

**Réclamations individuelles et collectives
CSE du 21 janvier 2021**

1. Nouveaux métiers (SNECA)

Dans une offre de poste datée du 5 janvier nous pouvons lire : Titre du poste Startup Manager - Le Village By Crédit Agricole - Site de Nantes H/F Description du poste Motif : Remplacement de xx nommée Startup Manager Senior.

Depuis quand un manager n'est pas pesé cadre ? Est-ce conforme à notre CNN ? Depuis quand avons-nous des postes seniors ? Est-ce conforme à notre CNN ?

Nous demandons une réunion très rapide de la commission de suivi de la CNN pour échanger sur l'introduction des nouveaux métiers.

Réponse Direction :

Rappel du contexte : suite aux attentes exprimées par les collaborateurs, il a été décidé de modifier les libellés métiers afin de les rendre notamment plus attractifs et plus explicites.

C'est en lien avec le pilier « collaborateurs au cœur » de notre projet d'entreprise pour rendre plus lisibles et visibles les trajectoires professionnelles.

En collaboration avec les managers, des nouvelles appellations métiers ont donc été proposées puis validées pour chaque emploi.

Il s'agit bien d'appellations métiers et non de nouveaux métiers. La référence à la convention collective demeure donc.

Pour rappel, ces intitulés ont été présentés lors de la réunion sur les appellations métiers du 26 novembre 2020.

Monsieur POIREL en déduit que la règle qui voulait qu'un poste non pesé en classe 3 ne puisse pas être appelé manager n'est plus à l'ordre du jour.

Monsieur DECATOIRE rappelle que le dossier des trajectoires professionnelles, engagé en 2020, prévoit des appellations qui correspondent au métier exercé et qui sont en marge des appellations dites conventionnelles ; ainsi la notion de manager, qui est associée à la classe 3, pourrait être utilisée demain pour l'expertise.

Monsieur POIREL explique que les élus SNECA ne comprennent pas que la Direction puisse confondre aujourd'hui technicien et manager alors qu'elle a rappelé par le passé à plusieurs reprises qu'il était important de valoriser le rôle du manager et de ne pas confondre manager et cadre.

2. Masques (SNECA)

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a fait parvenir deux masques réutilisables à l'ensemble des collaborateurs. Ces masques se substituent-ils aux masques à usage unique ? La direction continuera-t-elle à mettre à disposition des masques jetables ?

Réponse Direction :

L'achat des masques en tissus est totalement indépendant de la gestion des masques réutilisables.

La Caisse régionale applique toujours les mêmes règles et le même niveau de stock exigé par les autorités, à savoir 10 semaines de stock.
Les masques en tissus sont un « bonus » en plus.

3. Prime (SNECA)

L'année 2020 est terminée et la Caisse n'a pas versé de prime dite « Macron » : pourquoi ?

Réponse Direction :

Nous vous rappelons qu'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat a été versée en décembre 2018 et en janvier 2020 ainsi que le maintien des rémunérations sur toute l'année 2020. Sur la rétribution de la fin d'année 2020, la Direction a souhaité récompenser la contribution des salariés à la réalisation des ambitions de la Caisse régionale en proposant au Conseil d'Administration la possibilité de verser un supplément d'intéressement. Ce supplément d'intéressement viendra s'ajouter au taux d'atteinte de la REC estimée autour de 107% suite aux décisions prises dans le cadre de la crise sanitaire.

4. Ouverture des points de vente (SNECA)

La direction n'a pas souhaité fermer le réseau des agences les 26 décembre et 2 janvier au motif que le risque commercial était trop grand. Nous avons pu constater que nombre de nos concurrents étaient fermés (étant parfois même la seule banque ouverte). Pouvez-vous nous expliquer l'avantage commercial que nous en avons d'ores et déjà tiré ?

Réponse Direction :

Le flux téléphonique :

Repère Moyenne samedi de Décembre : 3431
Samedi 26 Décembre : 1867
Taux de décroché = 89%
Samedi 02 Janvier : 1916 appels tentés par les clients
Taux de décroché = 91%

Flux d'opérations :

Repère moyenne samedi décembre : 3761 opérations
84 chèques de banque
247 remises de cartes
169 remises de chéquiers
181 retraits clients
99 versements
973 Virements

Samedi 26 Décembre : 1456 opérations
50 chèques de banque
133 remises de cartes
110 remises de chéquiers
137 retraits clients
82 versements
477 virements

Samedi 02 Janvier : 2686 opérations

52 chèques de banque
181 remises de cartes
156 remises de chéquiers
118 retraits clients
250 versements
353 virements

Samedi 26 Décembre : 1456 opérations
50 chèques de banque

Flux Netisse :66 bornes

Repère Moyenne Samedi de Décembre :2253
26/12/2020 : 1114 clients identifiés à la borne
02/01/2021 : 1186 clients identifiés à la borne

5. Live projet d'entreprise (SNECA)

Des collègues des sièges nous interrogent sur le fait que le live2 du 22 janvier se déroule en dehors des plages fixes.

La participation est-elle obligatoire ? Pourquoi ce créneau horaire ?

Réponse Direction :

Les dates et créneaux retenus pour le lancement du projet d'entreprise le sont depuis plusieurs semaines et ils avaient été imaginés afin qu'un moment de convivialité puisse être organisé à la suite sur le temps de midi avec l'équipe. Le temps d'échange avec l'équipe, prévu après le Live #2, pourra se faire à la suite en accord avec le collectif ou dans l'après-midi.

La crise sanitaire étant toujours présente, mais ne souhaitant pas qu'elle pénalise toute la vie de l'entreprise, les créneaux ont été maintenus avec la fermeture des agences de 11 heures à 13 heures ce qui permet aux collaborateurs du réseau d'avoir une pause déjeuner.

La vidéo du 22 janvier sera donc à diffuser, comme annoncé, de 11h30 à 12h00. Pour le siège, il est demandé à l'ensemble des collaborateurs de participer à ce moment collectif dans le respect des gestes barrière.

Le temps d'échange avec l'équipe pourra se faire à la suite du Live #2, en accord avec le collectif ou dans l'après-midi.

Monsieur POIREL précise que certains collaborateurs du siège se demandent si le créneau horaire doit être respecté ou pas, l'heure de diffusion tombant au moment où ils récupèrent leurs enfants.

Monsieur GAUTHIER répond que l'objectif est d'avoir une diffusion du live qui soit un moment collectif mais que des exceptions pourront être tolérées.

6. Réunions en présentiel (SNECA)

Des réunions de service sont programmées en présentiel : est-ce judicieux dans cette période de pandémie ?

Réponse Direction :

Conformément à notre protocole sanitaire applicable, il est précisé que les réunions en visio ou en audio doivent être la règle, et les réunions en présentiel l'exception. Lorsque les réunions se font en présentiel, cela doit se faire dans le strict respect des gestes barrières et des distanciations physiques.

7. Port du masque (SNECA)

La direction peut-elle rappeler la nécessité du port du masque sur les sites, même si on est assis à son bureau ? Certains collègues vivent mal cette absence de respect des gestes barrières n'osent pas faire une remarque.

Réponse Direction :

Conformément à notre protocole sanitaire applicable, le port du masque est obligatoire dans tous les espaces clos et partagés. Cela signifie qu'il l'est même si on est assis à son bureau. Un rappel a été fait par flash lors de la semaine 2.

8. Nouveaux locaux CA (SNECA)

La construction de locaux sur les Sables d'Olonne se termine. Sait-on aujourd'hui à quoi ils sont destinés ? (Il y a quelques mois vous n'aviez pu nous répondre) ? Y aura-t-il une incidence sur l'organisation des agences du pays des Olonnes ?

Monsieur DECATOIRE informe que la Direction a prévu d'aborder ce sujet dans les informations diverses.

9. Equipe volante (SNECA)

Fin 2019, M DECATOIRE nous avait annoncé que le nombre des collègues itinérants devrait permettre de subvenir aux remplacements des différentes absences dans le réseau et se félicitait à juste raison du nombre d'embauches. Aujourd'hui ils ne sont plus que 7, comment comptez-vous répondre aux besoins criants des agences, surtout quand on sait qu'il n'y a quasiment plus de CCM de grappe car ils sont affectés à un poste fixe dans l'agence principale ?

Réponse Direction :

Pour rappel préalable, l'équipe volante ne compte pas de conseillers clientèle dans son effectif mais uniquement des spécialistes.

La structure de l'équipe volante est de 13 personnes. Nous avons actuellement 10 collaborateurs et 1 personne de plus qui arrivera début Février. Nous affectons en priorité les spécialistes disponibles dans les postes à pourvoir dans le réseau.

Concernant les Conseillers clientèle de grappe, ils ont en effet vocation à être nommés sur des postes de conseillers clientèles dès qu'un poste se libère.

Trois recrutements récents au sein de l'équipe volante sont par ailleurs enregistrés, des conseillers épargne et financement immobilier.

Selon **Monsieur POIREL**, la perception du réseau sur l'organisation de l'équipe volante n'est pas une vision optimale d'un bon fonctionnement RH.

Madame SAUZEAU rappelle que depuis 2019, l'équipe volante a diminué en nombre de personnes.

Monsieur BARRETEAU considère que pour avoir une couverture optimale de l'équipe volante, qui n'a jamais été couverte à 100%, il faut soit dimensionner autrement, soit changer les profils des personnes recrutées.

Monsieur DECATOIRE affirme que l'objectif est de couvrir à 100% l'équipe volante et que l'exercice est difficile parce que les collaborateurs ne restent pas durablement et qu'il faut l'alimenter régulièrement avec des profils qualifiés.

Selon **Monsieur GOUSSARD**, peut-être faudrait-il aussi revoir l'équipe volante et se demander pourquoi elle est si peu attractive, en travaillant notamment sur les zones géographiques et sur les horaires.

Monsieur DECATOIRE répond que ce n'est pas un problème d'attractivité puisque des salariés veulent intégrer l'équipe volante et qu'il est difficile de la rattacher à des secteurs d'agence parce que ce sont des métiers qualifiés dont le rayon d'action peut couvrir tout le territoire Atlantique Vendée.

Monsieur DECATOIRE considère que le modèle de l'équipe volante est adapté mais qu'il faut se donner pour objectif de la couvrir, que ce soit par des mobilités internes ou par des recrutements externes.

10. Bagages formation (SNECA)

Les managers agences ont reçu des bagages et non des moindres sur le fond et sur la quantité d'information 27 + 24 pages pour présentation en réunion les 24 et/ou 31. Pourquoi envoyer à cette période comment les présenter selon les normes demandées. Dans le message il est mis bonnes fêtes est-ce de l'humour ou une méconnaissance totale de la charge du réseau ?

Réponse Direction :

La présentation de ces bagages durant les congés de fin d'année a fait l'objet d'un arbitrage concerté avec la Direction Commerciale, en lien d'une part avec la charge de dossiers en décembre et d'autre part la nécessité d'informer le réseau sur des mises en marché d'offres effectives depuis le début décembre.

De ce fait, le choix s'est porté sur un format équilibré entre des « Quiz » interactifs et un contenu réel d'information, avec en appui les expériences probantes 2020 sur ce style de bagage ;

Pour exemple, le bagage NEXECUR reporté fin décembre : 10 pages de Quiz et seulement 4 pages de contenu réel descendants, le bagage Association : 4 pages de Quiz et 5 pages d'information. Les pages concernant la Directive sur la Distribution d'Assurance sont à la demande expresse du service Formation afin de répondre aux exigences réglementaires Assurances.

11. OWA (SNECA)

Depuis plusieurs semaines OWA dysfonctionne. Sans cet outil les collègues et surtout DA ne peuvent rien faire (mails et agenda). Que pense faire la direction ?

Réponse Direction :

Effectivement les dysfonctionnements OWA perturbent depuis plusieurs mois les collaborateurs du réseau.

Ces problèmes récurrents rencontrés sur OWA sont consécutifs à l'évolution de version de la plateforme (serveurs) de messagerie OWA et Outlook chez CATS. Depuis cette montée de version, cette plateforme sature ce qui a pour conséquence de générer des lenteurs voire des blocages de OWA. Ces points de

blocage sont notamment constatés lors des forts usages de la messagerie, et notamment le mardi.

Face aux remontées négatives des CR, et notamment la nôtre, sur cette situation anormale, notre direction générale a écrit à la Direction de CATS pour faire part de notre mécontentement et demander un plan de résolution. Les efforts de CATS se concentrent actuellement sur des solutions d'augmentation des capacités de la plateforme afin d'éviter sa saturation. L'impact de ces travaux devant se dérouler sur janvier va se ressentir progressivement dans notre CR mais avec encore des perturbations jusqu'à la fin du mois.

Le directeur commercial des marchés de proximité David Decroocq a informé ses DSA de la situation telle que décrit ci-dessus et leur a demandé de l'expliquer et la partager au sein de leurs équipes.

A noter également, et dans l'attente de résolution définitive de ce dysfonctionnement, qu'en cas d'indisponibilité de OWA, il a été communiqué à la direction commerciale des marchés de proximité les palliatifs suivants :

- Application mail sur smartphone opérationnelle
- Eptica pas impacté donc doit être privilégié si OWA indisponible

12. Visites CALYPSO (SNECA)

Des visites du site sont organisées pour certaines DSA. Est-ce judicieux en cette période de tension pandémique ?

Réponse Direction :

Des visites du Campus sont demandées par certaines DSA dans le cadre de leur réunion interne favorisant ainsi une meilleure compréhension du modèle Campus et des synergies possibles.

Ces visites respectent scrupuleusement les règles sanitaires : pas de moment convivial, port du masque obligatoire, respect des jauges Covid dans les salles, mise à disposition dans toutes les salles de gel et de désinfectant.

Anne Sophie Griveau, facility manager du Campus, a par ailleurs échangé avec la référente Covid pour valider ces éléments. Il y a eu pour le moment 2 DSA de concernées et 2 autres à venir.

13. Covid 2019, protocole (CFDT) :

Est-il judicieux de laisser tourner les salariés sur les postes de travail en période de recrudescence de la Covid ?

Monsieur PLANCHOT précise que la CFDT a bien envoyé les questions dans les délais et que si elles ne figuraient pas dans la première version, c'est parce que la Direction avait exclu les questions sur la Covid en pensant qu'elles seraient traitées lors du CSE restreint du 15 janvier 2021.

Réponse Direction :

Comme indiqué dans notre protocole, l'organisation du travail doit se faire sur postes fixes (exception possible sur certains services, avec une rotation à la semaine en accord avec l'équipe). Début janvier, il a été fait le rappel au manager d'un service du siège 44 qui avait repris la rotation.

Monsieur PLANCHOT demande à la Direction d'être vigilante sur la structure ECO où la recommandation ne semble pas être suivie.

14. Covid 2019, protocole (CFDT) :

Est-il pertinent de laisser des ressources partagées (C. Patri, C. Epargne/Logement, C. Agri/Pro...) tourner dans les points de vente ?

Réponse Direction :

A la suite du CSE restreint du 15 janvier 2021, une communication générale à destination des collaborateurs et une spécifique managers a été adressée pour rappeler notamment que les ressources partagées devaient être fixées à un point de vente.

15. Covid 2019, protocole (CFDT) :

Est-il pertinent d'inciter à remplir les agendas à 90 %, même de RDV physiques en face à face ?

Réponse Direction :

A la suite du CSE restreint du 15 janvier 2021, il a été rappelé que les rendez-vous clients devaient se réaliser en priorité à distance. Il est à noter cependant que certain nombre de fonctionnalités ne sont toujours pas accessibles à distance. Les RDV en agence permettent de réaliser l'intégralité des opérations et projets de nos clients.

Monsieur PLANCHOT précise que la CFDT rejoint la demande de Monsieur BARRETEAU d'avoir connaissance de l'évolution du nombre de rendez-vous en présentiel et en distanciel.

16. Covid 2019, protocole (CFDT) :

À quel titre exceptionnel la Direction laisse-t-elle s'organiser des réunions en présentiel dans les sièges (réunion de DSA, de SPAS, de Moniteurs de vente...) ? Pourquoi une telle contradiction avec le protocole du 17/12 ?

Réponse Direction :

Comme indiqué dans le protocole, les réunions en visio et en audio constituent la règle, les réunions en présentiel l'exception :

- En cas de présentiel, celles-ci doivent s'effectuer dans le strict respect des règles sanitaires, en particulier la distanciation physique dans les salles de réunion
- Cette disposition s'applique à la Caisse régionale, au Village by Ca, aux Caisses locales et préconisée aux habitants du campus.

Monsieur PLANCHOT demande quelle est la raison exceptionnelle qui a justifié des réunions en présentiel pour les Spas ou les DSA par exemple, sachant que pour l'une des deux réunions SPA, l'espace alloué ne permettait pas le respect des gestes barrière.

Monsieur DECATOIRE répond que dès lors que les mesures sanitaires et le caractère exceptionnel sont respectées, rien n'interdit la tenue d'une réunion, sachant que la réunion SPA qui s'est déroulée récemment permettait à la fois de respecter la distance et était exceptionnelle puisqu'elle abordait pour les managers le fonctionnement de CALYPSO.

Monsieur PLANCHOT ne voit pas en quoi la réunion sur CALYPSO est exceptionnelle. Il demande pourquoi les gestes barrière n'ont pas été respectés pour l'une des deux réunions qui s'est tenue dans Nosica et pourquoi la direction a autorisé un tel brassage.

Monsieur DECATOIRE répond que la Direction n'a pas mis en place un dispositif qui permet de décider du caractère exceptionnel des réunions initiées mais que par contre, elle appelle à la vigilance et au discernement des managers, en particulier de l'encadrement supérieur, sachant que l'entreprise doit continuer de vivre.

17. Covid 2019, protocole (CFDT) :

Pourquoi n'est-il autorisé à télétravailler que 2 jours maximum, voire 1 seul pour des activités pourtant 100 % télétravaillables ? Est-ce un problème de confiance ?

Réponse Direction :

La Direction a rappelé à plusieurs reprises l'importance de télétravailler selon les règles édictées dans le protocole à savoir :

Fonctions support et expertise :

- Sur des fonctions télétravaillables à 100%, mise en œuvre du télétravail jusqu'à 5 jours par semaine.
- Sur les autres fonctions télétravaillables partiellement : préconisation de 2 à 3 jours de télétravail par semaine en concertation entre le manager, l'équipe et le salarié.

Réseau de proximité :

- Maintien du repère de 20% de l'effectif total agence + bureau rattaché en télétravail.

18. Covid 2019, protocole (CFDT) :

Sur les 2 premières semaines de janvier, peut-on connaître le détail du taux de télétravail (siège/réseau par secteur) ?

Réponse Direction :

Ces données sont disponibles dans le dossier protocole sanitaire de ce CSE du 21/01/2021.

19. Covid 2019, protocole (CFDT) :

Pourquoi la dernière communication (12/01) de la Direction n'a-t-elle porté que sur le port du masque, et qu'aucun lien ne renvoie les salariés sur le protocole du 17/12 toujours en vigueur normalement ?

Réponse Direction :

Cela faisait suite au nouveau protocole sanitaire d'entreprise publié le 7/01 qui demandait aux entreprises de communiquer de nouveau sur l'importance de télécharger l'Application Tous AntiCovid et il était l'occasion de rappeler l'importance de porter son masque face au constat d'un certain relâchement de certains collaborateurs,

Deux communications générales de la part de Sandrine FERMI ont été adressées à l'ensemble des collaborateurs le 13/01 et le 15/01 pour rappeler l'application stricte de notre protocole sanitaire. Monsieur Schwartz a également fait un message à l'ensemble des managers ce lundi 18 janvier 2021.

Monsieur POIREL précise que les collaborateurs ne remettent pas en cause les vidéos mises actuellement en ligne au niveau du projet d'entreprise mais que beaucoup ont signalé que les masques n'étaient pas portés lors des tables rondes, que les distances n'étaient pas respectées et que certains faisaient même du covoiturage.

20. Restaurant d'entreprise (CFDT)

Depuis le 1er janvier 2021, les salariés ont constaté qu'ils ne bénéficiaient plus de la prise en charge employeur sur les repas pris en click & collect :

Quelle en est la raison ? Ces salariés ont-ils été régularisés ?

Réponse Direction :

Une mise à jour a provoqué la disparition des subventions depuis le 01/01/2021. Néanmoins les services informatiques Elior et le prestataire JES (Caisses informatiques) ont pu identifier la source de la problématique. Les régularisations ont commencé depuis le 13 janvier en prenant en compte les différentes subventions à appliquer.

La totalité des convives ayant eu ce désagrément ont pu observer des écritures en négatif sur leur compte TIMECHEF (régularisation de tous les comptes le 15 janvier).

Monsieur VRIGNON signale que la régularisation n'a pas été faite pour tous les salariés.

Monsieur GAUTHIER demande que les exemples soient remontés.

Monsieur GUINAUDEAU demande comment le salarié est informé de la régularisation et sous quelle forme, sachant que l'application ne fournit aucune information de comptabilité.

Monsieur GAUTHIER répond que des compléments d'information seront communiqués.

21. Restaurant d'entreprise (CFDT)

Pourquoi seulement deux micro-ondes pour autant de salariés ?

Réponse Direction :

Dans le cadre des mesures barrières pour le restaurant d'entreprise, la mise en place d'un micro-onde a tout d'abord été interdite.

Depuis la fin du deuxième confinement, et suite aux demandes de convives, nous avons remis 2 micro-ondes sur Nantes et 1 sur le site de la Roche avec mise à disposition de gel hydroalcoolique, de Sopalin, et un affichage explicatif pour respecter les gestes barrière.

Compte tenu de l'augmentation de la fréquentation, deux autres micro-ondes a été ajoutés sur Nantes dans les mêmes conditions.

Nous rappelons l'importance du respect des gestes barrières lors de l'utilisation des micro-ondes.

22. Restaurant d'entreprise (CFDT)

Pourquoi à 13h les salariés n'ont plus de choix alors qu'il était annoncé une prise en charge de repas possible jusqu'à 14h30 ?

Réponse Direction :

Effectivement, depuis le début de la crise sanitaire et face à la baisse importante de la fréquentation des restaurants d'entreprise, les plages horaires ont été adaptées. Depuis le 11 janvier 2021, compte tenu de l'augmentation de la fréquentation, l'admission des convives est possible jusqu'à 14 heures.

De plus, afin de maintenir un niveau de choix satisfaisant, même à partir de 13 heures, 1 crudité supplémentaire a été ajoutée ainsi que 2 desserts. Par ailleurs, 3 kiosques sur 4 sont désormais ouverts pour offrir le maximum de choix.

Monsieur BARRETEAU indique que la fréquentation au restaurant d'entreprise risque de baisser avec le mail envoyé par la Direction.

Monsieur DECATOIRE répond que le prestataire qui assure la restauration est à l'écoute et essaie de faire le maximum et que si les élus du CSE ont des remarques à faire, ils doivent les remonter pour que la Direction puisse intervenir auprès d'Elior.

23. Restaurant d'entreprise (CFDT)

Pourquoi aucune provenance des produits n'est indiquée ?

Réponse Direction :

La provenance des produits est indiquée via des affichettes au niveau de la distribution des plateaux et sur des affichettes au niveau de l'ensemble des Kiosques de distribution.

Cependant, ELIOR travaille pour rendre encore plus visible la provenance des produits ainsi que les allergènes. Ainsi à partir de la semaine prochaine, des affiches au format A3 (plus lisible) seront mises et une communication verbale, en présentant les produits servis par le serveur, va s'accroître.

24. Restaurant d'entreprise (CFDT)

Malgré les préconisations (laisser un plateau vide), les tables ne sont pas systématiquement nettoyées entre 2 passages ; pourquoi les demandes de la Direction ne sont-elles pas suivies d'effet ?

Réponse Direction :

Pour faire face aux mesures COVID, un salarié ELIOR est dédié en parti au nettoyage des tables entre 2 passages grâce à la mise en place du système des « doubles plateaux ». Le nettoyage est donc systématique avec quelque fois un temps d'attente. Pour faciliter le service et le respect des gestes barrières, nous

préconisons un échelonnement des passages car la concentration des arrivées se situent essentiellement entre 12h30 et 12h50.

25. Restaurant d'entreprise (CFDT)

D'une manière globale, la Direction a-t-elle conscience que la qualité a baissé ?

Réponse Direction :

Globalement le ressenti des collaborateurs est positif sur la qualité. Néanmoins, ELIOR est toujours à l'écoute des convives et des ajustements sont réalisés au fur et à mesure si besoin.

La crise COVID et les mesures sanitaires associées comme par exemple la suppression des « salad bar » et des « légumes en libre-service » affectent la diversité de la prestation et le ressenti des collaborateurs.

Par ailleurs, pour rester toujours à l'écoute des convives, une enquête satisfaction BVA dématérialisée, pilotée par un cabinet extérieur, sera proposée du 15 au 24 mars 2021.

Monsieur DECATOIRE ajoute qu'il est impossible de comparer la restauration proposée aujourd'hui par Elior en pleine crise Covid et dans le nouveau bâtiment avec le modèle Convivio fournie dans une période normale.

Monsieur PLANCHOT considère qu'Elior a de meilleures conditions de travail que Convivio qui a aussi vécu une période Covid.

26. Plafonds de virements (CFDT) :

Des collaborateurs se trouvent bloqués sur des opérations de virement externe notamment, en deçà des montants pourtant délégués : Des modifications de délégation ou des paramètres liés au nomadisme sont-ils en cours ?

Réponse Direction :

Merci d'apporter des informations complémentaires afin de traiter la question.

Monsieur GUINAUDEAU précise que la problématique concerne principalement les collaborateurs qui interviennent sur plusieurs agences et points de vente d'une grappe.

Monsieur PLANCHOT ajoute que la question concerne aussi les virements externes pour les conseillers patri.

Monsieur BARRETEAU informe que le cas s'est posé dans son agence et que le problème de délégation est lié à une question d'identification par rapport à l'élément structure.

27. Accueil partagé et retraits minutes (CFDT) :

Sur des PC portables par des collaborateurs de SPA : Pourquoi ces derniers sont-ils bloqués sur ces opérations ?

Réponse Direction :

Merci d'apporter des informations complémentaires afin de traiter la question.

28. Abandon de poste (CFDT) :

À partir de quand la Direction enclenche-t-elle la procédure disciplinaire ?

Réponse Direction :

Lorsqu'il est constaté un abandon de poste, la Direction adresse, dans les jours qui suivent un courrier au collaborateur absent pour lui demandant de justifier son absence dans les plus brefs délais. Ce courrier suspend le délai de prescription de deux mois. Il s'agit d'un droit de Direction d'enclencher ou non à la suite, la procédure disciplinaire. Pour rappel, une procédure disciplinaire n'est pas de droit lorsqu'il est constaté un abandon de poste.

Monsieur PLANCHOT précise que les élus CFDT s'interrogent parce qu'ils ont en tête le cas d'un abandon de poste qui remonte à 4 mois sans que rien ne soit fait depuis alors qu'ils pensaient que des procédures étaient engagées au bout de 2 ou 3 mois.

Monsieur GUINAUDEAU en déduit qu'il n'y a pas de règles en la matière et que la procédure disciplinaire est enclenchée ou pas selon le cas.

Monsieur DECATOIRE répond que la Direction applique strictement la loi en matière d'absence injustifiée au travail et se réserve la possibilité d'enclencher ou pas une procédure disciplinaire.

Monsieur PAQUEREAU affirme que la problématique des abandons de poste soulève une deuxième question sur le remplacement de la personne qui a quitté son poste et qui fait encore partie des effectifs.

Monsieur DECATOIRE répond que les mesures sont prises en fonction des spécificités du lieu ou de l'équipe mais qu'un salarié qui abandonne son poste en est presque propriétaire, tant qu'il n'a pas donné d'information.

Monsieur POIREL affirme que c'est à la l'entreprise d'être proactive sur le sujet et que certains arrêts de cour de cassation laissent 3 semaines à l'employeur pour agir. Il ajoute que l'entreprise peut régler le problème très rapidement si elle enclenche la mesure disciplinaire et que si elle ne le fait pas, elle doit mettre quelqu'un le plus rapidement possible sur le poste.

Monsieur PLANCHOT précise que si la CFDT déconseille à chaque à fois qu'elle est sollicitée par un salarié l'abandon de poste, il serait néanmoins intéressant de se poser la question de savoir pourquoi il en est arrivé là.

Monsieur PLANCHOT rappelle que dans la réponse de la Direction, il est précisé qu'un courrier est envoyé immédiatement ; or, dans l'exemple qu'il a en tête, le salarié a quitté l'entreprise le 18 septembre et le courrier est daté du 4 novembre. Il demande quelle est aujourd'hui le positionnement de la Direction.

Monsieur DECATOIRE répond que la procédure normale pour quitter l'entreprise, en dehors du licenciement, c'est la démission, sachant que les raisons qui motivent l'abandon de poste n'incombent pas à l'entreprise. Il rappelle que la rupture conventionnelle n'est pas un droit mais une possibilité qui existe avec un accord amiable des parties.

Monsieur DECATOIRE ajoute que pour pallier l'absence de la ressource, la Direction essaie de trouver les solutions les plus adaptées pour ne pas pénaliser l'équipe

Monsieur PAQUEREAU précise que la principale préoccupation des élus SUD, c'est de faire en sorte que les clients continuent à être servis et que le travail n'incombe pas aux salariés restants. Il affirme que ce n'est pas parce que l'entreprise n'enclenche pas la procédure disciplinaire, qu'il ne faut pas se pencher sur la nécessité de couvrir l'emploi et qu'en aucun cas, SUD ne conseille aux salariés de procéder à des abandons de poste.

29. Nouvelles appellations métier (CFDT) :
Pourquoi la Direction n'a-t-elle pas communiqué ?

Réponse Direction :

La Direction a communiqué à plusieurs reprises sur les nouvelles appellations métier : le 4 novembre 2020, une vidéo a été diffusée sur le sujet, une information a été donnée en CSE du 26 novembre 2020 et enfin le 24 décembre 2020 un article a été diffusé dans Le fil du vendredi.

30. Assurance complémentaire santé des salariés (CFDT) :
Combien de salariés ont-ils souscrit la sur-complémentaire non responsable ?

Réponse Direction :

Au 31/12/2020, 39 salariés ont souscrit au contrat sur complémentaire non responsable.

31. Application protocole sanitaire : (sud)

Le mercredi 13 janvier, dans un mail, Mme FERMI nous rappelle que le protocole sanitaire de décembre reste en vigueur. Pour autant, nous constatons que le télétravail n'est plus du tout une priorité, et même inexistant dans beaucoup d'endroits.

La direction est responsable de l'application de ce protocole, nous vous demandons donc des actions concrètes, mesurables sans délai.

Réponse Direction :

La Direction a rappelé à plusieurs reprises l'importance de télétravailler selon les règles édictées dans le protocole à savoir :

Fonctions support et expertise :

Sur des fonctions télétravaillables à 100%, mise en œuvre du télétravail jusqu'à 5 jours par semaine.

Sur les autres fonctions télétravaillables partiellement : préconisation de 2 à 3 jours de télétravail par semaine en concertation entre le manager, l'équipe et le salarié.

Réseau de proximité :

Maintien du repère de 20% de l'effectif total agence + bureau rattaché en télétravail.

32. Protocole suite : (sud)

Ce protocole prévoit également, que les rendez-vous clients en présentiel doivent être l'exception. Or, aujourd'hui, ce sont les rendez-vous à distance qui le sont.

Nous vous demandons de nous communiquer le taux de RDV pris en distanciel, et ainsi agir de façon concrète pour que le protocole soit là aussi respecté.

Réponse Direction :

A la suite du CSE restreint du 15 janvier 2021, il a été rappelé que les rendez-vous clients devaient se réaliser en priorité à distance. Il est à noter cependant qu'un certain nombre de fonctionnalités ne sont toujours pas accessibles à distance. Les RDV en agence permettent de réaliser l'intégralité des opérations et projets de nos clients.

Monsieur BARRETEAU considère que la réponse n'est pas satisfaisante. Il précise qu'il vient de faire une petite recherche sur les plannings de 22 collaborateurs du réseau, et que le taux de rendez-vous en distanciel est de 12%, soit 88% en présentiel pour la semaine prochaine.

Monsieur BARRETEAU affirme que la Direction doit demander avec autorité aux managers de voir chacun des collaborateurs pour qu'ils modifient leurs rendez-vous et les transforment en distanciel à chaque fois que cela est possible.

Monsieur BARRETEAU ajoute qu'il ne comprend pas comment la Direction ne peut pas communiquer aujourd'hui le taux de rendez-vous en distanciel et le taux en présentiel, alors que la demande a déjà été formulée en CSE restreint et dans les RIC.

Madame FERMI répond qu'elle vient d'avoir l'information qui indique que sur la semaine 1 et la semaine 2, les rendez-vous à distance sont deux fois plus nombreux que sur les mêmes semaines 2020, soit environ 20% de plus, sachant d'autres éléments seront probablement communiqués d'ici demain.

Monsieur BARRETEAU demande quelle est l'analyse de la Direction sur ces chiffres.

Madame FERMI considère que pour qualifier une réponse, il faut laisser du temps pour analyser le pourquoi, en prenant en compte ce qui vient d'être dit, la volonté de la Direction étant de faire respecter le protocole.

Monsieur GUINAUDEAU demande si les 20% de rendez-vous en plus correspondent à 20% de personnes en télétravail ou à 20% de rendez-vous à distance.

Madame FERMI répond que ce sont les rendez-vous à distance.

Monsieur GUINAUDEAU considère que le taux montre le manque de volonté de la Direction qui laisse les salariés prendre les rendez-vous en physique, alors que les $\frac{3}{4}$ pourraient se faire à distance.

Madame FERMI répond que la réponse sera apportée mais qu'il faut laisser le temps de qualifier.

Monsieur GUINAUDEAU affirme que la Direction commerciale a aussi un rôle à jouer sur le sujet.

Madame FERMI répond que la Direction du Développement Humain travaille main dans la main avec la Direction commerciale qui applique le protocole.

Monsieur GUINAUDEAU affirme que l'entreprise n'a pas un rôle sociétal en matière sanitaire et laisse les choses se faire, malgré les masques et la distanciation, comme si rien ne s'était passé et que le monde d'aujourd'hui était le même que celui d'avant.

Sachant que le délai est très court, **Monsieur BARRETEAU** demande à la Direction de mettre toute l'énergie nécessaire pour revenir vers le CSE dès que possible et pour faire appliquer le protocole.

Monsieur PAQUEREAU ajoute que si les élus SUD continuent à avoir cette position, c'est parce qu'ils ont été favorables à la mise en place du dernier protocole et qu'ils veulent simplement être réactifs sur l'application.

33. Protocole sanitaire toujours : (sud)

Après vérification, la majorité des réunions d'équipes se font de nouveau en présentiel.

Or, encore une fois, le protocole est clair à ce niveau et précise que la règle, est que les réunions se tiennent en visio ou audio.

Là encore, nous demandons une application stricte du protocole.

Réponse Direction :

Comme indiqué dans le protocole, les réunions en visio et en audio constituent la règle, les réunions en présentiel l'exception :

- En cas de présentiel, celles-ci doivent s'effectuer dans le strict respect des règles sanitaires, en particulier la distanciation physique dans les salles de réunion

Cette disposition s'applique à la Caisse régionale, au Village by Ca, aux Caisses locales et préconisée aux habitants du campus.

34. Protocole enfin : Ressources partagées : (sud)

Le protocole indique que les ressources partagées doivent toujours, pour le moment, être affectées à une agence. Sauf en cas d'impératif pour l'ouverture d'un point de vente. Là encore, à ce jour nous constatons que dans la plupart des agences, les règles ne sont plus respectées.

Réponse Direction :

A la suite du CSE restreint du 15 janvier 2021, une communication générale à destination des collaborateurs et une spécifique managers a été adressée pour rappeler notamment que les ressources partagées devaient être fixées à un point de vente.

35. Pression commerciale : (sud)

Même si la REC n'est plus neutralisée depuis le premier janvier, les objectifs de l'activité commerciale, eux, n'ont pas été modifiés. Hors à ce jour, la pression commerciale de ce début d'année, en agence, est extrêmement forte et tournée essentiellement vers la conquête et l'assurance.

Ces deux lignes étant très difficiles à concrétiser en distanciel. Cela génère déjà un maximum de RDV en agence. (Confère, question 2) De nouveau, nous vous demandons de faire appliquer le protocole. D'ores et déjà, des challenges sont mis en place dans certaines agences avec récompense à la clef, pour les meilleurs vendeurs.

Réponse Direction :

Différentes communications ont été adressées aux collaborateurs et managers pour rappeler la nécessité d'appliquer strictement le protocole. Nous sommes à l'écoute des représentants du personnel pour remonter d'éventuels écarts constatés.

36. Affluence en agence (sud)

Les bornes NETISSE permettent-elles de connaître exactement le nombre de clients présents simultanément dans un point de vente ? Ce chiffre a-t-il été rapproché des jauges maximums par agence ?

Réponse Direction :

La borne permet à un client de signaler son arrivée avec ou sans rdv pour être pris en charge par un conseiller.

Le flux client d'une agence est composé de flux clients qui ne se signalent pas sur la borne (utilisations DAB, sollicitation accueil sans se signaler, dépose d'espèces /chèques).

Il y a 66 bornes dans le réseau pour 170 Points de ventes.

La borne Netisse ne permet donc pas de connaître précisément le nombre de clients présents simultanément dans un point de vente.

Il est préférable de maîtriser le flux entrant en lien avec la jauge grâce à une organisation à l'accueil filtrant les clients quand le nombre de clients dans la zone accueil est trop important. Les clients sont aujourd'hui habitués à ce fonctionnement dans tous les commerces.

Ce chiffre n'a pas été rapproché des jauges maximums par agence car ce n'est pas un outil de comptage des flux mais un outil permettant de prendre en charge nos clients quand on est dans l'espace collaboratif.

Monsieur BARRETEAU rappelle que Monsieur DECATOIRE avait déclaré en CSE restreint que les bornes étaient un outil de comptage des flux, en réponse à une demande de SUD de désactiver les bornes NETISSE pendant la crise sanitaire.

Monsieur BARRETEAU demande pourquoi laisser les bornes actives, si elles ne sont pas des outils de comptage et qu'elles présentent un risque sanitaire puisque tout le monde y touche.

Monsieur DECATOIRE affirme qu'il a toujours dit qu'une borne NETISSE était un outil qui permettait de réguler les flux et d'éviter le stationnement dans les zones accueil. Il ajoute que la Direction a pris la décision, dans un comité immobilier, d'apposer sur les bornes des films anti Covid pour protéger des contacts.

37. Accord sur le télétravail (sud)

Plusieurs collègues du siège ont fait des demandes de télétravail dans le cadre de l'accord en vigueur (hors COVID) et se sont vus refuser leur demande. (Par courrier des RH).

Pas d'explication sur le refus, alors que leur activité est 100 % "télétravaillable".

Pourquoi la direction refuse-t-elle l'application de l'accord ?

Réponse Direction :

La motivation du refus était indiquée dans le courrier avec soit un motif lié au métier (données sensibles, partages de documents ou d'informations...) ou à la technique (accès logiciels, transactions...). Le manager est à disposition pour motiver et préciser le refus.

38. Cluster clientèle accompagnée (sud)

Suite au cluster constaté dans le service "clientèle accompagnée", il avait été préconisé par l'inspection du travail, un taux de télétravail maximum. Quel est, à ce jour, le taux de télétravail appliqué dans ce service ?

Réponse Direction :

Somme de Taux semaine	Somme de Taux semaine	Somme de Taux semaine
53	1	2
42,86%	32,26%	33,33%

Monsieur BARRETEAU rappelle que la Direction avait indiqué à l'inspecteur du travail, lors d'un CSE restreint, qu'il était possible d'aller jusqu'à un taux de télétravail de 80 % dans le service « clientèle accompagnée », alors qu'il est aujourd'hui à 33 %, et cela en accord avec le manager qui n'applique pas les préconisations.

Monsieur DECATOIRE répond qu'il faut regarder pourquoi le taux de travail est à ce niveau-là et le croiser avec le nombre de présents.

Selon **Monsieur BARRETEAU**, il serait intéressant de regarder les taux de télétravail depuis le dernier CSE pour voir si les 80 % ont un jour été atteints.