

**Réclamations individuelles et collectives
CSE du 21 septembre 2020**

1. COVID 19 - Organisation de la CR en équipes A et B (CFDT)

La Direction entend-elle faire comme le Crédit Mutuel et passer à une organisation en équipes A et B comme lors du confinement afin d'assurer la sécurité des salariés ?

Réponse Direction :

A ce jour, et au regard de la circulation du virus qui ne semble pas active au sein de la CRAV, l'organisation en équipe A et B n'est pas une option qui a été retenue par la CRAV.

2. COVID 19 - Refus télétravail (CFDT)

Un manager peut-il refuser une journée de télétravail pour un salarié qui a côtoyé une personne malade ou qui a son enfant qui a côtoyé une personne malade et dont l'école est fermée et qui produit une attestation de l'ARS ?

Réponse Direction :

Dès lors que l'ARS produit une attestation d'isolement, le collaborateur doit voir avec son manager et la RH afin de trouver la meilleure solution permettant de s'isoler. Le télétravail sera la solution privilégiée. Le manager ne peut donc pas refuser de facto le télétravail.

3. COVID 19 - Télétravail et Reporting (CFDT)

Le télétravail doit-il générer plus de reporting que lorsque le salarié travaille sur site ? Une telle démarche n'a-t-elle pas d'autre finalité que de dégouter les salariés de faire du télétravail ?

Réponse Direction :

Le reporting demandé à l'occasion du télétravail a pour but de suivre l'activité réalisée. Le télétravail étant une nouvelle forme de travail, ce reporting doit être utile tant pour le collaborateur que pour le manager. Si après quelques semaines de recours au télétravail, le reporting n'est plus indispensable, celui-ci peut s'arrêter ou être diminué.

4. COVID 19 - Arrêt de travail COVID-19 (CFDT)

Dans le protocole COVID il est précisé qu'un salarié peut être en arrêt de travail suite à une proposition de l'ARS, cela signifie-t-il que l'arrêt de travail émis par le médecin n'est pas valable ?

Réponse Direction :

Certains courriers de l'ARS en cas de fermeture d'école proposaient aux parents de les contacter pour délivrer un arrêt de travail. Cela n'est désormais plus proposé par l'ARS, le protocole a été mis à jour. En cas de symptômes ou de cas contact, le médecin traitant peut, être amené à délivrer un arrêt de travail.

5. COVID 19 - Règles sanitaires au restaurant d'entreprise (CFDT)

Les tables des restaurants d'entreprise sont-elles nettoyées régulièrement entre deux passages ?

Réponse Direction :

Oui, les tables des restaurants d'entreprises sont nettoyées régulièrement, un rappel a été fait à Elixor sur cette consigne.

Monsieur POIREL affirme que pour avoir déjeuné plusieurs fois sur le site de LA ROCHE-SUR-YON, il n'a aucun souvenir d'avoir vu quelqu'un nettoyer les tables après le passage de convives.

Monsieur PLANCHOT précise qu'il peut témoigner de la même façon.

Monsieur GAUTHIER indique que les consignes seront rappelées.

6. COVID 19 - Aération des espaces de travail (CFDT)

Le protocole sanitaire de la CR prévoit l'aération des espaces 15 minutes toutes les 3 heures. Comment faire là où au siège ou dans certaines agences il n'y a pas de fenêtres ? Est-il possible de modifier le type d'ouverture des fenêtres d'oscillo-battante à une ouverture entière ?

Réponse Direction :

Sur les sites, un renouvellement d'air est assuré par les centrales de traitement d'air avec un fonctionnement élargi sur les périodes de fonctionnement. Il est à noter que pour Nosica, le fait d'ouvrir une fenêtre de secours provoque l'arrêt de la ventilation sur une partie du plateau.

Dans les agences, il y a un système d'extraction d'air qui favorise également le renouvellement d'air. Le simple fait d'ouvrir la porte d'entrée de l'agence participe également à ce renouvellement d'air.

7. COVID 19 -Bureaux individuels dans les agences (CFDT)

Pourquoi les bureaux individuels dans les agences non utilisées pour les rendez-vous ne peuvent-ils pas être occupés par les salariés ?

Réponse Direction :

Les bureaux individuels peuvent être occupés. Charge au collaborateur d'en assurer la désinfection si un rendez-vous doit avoir lieu dans la journée.

Monsieur PLANCHOT informe que c'est pourtant le cas à NOZAY qui a confirmé qu'il n'était pas possible d'utiliser les bureaux individuels après avoir consulté la RH.

Madame GUILLOU rappelle que la consigne est pourtant bien précisée dans le protocole Covid.

8. COVID 19 - Flyers (CFDT)

Les flyers dans les agences doivent-ils toujours être mis à la disposition des clients ?

Réponse Direction :

Il convient de différencier les flyers réglementaires (Conditions Générales de Banque par exemple) et les magazines dans les espaces attente. Les flyers réglementaires restent à disposition des clients contrairement aux flyers de communication.

Monsieur GUINAUDEAU demande à la direction de communiquer l'information et de bien préciser que les équipes doivent retirer les flyers dans les espaces accueil des agences.

9. COVID 19 - Droit à l'erreur (CFDT)

Dans certains services le droit à l'erreur est interdit aux salariés qui sont en télétravail. Pour quelles raisons ?

Réponse Direction :

Le droit à l'erreur reste un droit pour le salarié que celui-ci soit en télétravail ou sur site/agence.

Monsieur PLANCHOT précise que l'information provient du service ECO.

10. Restauration Collective et minimum URSSAF (CFDT)

Dans un flash daté du 10 septembre la Direction évoque le minimum URSSAF, annonçant que si le montant du repas après subvention à la charge du salarié est inférieur à 2,45 €, le convive sera facturé d'un montant complémentaire au titre de la valeur forfaitaire minimum URSSAF.

Or l'URSSAF prévoit ce cas uniquement lorsqu'il y a une participation du comité social et économique au financement de la cantine, cela n'est pas le cas à la CR. La Direction maintient-elle cette décision ?

Réponse Direction :

Cette décision permet de se conformer aux règles sur les avantages en nature (circulaire DSS/SDFSS/5B 2003-7 du 7 janvier 2003).

En effet, pour les salariés nourris en restaurant d'entreprise géré ou subventionné par l'entreprise ou le CSE, la fourniture de repas à la cantine de l'établissement moyennant une participation des salariés constitue, en principe, un avantage en nature.

Cet avantage doit être réintégré dans l'assiette des cotisations pour un montant évalué à la différence entre la valeur de l'avantage en nature nourriture* (4,90 € par repas en 2020, hors hôtels-cafés-restaurants) et le montant de la participation personnelle du salarié.

L'avantage en nature peut être négligé lorsque la participation du salarié est au moins égale à 50 % de l'avantage en nature repas (soit $50 \% \times 4,90 \text{ €} = 2,45 \text{ €}$ en 2020).

Monsieur PLANCHOT trouve surprenant que la directive de l'URSSAF, qui s'adresse au grand public, soit différente de la circulaire.

11. Activités Habitat (CFDT)

L'activité habitat demeure toujours très dense, quelle solution la Direction entend-elle mettre en place pour améliorer les conditions de travail des CLM ? Les 10 postes promis en 2019 sont-ils tous pourvus ?

Réponse Direction :

A l'agence Habitat de la Roche sur Yon : 2 postes sont couverts sur 3. A l'agence Habitat de Nantes : 5 postes sont couverts et il y a actuellement deux postes vacants suite à des promotions.

12. Copie des comptes rendus des Bilan-Elan (CFDT)

Pourquoi les DSA sont-ils mis en copie des comptes rendus des Bilan-Elan effectués dans le réseau ? Le Directeur du Réseau est-il mis en copie des comptes rendus des Bilan-Elan faits par les DSA auprès des cadres du réseau ?

Réponse Direction :

Il ne s'agit pas à l'heure actuelle, d'une pratique généralisée à l'ensemble du réseau. Certains DSA ont fait la demande d'être mis en copie afin de mieux harmoniser et accompagner les pratiques managériales autour des Bilan-Elan.

Monsieur DECATOIRE précise que la démarche n'est pas une initiative isolée et qu'elle est faite en lien avec le directeur du réseau qui souhaite que le DSA suive aussi l'activité du directeur d'agence.

Monsieur PLANCHOT demande en quoi l'envoi de tous les comptes rendus des Bilan-Elan au DSA est utile.

Monsieur DECATOIRE répond que la Direction de la Distribution ne souhaite pas que la messagerie des DSA soit inondée mais que le directeur d'agence assume cette responsabilité.

Selon **Monsieur PLANCHOT**, le DSA pourrait très bien faire un point sur les Bilan-Elan avec les chefs d'agence dans le cadre de leurs entretiens mensuels plutôt que d'envoyer tous les comptes rendus et que le dispositif actuel pose un problème non seulement de pertinence mais aussi de confiance.

13. Application de l'accord d'intéressement (CFDT)

Comment le booster conquête prévu dans l'accord d'intéressement pourrait-il s'appliquer pleinement alors que la Direction vient de prendre la décision de baisser l'objectif conquête de la REC qui est un objectif de développement ?

Réponse Direction :

L'accord d'intéressement valable pour les années 2020-2021 et 2022 a été signé en juillet 2019. Les boosters d'intéressement ont donc été définis pour 3 ans sans réévaluation sur ces 3 années.

Un premier résultat de booster sur la note de l'IRC Stratégique permet de déclencher un bonus de 1 M€.

Ces boosters ne sont donc pas corrélés de façon stricte aux objectifs intégrés à la Rémunération Extra Conventiionnelle. En effet ceux-ci évoluent tous les ans à la hausse ou à la baisse et permettent d'adapter les ambitions de la Caisse régionale à la réalité du marché.

Ainsi, dès 45001 nouveaux clients en brut, un bonus d'intéressement était octroyé alors que l'objectif 2020 était de 50000 nouveaux clients particuliers en brut. L'objectif 2020 a été revu à 36700 nouveaux clients en brut.

Monsieur PLANCHOT rappelle que dans l'esprit de la négociation, il existait une corrélation entre l'objectif qui est dans le booster de l'intéressement au niveau de la conquête et l'objectif commercial. Il précise que par cette question, les élus CFDT veulent souligner le fait que les salariés ne comprennent pas du tout la cohérence.

14. Nomination sans avenant du contrat de travail. (CFDT)

Est-il normal que des salariés soient affectés sur un emploi alors même qu'ils n'ont pas d'avenant à leur contrat de travail ?

Réponse Direction :

Non, il s'agit d'une anomalie.

L'édition de l'avenant au contrat de travail doit être préalable à la prise de poste.

15. Anonymat questionnaire de satisfaction 2020 (CFDT)

Dans le cadre du traitement des données personnelles utilisées dans le questionnaire de satisfaction, il est indiqué que les données personnelles comme le nom, le prénom et l'adresse mail des salariés sont utilisées par la CR et rendues accessibles au prestataire Majors Consultants afin de réaliser l'enquête et d'agrèger ses résultats. Il est également indiqué que ces données seront rendues accessibles à des sous-traitants du prestataire pour les stricts besoins de leur mission.

Quels sont les « sous-traitants » qui auront connaissance de ces données ?

Pour quelle raison le prestataire et les sous-traitants ont-ils besoin de ces informations ?

Comment parler d'anonymat alors que ces données sont publiques ?

Comment la Direction peut-elle assurer l'anonymat des salariés répondant à cette enquête avec la divulgation de tels éléments ?

Réponse Direction :

Le sous-traitant « Sphinx » est la plate-forme de routage des invitations à répondre. Ce concepteur de logiciel est largement utilisé par le CA, notamment par CATS, pour conduire ses enquêtes de satisfaction utilisateur.

Le nom et le prénom sont facultatifs pour ce type d'opération, mais le mail est nécessaire pour adresser les invitations à répondre. Le CAAV ne fournit d'ailleurs que les mails.

Les adresses mails ne sont pas publiques, mais seulement accessibles par Majors et les personnes habilitées chez Sphinx, pour les besoins de l'opération. Les procédures mises en place conduisent à un écrasement de ces données dans le prolongement de l'enquête.

La Direction confie la mission à un prestataire extérieur, afin de ne pas avoir accès aux réponses individuelles.

Le prestataire, dans sa procédure, dissocie dès le départ, la base de réponse des données personnelles, en les convertissant dans un code spécifique (le mot de passe). Seul le mot de passe est agrégé aux réponses et non les données personnelles (le mail).

Monsieur GUINAUDEAU rappelle que dans l'adresse mail figurent le nom et le prénom de chaque collaborateur.

16. Gestion humaine (CFDT)

Est-il logique pour un collègue de s'entendre dire par son manager lors d'une demande de candidature : « ne postule-pas, on va voir ton cas lors de la revue d'effectifs », sans lui donner plus d'explications ?

Réponse Direction :

Le collaborateur est libre de candidater à un poste. Il convient d'en informer son manager.

Cela peut déclencher un échange entre le collaborateur et le manager sur la trajectoire professionnelle du collaborateur.

Le fait que sa situation soit évoquée en revue d'effectifs n'empêche pas le collaborateur de postuler.

Un mémo sur les revues d'effectifs vient par ailleurs d'être établi et répond aux principales questions posées sur le sujet.

Monsieur DECATOIRE rappelle que la liberté de postuler est pleine et entière dans la Caisse régionale.

Monsieur GUINAUDEAU signale que dans certains endroits, la liberté de postuler n'est pas laissée et que ce sont souvent les mêmes managers qui ne font pas de retours sur ce qui s'est dit sur un collaborateur dans leur revue d'effectif.

Monsieur DECATOIRE répond que c'est pour cette raison que dans le dossier sur les trajectoires professionnelles, les rôles et les devoirs de chacune des parties seront précisés.

17. Problématique des RCM remplacés par des CDD (SNECA)

Des CDD se voient confier toute la gestion de l'enveloppe sans la formation adéquate. Comment imaginer acquérir toutes les compétences nécessaires en quelques séances de formation alors qu'un agent titulaire est formé pendant des mois avant de pouvoir prendre en charge sérieusement toutes les missions incombant à ce poste ?

Réponse Direction :

Cette situation n'est pas normale.

Un CDD réseau bénéficie toujours du même dispositif d'intégration et de formation. Selon les besoins, nous orientons le CDD et son Manager vers les formations en libre-service sous E campus et préconisons l'accompagnement individuel les premiers jours du contrat.

Les CDD sont tous sensibilisés aux produits et services bancaires sur un format d'1h30, sur la sécurité financière/conformité/déontologie/fraude sur un format 1h et enfin sur la gestion des valeurs pendant 1h30. Ces 3 conférences Lync sont obligatoires et sont réalisées idéalement dans les premiers jours du contrat.

18. Covid et fermeture de classes ou d'écoles primaires (SNECA)

Des salariés vont être contraints de garder leurs enfants à domicile en cas de fermeture de classes ou écoles : comment s'organise le travail du collaborateur dans cette situation ? Télétravail - Congés imposés, etc.

Réponse Direction :

Il sera prioritairement proposé du télétravail. En cas d'impossibilité de télétravail des deux parents attesté par l'entreprise, il pourra être mis en place de l'activité partielle par l'entreprise de l'un des deux parents.

19. PC portable (SNECA)

La suppression de la totalité des postes fixes et téléphones fixes dans les points de vente pose problème : quand un PC portable tombe en panne, le collègue ne peut plus travailler ni téléphoner et il n'y a pas forcément un autre PC disponible sur place, donc quelle solution dans ce cas ?

Réponse Direction :

Il reste en agence au moins 1 poste fixe et 1 téléphone TOIP (hors téléphone de sécurité) dans le local technique.

Le nouveau matériel est d'une grande qualité, ce qui permet d'être optimiste sur un taux de panne très faible.

En cas de panne, notre prestataire AVEM peut reconstruire un nouveau poste en 3 heures, ce qui réduit fortement l'indisponibilité du matériel.

20. Activité des CLM (SUD) :

Quels sont les critères retenus par la Direction pour « qualifier l'intensité » de l'activité des CLM telle qu'il en a été fait mention par le Directeur de la Distribution lors du dernier CSE suite à l'alerte sur le sujet émis par les élus SUD ?

Réponse Direction :

Les critères principaux permettant de qualifier l'intensité de l'activité des CLM sont le volume de rendez-vous et de simulations.

21. Activité des CLM – Bis (SUD) :

En conséquence, quels sont les secteurs que la Direction juge "tendus".

Réponse Direction :

Une analyse faite le jeudi 17/09 sur l'ensemble des grappes montre que 17 grappes ont une activité soutenue sur la semaine en cours et seulement 4 sur la semaine suivante (S39) (Pour nous Pont du Cens, La Garde, Luçon, Pontchateau) et 2 sur la S40.

De manière plus générale, l'activité habitat est sensiblement au même niveau qu'en 2019 mais 3 facteurs peuvent expliquer une charge plus forte côté CLM :

- Leurs agendas sont bien remplis à S, mais de manière beaucoup plus hétérogène à S+1 ou S+2
- Le confinement avait permis aux CLM de remettre leurs stocks de dossiers à jour. 3 mois après le déconfinement, ils ont à gérer, post congés d'été, les dossiers en cours lancés avant l'été plus les nouveaux dossiers.
- Quasi arrêt du process partagé => un dossier full agence prend plus de temps à un CLM mais évite de rémunérer un courtier

Monsieur PAQUEREAU précise que les élus SUD auraient souhaité avoir le nom des secteurs parce qu'ils ont eux-mêmes des remontées qu'ils voudraient pouvoir comparer avec ce qui a été identifié par la Direction.

Monsieur GAUTHIER note la question.

22. Activité des CLM - Ter (SUD) :

Au dernier CSE, Monsieur DECROOCQ, Directeur de la Distribution, indiquait que le sujet des zones tendues était pris en compte et qu'il y travaillait avec les DA et les DSA. Nous vous demandons à ce jour, une restitution du travail en cours.

Réponse Direction :

Les DSA avec leurs DA sont en charge de la bonne adéquation des ressources à l'activité. S'agissant des grappes en très forte activité les semaines précédentes, des points ont été faits avec le Directeur Commercial et des décisions prises (arrêt de l'accueil partagé, mutualisation inter grappes notamment). A noter que pour cette semaine et les semaines à venir, il n'y a plus de grappe en surchauffe s'agissant des rdv habitat programmés.

23. Dimensionnement distribution des crédits habitats (SUD) :

Qu'en est-il du regard que vous deviez porter sur le "dimensionnement de l'allocation de ressources sur les CLM " ?

A quand la mise en place d'équipes volantes dédiées, 44 et 85, suffisamment dimensionnées ?

Réponse Direction :

Cf Réponse question précédente

24. Matériel nomade (SUD) :

Suite Réclamation du mois d'août.

Merci de nous donner toutes les précisions sur la responsabilité des collaborateurs en cas de vol de l'ordinateur portable professionnel. Le mois dernier, la direction s'engageait à se renseigner sur ce point.

Quelle est sa position aujourd'hui ?

Réponse Direction :

La responsabilité du salarié sera engagée uniquement s'il y a une faute ou négligence manifeste du salarié.

25. Temps partiel (SUD) :

Suite au flash du 8 Septembre 2020, concernant les modalités de demandes de temps partiels, les ressources humaines n'abordent que les modalités de demandes de temps partiel pour une durée déterminée ; quid des demandes pour les durées indéterminées ? !

Réponse Direction :

Conformément à l'accord de branche sur les temps partiels, l'option du temps partiel à durée indéterminée peut être exercée à la suite de la demande à temps partiel à durée déterminée d'un an, renouvelable 2 fois, voire 3 et même au-delà en cas d'accord des deux parties.

La Direction fait le choix d'actionner cette option, à savoir le recours à temps partiel à durée déterminée avant d'aller vers du temps partiel à durée indéterminée.

26. REC (SUD) :

Suite aux modifications ayant eu cours sur le calcul de la REC en 2020, la Direction est-elle en mesure de nous communiquer désormais précisément les niveaux d'atteintes REC au 31 août 2020 ? (REC de type 1 par DSA, par SPA et pour tous les autres métiers de vente et services, ainsi que la REC CR qui en découle).

Réponse Direction :

Pour la partie réseau (Agence, Spa, DSA), ceux à fin août viennent d'être publiés.

Monsieur PAQUEREAU remarque qu'il manque toute la partie des taux REC pour les sièges sur les activités ventes et services.

27. Fermetures collectives de fin d'année (SUD) :

Dans le contexte COVID exceptionnel que nous connaissons, la Direction envisage-t-elle de procéder à la fermeture des agences les samedis 26 décembre et 02 janvier ?

Réponse Direction :

A ce jour, nous ne prévoyons pas de modifier le calendrier des jours bancaires 2020.