

**Réclamations individuelles et collectives  
CSE du 23 janvier 2020**

**1. Assemblée Générale (SUD)**

**Afin d'anticiper au mieux l'organisation des Assemblées générales, nous souhaitons que la direction rappelle les modalités en cas de participation des collègues : Temps de travail maximum sur une journée, modalités de récupération, temps de récupération minimum, etc.**

**Réponse de la Direction :**

Une fiche sur le temps de travail et les assemblées générales de caisse locale sera envoyée semaine prochaine à l'ensemble des managers du réseau. Une communication par flash sera également effectuée reprenant les modalités de déclaration et les règles sur le temps de travail lors de cet événement.

**2. Heures supplémentaires (SUD)**

**A fin 2019, combien d'heures supplémentaires ont été déclarées sur l'année ?**

- Pour l'ensemble des salariés ?
- Sur la population des CLM ?
- Sur la population des conseillers pro et agri ?

**Réponse de la Direction :**

Au 20 janvier 2020, 6917 heures au total ont été déclarées sur l'année 2019 dont 1919 heures pour les conseillers logement multicanal et 1135 heures pour les conseillers pro/agri.

**3. Distance kilométrique et temps de transport (SUD)**

**Suite à la réunion de la commission CSSCT du mois de décembre, nous nous apercevons que le bilan carbone ne s'est pas amélioré depuis la mise en place de la BMDP.**

**Une des raisons principales : le déplacement domicile/travail.**

**Combien de salariés effectuent plus de 35 kilomètres pour se rendre sur leur lieu de travail ? Combien de salariés ont un temps de trajet supérieur à 30 minutes, 45 minutes et 60 minutes ?**

**Réponse de la Direction :**

Nous ne disposons pas de ces informations.

**Monsieur THIEBAUT** rappelle qu'il est possible d'avoir les informations dans le bilan Carbone.

**Monsieur GAUTHIER** répond que l'enquête n'est pas aussi détaillée que la demande.

**Monsieur GOUSSARD** demande que le détail par tranche kilométrique soit précisé dans le prochain bilan Carbone.

**Monsieur THIEBAUT** indique que l'outil Expansia est en mesure aujourd'hui de calculer le trajet domicile-travail.

**Monsieur GAUTHIER** rappelle que c'est le salarié qui doit saisir sa franchise.

#### **4. Formation (SUD)**

**Nous avons pris connaissance de la « charte du collaborateur ». Curieusement, nous constatons que ce document ne relate que les obligations du salarié et aucunement celle de l'entreprise.**

**Nous avons alerté à de nombreuses reprises la direction sur les dépassements du temps de travail, liés aux trajets pour les formations, invitation de la direction, etc.**

**La direction s'était engagée à communiquer sur les modalités de récupération. Nous demandons qu'une communication soit faite afin que les salariés puissent connaître les modalités de récupération. Plus simplement, et dans un souci de clarté, pourquoi ne pas compléter la « charte » mise en place ?**

#### **Réponse de la Direction :**

Les règles en matière de temps de travail, de récupération éventuelle de temps de trajet supplémentaire, de frais professionnels (etc)... sont détaillées et expliquées sur l'Espace Infos RH dans des fiches spécifiques. Toutes ces règles sont communes à toutes les situations de travail (mission formation, déplacement professionnel), raison pour laquelle nous ne les retrouvons pas spécifiquement dans la charte, mais plutôt dans un espace dédié à toutes les informations RH dans leur globalité.

Dans une démarche de clarté, il est proposé d'y faire référence dans la charte du collaborateur en formation, en renvoyant le collaborateur vers les règles générales. Il est rappelé que les formations démarrent à 9h et se terminent à 17h30, ce qui, généralement, permet de respecter le temps de travail, y compris avec un déplacement long.

#### **5. Réunion Patri (SUD)**

**Quelle était la teneur de la réunion organisée avec quelques conseillers Patrimoines le 26/11/19 ?**

#### **Réponse de la Direction :**

L'objectif de cette réunion était d'échanger avec les Conseillers sur l'exercice de leur métier et d'identifier éventuellement les points d'organisation ou de conditions d'exercice du métier devant évoluer.

**Monsieur HERAUD** demande si la réunion est à mettre en lien avec les départs de conseillers patri en 2019.

**Monsieur GAUTHIER** répond qu'elle était en lien avec les difficultés sur le métier de CGP.

#### **6. Jour de solidarité (SUD)**

**A ce jour, il est enlevé à 7h à chaque salarié, qu'il soit à temps plein ou partiel.**

**La loi prévoit : Le travail accompli durant la journée de solidarité (qu'elle soit effectuée en une seule fois ou fractionnée en heures) ne donne pas lieu à rémunération supplémentaire :**

**dans la limite de 7 heures, lorsque le salarié est mensualisé, ce qui est le cas de la plupart des salariés (exception faite des travailleurs à domicile, temporaires, saisonniers ou intermittents). Pour les salariés à temps partiel, cette limite de 7 heures est réduite proportionnellement à la durée de travail prévue par leur contrat de travail : ainsi, par exemple, pour un salarié à mi-temps, la limite sera fixée à 3,5 heures (7/2). Les heures effectuées au-delà de cette limite de 7 heures (ou de la limite proratisée pour les salariés à temps partiel) seront, en revanche, normalement rémunérées.**

**Nous demandons à l'entreprise de se conformer à la loi, en ré-imputant aux salariés concernés depuis 3 ans les heures trop prélevées ou à défaut l'équivalent en salaire.**

#### **Réponse de la Direction :**

Le texte de loi est clair mais au sein de la Caisse régionale, il est affiché des droits complets pour tous les salariés, le résultat est identique avec un décompte de 0,9 jour pour la journée de solidarité.

Si l'on compare un collaborateur à temps plein et un collaborateur à temps partiel à 50%, avec ces 55,1 jours, un salarié en horaires variables peut poser en 2019 :

- Pour un salarié à temps plein : 55 jours ou demi-journées dont 10 jours fériés pour un salarié travaillant du lundi au vendredi avec un solde de 0,1 jour qui sera reporté sur 2020
- Pour un salarié à 50% sur toute l'année : 27,5 jours ou demi-journées dont x jours fériés selon son cycle de travail avec un solde de 0,1 jour qui sera reporté sur 2020

L'impact de la journée de solidarité est donc proportionnel au temps de travail.

#### **7. Suivi individuel (SUD)**

**Nouvel outil de suivi individuel non validé en CSE. Nous vous parlons régulièrement d'outils « sauvages » de suivis individuels mis en place dans le réseau. Le dernier en date a été relevé en janvier. Comme nous nous y sommes engagés, vous ne trouverez pas dans le corps de notre question le lieu ni le manager. Nous vous demandons de faire cesser sans délai ces agissements. Nous pensons que ces pratiques sont très éloignées des discours de la direction générale.**

#### **Réponse de la Direction :**

Les outils de pilotage individuels font l'objet d'une présentation au CSE et sont destinés à éclairer le manager dans la conduite du plan de développement de son agence et faciliter la réduction des écarts. La Direction n'a pas connaissance d'outils « sauvages » et invite les organisations syndicales à les faire remonter afin de rappeler les consignes sur le sujet.

#### **8. Vœux de N.GOURMELON (SUD)**

**Suite aux cérémonies de vœux de Mme GOURMELON, combien d'employés ont déclaré leurs heures supplémentaires et récupération ? Est-ce que**

**toutes les agences ou tous les services du siège ont procédé à des déclarations ?**

**Réponse de la Direction :**

Les vœux ayant eu lieu encore récemment, nous n'avons pas enregistré les heures supplémentaires des semaines considérées.

**9. CLM grappe/base de vie (SUD) :**

**Suite à de nombreuses remontées tout secteur confondu : en cas de mouvement d'un CLM sur une même grappe, à défaut de faire suivre au collègue un avenant de travail, merci d'envoyer un mail stipulant sa base de vie.**

**Ce, dans l'optique de clarifier les déclarations de frais kilométriques.**

**Réponse de la Direction :**

En cas de changement de base de vie pour un conseiller logement multicanal, le chargé de développement enverra un mail précisant la nouvelle base de vie.

**10. Suppression du PAC Défensif (CFDT)**

**Le réseau a appris le 02 janvier 2020 que le PAC défensif était sans préavis supprimé. Pourquoi ne pas avoir informé préalablement, au moins 15 jours avant, les salariés de cette décision ?**

**Réponse de la Direction :**

L'information a été communiquée le 20 décembre 2019 par mail à l'ensemble des consoleaders.

Pour rappel, la grille de taux Conso a été significativement baissée en juillet 2019. Les délégations ont été élargies à tous les métiers (avant uniquement aux managers). Si besoin, les conseillers peuvent adresser une demande de dérogation au service Engagements des particuliers qui répond à J.

**Madame SAUZEAU** demande pourquoi pas ne pas avoir communiqué par un flash portail.

**Monsieur GAUTHIER** explique que le PAC défensif a été supprimé parce que la grille de taux conso a été baissée en juillet 2019 et les délégations ont été élargies à tous les métiers. Il précise que si besoin, les conseillers peuvent adresser une demande de dérogation au service engagement des Part pour pouvoir faire face aux différentes situations.

**Monsieur GOUSSARD** remarque la démarche est un peu plus compliquée parce que si la dérogation du service est possible, le taux ne sera pas le même et l'instruction sera aussi plus compliquée parce que le conseiller devra soit faire déplacer le client ou soit demander au responsable d'agence de mettre son user dans son bureau.

**11. Confidentialité des appels téléphoniques des élus du CSE (CFDT)**

**Un arrêt de cour de cassation indique que les élus du CSE qui sont des salariés protégés doivent pouvoir disposer sur leur lieu de travail d'un matériel ou d'un procédé excluant toute interception de leurs**

**communications téléphoniques et l'identification de leurs correspondants. Comment la Direction applique-t-elle cette législation ? Quelle garantie ont-ils du respect de cette législation?**

**Réponse de la Direction :**

La Direction, respecte la jurisprudence en ce sens où elle met à la disposition des élus un local dans lequel la Direction prend en charge les coûts liés à la solution internet et téléphonie sélectionnée par les organisations elles-mêmes. Celle-ci, dès qu'elle sera déployée, sera totalement étanche des systèmes de l'entreprise et permettra de répondre pleinement à la législation.

**12. Suppression de la ligne téléphonique des syndicats (CFDT)**

**Pourquoi la Direction a-t-elle supprimé de manière autoritaire sans prévenir les délégués syndicaux la ligne de téléphone fixe autonome dont disposaient les syndicats dans leurs locaux ?**

**Réponse de la Direction :**

Conformément à l'accord sur le dialogue social et le fonctionnement des IRP signé en novembre 2018, il a été convenu que les abonnements internet devaient être souscrits au nom des organisations syndicales. Au début de l'été 2019, il a donc été acté la suppression des lignes que les organisations syndicales disposent afin qu'elles fassent les démarches nécessaires. La Direction reconnaît qu'elle aurait dû informer les organisations syndicales, même si plus de 6 mois s'étaient écoulés depuis la signature de l'accord.

**Monsieur PLANCHOT** précise qu'il s'agit de deux choses différentes et que la question n'intervient pas sur la coupure de la ligne internet mais sur la ligne fixe qui était un moyen sécurisant pour que la Direction n'ait pas de trace des appels que les élus pouvaient avoir.

**Monsieur THIEBAUT** précise que par facilité, la Direction a décidé de débrancher la ligne téléphonique pour ne plus avoir internet plutôt que d'aller résilier le contrat internet en laissant la ligne aux organisations syndicales.

**Monsieur THIEBAUT** informe que les élus SNECA ont pris un abonnement Orange depuis peu et viennent de s'apercevoir que les lignes fixes de Nantes et de La Roche étaient nominatives avec des numéros de fixe et de portable, ceci mettant fortement en doute la confidentialité.

**Madame GUILLOU** note la remarque.

**Monsieur PLANCHOT** rappelle qu'il est extrêmement compliqué de réinstaller une ligne à titre privée sur une entreprise comme le Crédit Agricole et qu'en coupant les lignes, la Direction a mis les organisations syndicales en difficulté et n'aide non plus à trouver des solutions.

**Monsieur DECATOIRE** affirme qu'il n'y a aucune décision et aucune volonté de la part de la direction générale de couper les lignes et qu'il s'agit simplement d'un malentendu.

**Monsieur GUINAUDEAU** répond qu'il serait bien de rétablir la ligne aussi rapidement qu'elle a été coupée.

**Monsieur PLANCHOT** ajoute qu'il n'est pas non plus normal de laisser les organisations syndicales résoudre elles-mêmes le problème.

**Madame TESSIER** explique que SUD avait tenté, il y a un an et demi, d'ouvrir un contrat internet à l'extérieur mais que cela n'a jamais été possible, la meilleure solution étant sans d'ouvrir un seul contrat pour toutes les organisations syndicales.

**Monsieur VRIGNON** informe qu'il a fait la même démarche pour la CFDT qui n'a pas non plus abouti.

**Madame GUILLOU** propose que chaque organisation syndicale désigne un référent qui sera l'interlocuteur sur le sujet.

**Monsieur DECATOIRE** informe que pour avancer sur le sujet, une réunion sera organisée dans les dix jours qui viennent avec un référent par OS et un technicien de l'informatique de proximité.

### **13. Bénéficiaires de la Prime pour le pouvoir d'achat (CFDT)**

**Quelles seront les conditions d'attribution de la prime pour le pouvoir d'achat ? Les salariés en congé préalable à la retraite seront-ils bénéficiaires de cette prime ? Quelles seront les conditions d'éligibilité à cette prime pour les CDD ou CDI qui n'auront pas été présents toute l'année ? Cette prime sera-t-elle versée au prorata du temps de présence des salariés en 2019 ?**

#### **Réponse de la Direction :**

La loi de financement de la sécurité sociale pour 2020 a été promulguée le 24 décembre 2019 par le Président de la République et elle est parue au journal officiel du 27 décembre 2019. Cette loi permet la mise en œuvre de la prime exceptionnelle du pouvoir d'achat entre la date d'entrée en vigueur de la loi et le 30 juin 2020.

Pour notre caisse régionale, il a été décidé de la mettre en œuvre dès janvier 2020 et d'attribuer une prime de 700€ à tous les salariés (hors cadres de direction) sous contrat (CDI, CDD et alternant) à la date de versement.

Pour être éligible, il convient donc d'être sous contrat à la date de versement.

La prime sera exonérée d'impôt sur le revenu, de toutes les cotisations et contributions sociales dès lors que le salarié aura perçu au cours des douze mois une rémunération inférieure à trois fois la valeur annuelle du salaire minimum de croissance. Dans le cas contraire, elle sera versée en brute et soumise à impôts et à cotisations.

Cette prime sera versée au prorata du temps de présence sur les 12 derniers mois (déduction faite des absences maladie) et au prorata de son temps de travail.

### **14. Congés pris lors de la période d'essai (CFDT)**

**Les congés pris par les salariés en période d'essai décalent-ils d'autant la période d'essai ?**

**Réponse de la Direction :**

Afin d'accompagner les collaborateurs dans leur réussite de prise de fonction, il est convenu, conformément à la jurisprudence en vigueur, que les congés payés, les congés pour événement familial, les congés sans solde, les jours RTT et les absences pour maladie ou pour accident de travail, entraînent la prolongation de la période d'essai d'autant. En revanche, les jours de formation ou les jours fériés ne reportent pas la fin de la période d'essai.

**15. Décompte du jour de solidarité ? (CFDT)**

**La Direction peut-elle rappeler les règles de calcul du poids du jour de solidarité dans le calcul des jours de congé 2020 tels qu'ils apparaissent sous l'outil RH ?**

**Réponse de la Direction :**

Voir la réponse apportée à la question n° 6.

**16. Cérémonie de remise des médailles (CFDT)**

**Pourquoi n'a-t'il pas été organisé de cérémonie de remise des médailles du travail sur Nantes lors de la dernière promotion en fin d'année 2019 ?**

**Réponse de la Direction :**

Il a été convenu, à compter de l'édition 2019, de réaliser une seule cérémonie de remise de médaille. L'ensemble des récipiendaires étaient conviés, sans distinction du département du lieu de travail, à la remise qui s'est déroulée à La Roche sur Yon. Il est convenu une alternance entre les deux sites chaque année. L'édition 2020 aura donc lieu à Nantes.

**Monsieur PINEL** signale que l'invitation à 17h30 était un peu tardive pour ceux qui habitaient loin et qui avaient des engagements personnels.

**Monsieur PLANCHOT** ajoute que les déplacements présentent aussi un risque routier et ont une conséquence sur le bilan Carbone.

**Monsieur DECATOIRE** souligne l'importance de fédérer les équipes des deux sites.

**17. Moteur de recherche QWANT (SNECA)**

**Il avait été question d'utiliser prioritairement le moteur de recherche européen QWANT au lieu de Google, car respectueux des données personnelles des utilisateurs (Il s'apprête d'ailleurs à devenir le moteur par défaut de l'administration française). Depuis avril 2019 le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur l'a déployé sur son parc informatique et les 2400 collaborateurs de cette CR l'utilisent par défaut sur leur poste, en remplacement de Google. Qwant est développé en France, promeut un modèle de minimisation de la collecte des données personnelles, avec des valeurs éthiques et de proximité, proche des nôtres : le CAAV envisage-t-il de mettre en application cette idée, déjà proposée par le SNECA et bien accueillie mais restée, semble-t-il, dans les cartons ?**

**Réponse de la Direction :**

Cette solution est en cours d'étude au sein de CATS. Au vu des retours que nous fera CATS, nous étudierons l'opportunité d'utiliser Qwant plutôt que Google.

### **18. Télétravail bilan 2019 (SNECA)**

**Nous souhaitons avoir le nombre de demandes de télétravail, le nombre d'acceptations et de refus par direction avec le motif.**

#### **Réponse de la Direction :**

	Télétravail		Travail déporté	
Direction Risques/conformité	6 demandes	2 accords, 4 refus	2 demandes	2 acceptations
DRH	5 demandes	2 accords, 3 refus	2 demandes	2 acceptations
Direction Finances engagements	2 demandes	2 refus	3 demandes	3 acceptations
Pilotage de la transformation	6 demandes	2 accords, 4 refus	-	-
Direction des marchés des particuliers, des pro et de l'agri	2 demandes	2 refus	1 demande	1 refus
Direction des entreprises	Une demande	Un refus	2 demandes	1 acceptation, 1 refus
Direction Générale	5 demandes	5 refus	-	-
Direction des services bancaires	1 demande	1 accord	7 demandes	5 acceptations, 2 refus
Direction commerciale	-	-	3 demandes	2 acceptations, 1 refus

**Monsieur DECATOIRE** rappelle que si les salariés se posent des questions sur le télétravail, ils doivent envoyer leur demande à la DRH et à leur manager qui prend la décision, la DRH se contentant de signifier la décision prise avec le manager.

### **19. Télétravail les responsables de services mis en porte-à-faux (SNECA)**

**Sur les courriers de refus de télétravail, il est indiqué que le salarié peut demander à son responsable de service un échange, alors même que ces derniers ne sont ni consultés ni informés. Comment la direction explique-t-elle cela ?**

#### **Réponse de la Direction :**

Si nous reprenons les termes de l'accord sur le travail déporté, il est indiqué que le collaborateur doit renseigner une fiche de candidature et l'adresser au service des Ressources Humaines, copie au manager. A réception de la demande de télétravail, la Direction de ressources humaines et le manager du collaborateur analysent la demande au regard des critères d'éligibilité définis dans l'accord, et rendent un avis motivé. Si des cas de dysfonctionnement ont eu lieu, Un rappel sur le circuit de validation ou refus de demande de télétravail fera l'objet d'une nouvelle communication.

### **20. Position de la CR quant à la vaccination contre la grippe (SNECA)**

**Il fut un temps où notre Entreprise organisait la vaccination en masse des salariés contre la grippe : il n'y avait aucune obligation mais celles et ceux qui le souhaitaient n'avaient qu'à s'inscrire et se rendre au lieu indiqué**

**près de leur entité pour se faire vacciner ; ce qui était pratique, rapide, bon pour les salariés et pour l'Entreprise.**

**Puis cette prise en charge a été supprimée, remplacée par la possibilité par chaque salarié d'acheter lui-même le vaccin et de se le faire rembourser par le CA.**

**Maintenant, tout salarié qui souhaite se faire vacciner doit acheter son vaccin, se l'administrer tout seul, ou par un professionnel de santé et il n'est pas remboursé par notre mutuelle sauf avec une prescription médicale (soit un RDV chez le médecin et un coût inutile de 25 euros puisqu'il est en vente libre).**

**Clairement, le CAAV ne voit aucun intérêt à ce que ses salariés se protègent contre la grippe : qu'est-ce qui explique cette position ?**

**Réponse de la Direction :**

Comme toute mesure de prévention, la vaccination doit reposer sur une démarche globale d'évaluation du risque.

Dans le cadre de cette évaluation, il n'a pas été jugé nécessaire d'organiser la vaccination des salariés au sein de l'entreprise.