

1. Niveau sonore (CFDT) :

Le port du casque est-il suffisant aux yeux de la direction pour protéger les salariés du bruit dans les espaces collaboratifs ?

Réponse Direction :

Les espaces collaboratifs ne sont pas des lieux où le niveau sonore nécessite des dispositifs particuliers. En outre, lors de chaque visite médicale, le médecin du travail procède à un audiogramme et effectue des préconisations individuelles si nécessaires.

2. Congés spéciaux (CFDT) :

Quel est le délai raisonnable pour bénéficier des congés spéciaux liés à un évènement éligible ?

Réponse Direction :

Le délai raisonnable dépend du congé spécial demandé et est apprécié avec discernement, en fonction de la situation individuelle du collaborateur et de l'évènement. Le collaborateur doit informer son manager et l'équipe Paie le plus rapidement possible de la survenance de l'évènement et de la demande de congés.

3. Formation IFCAM (CFDT) :

De quelle rémunération (complémentaire ou supplémentaire) les collègues CAAV bénéficient-ils lorsqu'ils effectuent des missions de formation pour l'IFCAM ?

Réponse Direction :

Les formateurs sont « recrutés » sur la base du volontariat. Ils bénéficient d'une formation dès le départ par l'IFCAM pour pouvoir exercer « leur mission ». Cette « mission » s'exerce sur le temps de travail et dans le cadre de leur activité.

Le manager a la main pour éventuellement reconnaître et valoriser « cette mission » lors des EAA et du processus d'attributions annuelles selon les situations.

4. Loi Borloo (CFDT) :

Les salariés ayant participé à la réunion non facultative du 13/10/2022 pourront-ils prétendre à son application ?

Réponse Direction :

La partie obligatoire de la réunion du 13/10/2022 constitue du temps de travail effectif et est rémunéré comme tel. Le restant de l'évènement était facultatif.

5. Revalorisation des frais professionnels (CFDT) :

Face à la forte hausse des frais d'hébergement sur Paris notamment, la direction envisage-t-elle de revoir le montant pris en charge ? De plus la fiche Frais Professionnels pourrait-elle être mise à jour avec les chiffres des dernières décisions actées ? (Celle consultable actuellement est datée du 1/5/2019)

Réponse Direction :

La revalorisation des frais professionnels est en réflexion.

6. Journée du 13/10/2022 (CFDT) :

Combien de jours de congés (congés légaux ou rtt) sollicités pour cette journée ont été refusés ? Combien ont été acceptés ?

[Réponse Direction :](#)

Nous ne disposons pas de la visibilité des jours qui auraient été refusés dans l'outil. 128 collaborateurs ont positionné un jour de congé le 13/10/2022.

7. Réseautage et code de déontologie (CFDT) :

Les salariés ne risquent-ils pas d'être mis en porte à faux entre ce qui s'impose à eux par le code de déontologie et ce qui leur est préconisé de faire dans le dossier réseautage ?

[Réponse Direction :](#)

Nous rappelons que le code de déontologie s'impose pour l'ensemble de nos pratiques, y compris celles issues du dossier réseautage.

8. Participation au repas pris au restaurant d'entreprise (CFDT) :

Pourquoi la part subvention du repas au restaurant d'entreprise est passée début octobre de 0,70€ à 0,16€ ?

[Réponse Direction :](#)

Le paramétrage d'Elior a été modifié pour des raisons fiscales. Le montant de la prise en charge employeur est toujours de 4 euros (l'admission est de 3.84 euros et le reliquat de la subvention est de 0.16 centimes contre 3.30 et 0.70 euros auparavant).

9. Sobriété énergétique (CFDT) :

Dans son communiqué de presse du 6 octobre 2022, le Crédit Agricole s'engage à l'extinction des enseignes lumineuses et des écrans d'information de 22h à 8h. A partir de quelle date cet engagement sera-t-il effectif en Atlantique Vendée ?

[Réponse Direction :](#)

Nous vous présentons ce jour le plan de sobriété énergétique dont l'avis sera recueilli le 16 novembre 2022. Nous mettrons en place les mesures dans les meilleurs délais.

Au niveau de nos enseignes lumineuses, nous modifierons les horaires des éclairages enseignes (actuellement de 06h00 à 23h59) qui seront dorénavant de 7H à 9H et de 18H à 22H conformément à la préconisation nationale du groupe CA (nous rappelons que le gouvernement préconise une extinction minimale de 1H à 6H du matin).

Concernant les agences Horizon, les modifications peuvent se faire en centralisé donc de façon instantanée. Pour les autres agences, il faudra prévoir le passage d'un technicien.

10. Respect des horaires de déjeuner (CFDT) :

Les réunions de service et autres réunions métiers peuvent-elles se tenir sur le temps de déjeuner ? Les salariés peuvent-ils décliner ce type d'invitation utilisant des temps privés ?

[Réponse Direction :](#)

Quelles sont les réunions évoquées ?

11. Bouclier des tarifs bancaires (SUD) :

La caisse régionale prévoit une augmentation de ses tarifs bancaires de 2,5% pour 2023. (Dossier CGB présenté en juillet en CSE). Or les banques françaises se sont récemment engagées à contenir la hausse des tarifs bancaires à 2%.

Quelles sont les dispositions prévues par la caisse régionale pour tenir cet engagement ?

Quand les CGB actualisées seront-elles présentées en CSE et portées à la connaissance de la clientèle et des agences/services ?

Réponse Direction :

En septembre dernier, les représentants des Banques Françaises ont été reçus au Ministère de l'économie et des finances. A l'issue de cette réunion, Crédit Agricole SA et la Fédération Nationale du Crédit Agricole ont réaffirmé l'engagement du Groupe en faveur du budget des Français et émis une recommandation forte aux Caisses Régionales pour l'exercice des CGB 2023.

Notre Caisse Régionale a décidé d'appliquer cette recommandation ce qui donne, pour le Marché des Particuliers :

- Le gel des lignes considérées comme sensibles : (en orange les nouvelles lignes gelées / la proposition de juillet 2022)

- Liste des 12 services de l'Extrait standard des tarifs (DIT – Document d'Information Tarifaire)
- Frais d'émission d'un chèque de banque
- Frais de dysfonctionnement
- Offres MBQ (EKO, GOT, Essentiel, Premium et Prestige) et l'Offre Clientèle Fragile
- Carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) [Mastercard ou Visa]
- Carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) [Mastercard ou Visa]
- Carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) [Mastercard avec contrôle de solde]
- Frais de tenue de comptes
- Tarification des retraits déplacés : 1€ par retrait à partir du 5ème retrait
- Assurances – BAQ et Obsèques (tarif imposé CAMCA)
- Virement instantané 1€
- Frais de succession (hors forfait pour dossier régime matrimonial)
- Ordre de bourse et droits de garde
- Frais de dossier liés à un crédit

- Les hausses de tarifications maintenues pour 2023 sont plafonnées à 2%. (Contre un maxi de 2,5% dans la proposition de juillet 2022)

- Une nouveauté : la suppression totale des frais de dysfonctionnement pour nos clients fragiles détenteurs de l'offre clientèle fragile (OCF), qui s'appelle « CAC Budget protégé » au Crédit Agricole. Ces lignes exonérées sont :

- Les commissions d'intervention
- Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision
- Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
- Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

Les lignes tarifaires des Marchés spécialisées sont maintenues telles que présentées au CSE de juillet. Seules les lignes communes aux Marchés des Particuliers faisant l'objet d'un gel ou d'un plafonnement de hausse de tarification sont révisées.

Un dossier de présentation des évolutions de tarifs en 2023 est programmé le 20 octobre pour les réunions d'équipe. Nous vous le transmettrons en parallèle.

12. Garantie complémentaire santé et handicap (SUD) :

Suite à l'évolution des garanties de notre contrat groupe (mutuelle), les salariés en situation de handicap ne peuvent désormais plus prétendre aux 2 000 euros d'aides à domicile, à moins de se trouver en situation d'arrêt de travail.

Nous trouvons cette décision très pénalisante pour les personnes concernées, et demandons à la direction de compenser cette perte dès lors qu'un salarié situation de handicap en ferait la demande.

Réponse Direction :

Avec la bascule de l'assistance ALD vers Europ Assistance au 1^{er} janvier 2013, un aménagement des services a été fait. Ces changements dans les services d'assistance ont été consentis afin de répondre à de nouveaux enjeux et améliorer d'autres garanties en contrepartie (notamment pour les aidants). L'objectif étant d'apporter une assistance au moment où le besoin se présente et avant toute organisation personnelle.

Concernant l'assistance en cas d'ALD, les 2 enveloppes ci-après s'appliquent sous réserve d'un fait déclencheur / fait générateur annuel :

- Enveloppe de services d'aide à Domicile : 1500 €
- Enveloppe de transport et autres services : 1500 €

En contrepartie, les services d'assistance suivants ont été ajoutés :

- Assistance en cas d'hospitalisation ambulatoire entraînant une immobilisation de plus de 5 jours
- Complément en cas d'ALD d'un enfant (aide pédagogique)
- Ajout de l'accompagnement des assurés aidants
- Amélioration de la téléconsultation (limité à 10 avant 2022 et illimité à partir de 2022) + ajout du dermatologue

Aussi, dans la continuité du principe d'assurance, il faudra effectivement un fait générateur annuel pour déclencher l'assistance ALD. Plus précisément il faudra faire face à l'un des événements suivants, du fait de l'Affection de longue durée, pour déclencher les services :

- Immobilisation d'au moins 5 jours à Domicile (Hospitalisation ambulatoire)
- Hospitalisation imprévue de plus de 24 heures
- Hospitalisation prévue de plus de 5 jours

Cette partie assistance est reprise en détail dans les nouvelles notices.

Nous pourrions mettre à disposition 3 mémos concernant :

- La présentation de l'assistance avec Europ Assistance
- L'aide aux aidants
- L'affection longue durée

13. Mobilités (SUD) :

Afin de favoriser les mobilités et optimiser la démarche RSE, nous redemandons à ce que la direction puisse établir un organigramme de la caisse régionale, où apparaîtrait, pour chaque service, le lieu d'implantation.

Réponse Direction :

L'annuaire mentionne d'ores et déjà le lieu d'implantation de chaque service.

14. Délestage des appels clients entre agences d'une même DSA (SNECA) :

Les AEL ont été mises en place pour soulager les agences d'une partie des appels clients.

Leur rôle a depuis évolué et pris une dimension commerciale.

Un test est en cours, jusqu'au 17/12/22 pour que ce soit les agences de la DSA concernée qui s'entraident et absorbent la surcharge téléphonique.

A quel rôle destinez-vous les AEL dans l'avenir ? Quel est l'objectif de ce test ?

Si nous acceptons l'existence d'une surcharge, pourquoi la faire supporter à des structures déjà très chargées ?

Un poste avait souvent été supprimé au sein des agences suite au basculement de la téléphonie aux AEL, est-il envisagé de le réaffecter suite à ce test ?

Réponse Direction :

En effet, deux tests sont en cours actuellement :

- DSA Yon et Bocage : test sur un débordement sur le secteur
- DSA Mer et Sillon : test sur un débordement grappe agence

Le diagnostic effectué en 2019 sur le débordement des lignes agence vers l'AEL soulignait un décalage entre les attendus des clients qui souhaitaient joindre leur agence et un volume d'appels d'environ 200 appels par jour (soit entre 2 et 10 appels supplémentaires par jour).

De nouvelles activités ont par la suite été intégrées aux AEL :

- En avril 2020 => Intégration des Leads (entre 10000 et 15000 attendus à être traités dans l'année)
- La mise en place de Direct-Pro avec le transfert de 3 collaborateurs AEL vers direct-pro afin d'aider à la joignabilité et d'accompagner le développement sur le marché des pros.

Au regard des besoins clients et des spécificités de l'AEL pour accompagner ces nouvelles activités (plus de spécialisation, plus de réactivité), le choix a été fait de recentrer les flux sur la bonne réponse client avec le maintien de la totalité des appels agences sur leurs points de vente. L'AEL complète le dispositif sur les lignes agences lors des moments de fermeture et sur la ligne directe AEL directe.

15. Disparition des adjoints de service (SNECA) :

Dans plusieurs services, il y a un Responsable de Service et un Responsable d'Unité, les deux paraissant avoir le même périmètre.

Avant, c'était un adjoint ou encore un responsable de domaine, positionné à 12, au lieu de 11 maintenant.

Pourquoi cette évolution et ce déclasserment ?

Réponse Direction :

La pesée des postes est déterminée en fonction de la nature des activités et du niveau de responsabilité en cohérence avec la convention collective.

16. Transfert de prêt SALARIES (SNECA) :

Dans un contexte de remontée des taux, la question se pose pour des salariés, qui suite à mutation (salarié ou conjoint), sont amenés à vendre leur Résidence Principale et réinvestir dans une nouvelle RP.

Au moins une salariée s'est vue opposer la possibilité du maintien de son prêt (hors prêt TX 0%), dans le cadre de l'opération envisagée.

Cette réponse est étonnante, d'autant que par le passé, le CAAV a su proposer cette solution à des clients.

Pouvez-vous nous rappeler quelles sont les règles de transfert des prêts habitats, pour les salariés ?

Réponse Direction :

Comme précisé dans CAESAR, le transfert de prêt n'est possible que dans deux conditions restrictives :

- le souhait de conserver un Prêt à Taux Zéro (PTZ),
 - la volonté de conserver le contrat Assurance des Emprunteurs (cas d'un emprunteur ayant connus des sinistres médicaux qui risquerait d'être refusé où d'avoir certaines pathologies exclues)
- Cette règle s'applique à tous nos clients dont les clients salariés.

17. Surcharge d'activité dans les UGS PACIFICA (SNECA) :

Nos équipes en agences ont un sentiment de dégradation de la qualité de relation client dans la gestion des sinistres, avec une augmentation du nombre de clients mécontents et des réclamations.

En cas de flux importants à traiter sur la période hivernale (tempêtes, catastrophes naturelles ...), nous sommes inquiets quant à l'inadéquation entre l'augmentation de nos contrats en stock et l'adaptation des UGS à ce flux de production important.

Pouvez-vous nous donner votre vision de cette situation ?

Réponse Direction :

Nous n'avons pas connaissance de ce sentiment de dégradation.

18. Montant du remboursement des repas pris à l'extérieur lors des déplacements (SNECA) :

Le prix moyen du repas au restaurant d'Entreprise a augmenté globalement de 5% en raison de l'inflation actuelle : qu'en est-il du montant des frais de repas pris à l'extérieur lors des déplacements (formation ou autres) ?

Réponse Direction :

La revalorisation des frais professionnels est en réflexion.