pensez-vous qu’avec le retour des contaminations, il est judicieux de supprimer la préparation des couverts de façon individuelle ?

Réponse Direction :

Nous avons en effet échangé avec les membres de la Commission restauration sur l’éventualité de supprimer la préparation des couverts par une personne dédiée de chez ELIOR. Cette mesure exceptionnelle a été maintenue plusieurs mois malgré la levée des restrictions gouvernementales.

Un retour aux couverts mis à disposition n’est pas contraire au respect des gestes barrières. Du gel hydro alcoolique est à disposition de tous à l’entrée du restaurant d’entreprise et nous invitons chacun à l’utiliser.

En outre, nous rappellerons une nouvelle fois le respect des gestes barrières dans une communication sur Canal 129 en cette période de vacances estivales.

Monsieur VRIGNON rappelle que la CFTD avait fait la demande d’un retour à la normale au niveau du restaurant d’entreprise à la fois pour diminuer le coût et à la fois pour fluidifier le parcours, la contamination passant davantage par l’air que par les couverts.

Monsieur PERRON affirme que le contact avec les couverts est une source de contamination puisque c’est le seul endroit où tout le monde met ses mains.

Monsieur PAQUEREAU informe que les élus SUD ont une question à suivre du mois dernier sur l’approche patrimoniale et le cas de FONTENAY et de CHANTONNAY où des chiffres différents de ceux avancés dans le dossier d’avril ont été remontés. En effet, les élus SUD ainsi que les managers et les collaborateurs ne comprennent pas les raisons qui justifient la suppression d’un poste.

Madame AMARA explique que la Direction a des chiffres par grappe et que pour celle de FONTENAY, la conquête nette de 2016 à 2020 est de moins 801 personnes.

Monsieur JAUNET rappelle qu’il avait posé la question à Monsieur DECROOCQ au moment de la présentation du dossier et qu’il avait répondu à l’époque que l’agence de FONTENAY perdait des clients en ajoutant qu’elle n’avait pas de BR à gérer. Il considère que l’image renvoyée aux autres salariés n’est pas encourageante puisque malgré les performances en conquête, l’agence est sanctionnée.

Madame AMARA rappelle que l'analyse est toujours faite en grappe et que l'agence de FONTENAY progresse mais pas la grappe.

Monsieur GOUSSARD affirme que le dossier ne parle pas de grappe mais d'agence puisqu'il indique clairement que du personnel est réalloué parce que CHANTONNAY a perdu 1300 clients et FONTENAY 800.

Madame AMARA répète qu'il s'agit des grappes et pas des agences.

Monsieur JAUNET considère que la Direction fait un mauvais choix en choisissant d'enlever un poste sur l'agence de FONTENAY alors que celle-ci tire la grappe vers le haut.

Madame FERMI affirme que le fonds de commerce de FONTENAY diminue de 300 entre 2016 et 2021.

Monsieur GOUSSARD réplique qu'il n'a pas les mêmes chiffres puisque le solde est positif de 600.

Monsieur PAQUEREAU répète que les collègues ne comprennent pas pourquoi la Direction supprime un poste à FONTENAY alors que la conquête nette est largement positive et pourquoi elle a porté l'étude sur un périmètre large pour venir ensuite cibler en réduction une agence.

Madame AMARA explique qu'il y avait un risque de fermeture pour les agences de la grappe.

Monsieur PAQUEREAU considère que ce n'est pas parce que des points de vente perdent des clients qu'il faut sanctionner l'agence qui se porte bien.

Madame FERMI rappelle qu'il a été demandé à la direction de ne pas toucher au maillage avant de rendre un avis global sur le projet et qu'elle s'est engagée à ne pas le faire.

Monsieur PAQUEREAU répond qu'il n'est absolument pas logique de supprimer un poste sur l'agence qui se développe en terme de conquête depuis 4 ans. Il demande comment elle pourra continuer à développer la conquête et à répondre à l'attractivité en réduisant les moyens.