

**Réclamations individuelles et collectives
CSE du 27 août 2020**

**1- Procédure changement de badge prestataire Selecta. (SNECA)
Pouvez-vous communiquer à tous les salariés la procédure à suivre pour récupérer les sommes restant sur les anciens badges ?**

Réponse de la Direction :

Comme indiqué sur les machines Selecta et sur l'affichage dynamique, nous demandons aux collaborateurs de bien vouloir finir leur porte-monnaie électronique de badge pour le 31 août.

Procédure de remboursement : Si les collaborateurs n'ont pas eu la possibilité de finir leurs soldes avant le 31 août : un lecteur de badge sera alternativement à l'accueil de Nantes et de La Roche sur Yon pour lire le solde.

Le montant sera envoyé par l'accueil à la boîte e-mail : achat@ca-atlantique-vendee.fr.

Cette procédure de remboursement sera affichée sur les machines et également en affichage dynamique à partir de lundi (elle remplacera la communication actuelle de fin de prestation).

Le nouveau porte-monnaie de badge sera créé sur la borne située à l'accueil des sièges à partir du 31 août à Nantes et le 1er septembre 2020 à La Roche sur Yon.

Le nouveau prestataire nous invite aux web-cafés de Nantes et de La Roche sur Yon le 2 Septembre pour nous présenter son offre.

Une boisson chaude sera offerte par le prestataire à cette occasion.

**2- Badge et restaurant d'entreprise. (SNECA)
Pouvez-vous communiquer à tous les salariés la procédure à suivre pour transférer les soldes Moneweb vers nouveau prestataire ?**

Réponse Direction :

Le transfert de compte est automatique.

Il est important que les soldes des comptes de restauration ne soient pas négatifs pour le transfert.

3- Sur le site NOSICA, des locaux photocopieurs sont a priori transformés en bureau de travail. (SNECA)

**Si cela se confirme, comment organisez-vous la récupération des documents édités sur ses photocopieurs supprimés ou déplacés ?
Pour quelles raisons transforme-t-on l'usage de ses locaux ?**

Réponse Direction :

Chacun peut récupérer ces impressions sur n'importe quel copieur de Nosica. Une analyse des volumes d'impression a été portée par les Services Généraux, les volumes des copieurs supprimés peuvent sans problème être captés par les copieurs restants.

La raison principale de cette évolution est le souhait de transformer ces espaces (sous utilités) en espace de travail.

4- Recrutement UGS PACIFICA LRY (SNECA)

Selon nos informations, la totalité des postes est pourvue. Pourquoi ne pas avoir relayé en interne ces créations d'emploi sur notre territoire ?

Réponse Direction :

Tous les postes ne sont pas pourvus.

Deux offres sont parues et sont encore accessibles sur My CA Jobs (sélectionner offres du groupe CASA et Pays de La Loire sur l'application disponible sur smartphone) : gestionnaires sinistres IARD et gestionnaires sinistres IARD confirmés.

Elles auraient été publiées également sur les job board My Job et sur Region Job. Réclamations individuelles et collectives – CSE – 27 août 2020 2

A la demande de l'UGS Pacifica, nous mettrons à disposition des locaux sur le site de La Roche sur Yon les 21 et 22.09.2020 pour organiser des job dating, en salles Jaunay et Vendée.

Une trentaine de candidats est déjà attendue. 11 recruteurs devraient être présents pour des candidats déjà présélectionnés.

Les collaborateurs qui sont intéressés peuvent également se renseigner pour s'inscrire auprès des futurs responsables de l'UGS de La Roche sur Yon.

Monsieur TERRIEN demande combien de recrutements sont réalisés sur les 100 emplois prévus.

Monsieur DECATOIRE répond qu'il n'a pas le chiffre.

5- UGS PACIFICA LRY (SNECA)

Où seront installés les locaux de cette UGS et à partir de quand sera-t-elle opérationnelle ?

Réponse Direction :

A la Roche sur Yon près de la gare dans les locaux de la Loco Numérique. L'ouverture est prévue le 1er décembre 2020.

Monsieur DECATOIRE ajoute qu'ils ne seront pas au complet au 1^{er} décembre 2020.

6- Télétravail (SNECA)

En préambule nous demandons une étude télétravail auprès de tous les collaborateurs :

- Avant/pendant/après COVID 19

- Par métier, par âge et par affectation : métier, lieu d'affectation et distance du domicile (temps et kms)

- **Comprenant**
- **Le vécu : Les + les -**
- **Les propositions d'évolution : Ce que vous auriez aimé ? ce qui vous a manqué ? ce que vous aimeriez ?**
- ...

1. Risque Sanitaire :

a. Etude d'impact du télétravail sur la maîtrise du risque sanitaire

- b. Etude du vécu au télétravail des collaborateurs durant le confinement : le rapport à l'équipe, l'isolement, l'animation réalisée par le Manager, le type de travail à distance (télétravail et/ou déporté)**
- c. Les erreurs à ne pas reproduire pour créer une formation au télétravail**
- d. Etude RPS et télétravail**
- e. Etude ergothérapie et télétravail : Besoin Double écran, siège ergonomique, matériel (souris et casques audio...)**

2. Activité

- a. Bilan télétravail par métier avant le confinement : Combien de personnes ? Combien de temps ? Quelles tâches concernées ?**
- b. Le calendrier de déploiement matériels : combien et quand ?**
- c. Le calendrier déploiement outils : Quelles applis et à quelle date, Ex Docthèque et Anadefi le 31/03) pour quelle population ?**
- d. Etude activité avant, pendant, après : Nb RDV hebdo, nb d'appels entrant, nb d'appels sortant, nb mails traités... idem résultats, nb conquête, nb crédits (hab, conso, pro et entreprise), nb services...**
- e. Les motifs et arguments des refus télétravail depuis le 17 Mars**

3. Evolutions technologiques

- a. Les accès autorisés pendant ? Combien et quand ?**
- b. Les accès refermés ? Combien et quand ? Et pourquoi ?**
- c. Nb d'ordi portables livrés avant confinement ? Pendant et à quel rythme (point hebdo) ?**
- d. Les risques potentiels et les contraintes sécuritaires (fuite de capitaux, fuite de données...)**

4. Le wifi privé

- a. Nb de télétravail refusé (par le salarié ou la direction) pour des problèmes techniques : liaisons wifi à domicile défectueuses, matériel non livré... ?**
- b. Nb de tentatives d'intrusion malveillantes sur les postes des télétravailleurs ?**
- c. Les problématiques de confidentialité / protection des données réseau wifi privé ?**
- d. Les améliorations souhaitables des réseaux wifi privé ?**

5. Les évolutions envisageables

- a. Utilisation d'espaces partagés pour favoriser le travail déporté : locaux mis à disposition ou loués par des communes, Entreprises, Campus...**
- b....**

Réponse Direction :

Ces questions ont déjà été communiquées à la Direction des Ressources Humaines. Elles sont en cours de traitement, et seront analysées dans le cadre du groupe de travail prévu à la rentrée sur le sujet du télétravail. Nous attirons néanmoins votre attention sur le fait que les données résultantes ne seront pas forcément éclairantes du fait que le télétravail vécu durant la période du COVID 19 n'était pas télétravail réalisé dans des conditions optimales, mais du travail à distance, organisé dans l'urgence.

7- Mesures Covid-19 dans les agences et services. (CFDT)

Comment la Direction compte-t-elle traiter les demandes de collaborateurs qui émettent le souhait d'avoir un bureau individuel ? La Direction prévoit-elle des protections plexiglass dans les espaces collaboratifs des agences et pôles pro/agri, et les open space des sièges ?

Réponse Direction :

Nous ne pourrions pas répondre à l'ensemble des demandes de collaborateur voulant travailler en bureau seul. Nous sommes en attente du protocole gouvernemental. Si celui-ci permet de ne pas porter le masque tout en garantissant la santé des collaborateurs, nous équiperons prioritairement les collaborateurs des AEL, du conseil en ligne, de la gestion conseillée et de CMA.

Monsieur GUINAUDEAU demande comment le manager va trancher si plusieurs collaborateurs font la même demande dans un même point de vente ou dans un même service.

Madame GUILLOU répond que toutes les demandes ne pourront pas être prises en compte et qu'il faudra alterner en fonction des jours.

8- Délégations financières exceptionnelles Covid 19 (CFDT)

La Direction maintient-elle les mesures ?

Réponse Direction :

L'élargissement des délégations du réseau sur les remises commerciales perdue jusqu'à la fin de l'année 2020.

9- Maintenance/entretien des climatisations Agences/Siège contexte Covid-19. (CFDT)

Quel état des lieux est-il fait ? Quel est le plan d'entretien ? Quel est le planning dans ce contexte ?

Quelle est l'entreprise qui en a la charge ? Quelle communication auprès des salariés la Direction prévoit-elle ?

Réponse Direction :

Concernant les agences, l'entretien de la climatisation/ventilation et toute la maintenance est assurée par HERVE THERMIQUE. Sur la partie climatisation/ventilation nous suivons le schéma d'entretien suivant :

Changement des filtres tous les semestres

Passage tous les trimestres pour vérifier l'état de bon fonctionnement de la climatisation/ventilation

La dernière Campagne de remplacement des filtres a été réalisée sur l'ensemble des agences avant fin Juillet de cette année.

En outre, le mainteneur est très attentif aux différentes recommandations de la profession durant cette période Covid.

Pour la partie siège de Nantes site de La Roche Sur Yon, l'entretien de la climatisation/ventilation et toute la maintenance sont assurés par CLEVIA. Sur la partie climatisation/ventilation nous suivons le schéma d'entretien :

Changement des filtres tous les semestres sur les Centrales de traitement d'air (CTA)

Nettoyage/ désimpoussièremement des grilles de reprises en plafond tous les semestres

Passage plusieurs fois par semaine pour vérifier l'état de bon fonctionnement de la climatisation/ventilation

Contrôles hebdo des débits sur les CTA pour assurer le bon niveau de renouvellement d'air dans les locaux.

La dernière Campagne de remplacement des filtres a été réalisée sur la fin Juillet / début Aout.

Nous suivons les recommandations de Clevia et des groupements de mainteneurs.

Egalement nous avons modifié la plage de fonctionnement des centrales de traitement d'air afin d'augmenter le renouvellement d'air (conseil) à savoir un fonctionnement de 05h00 à 19h00 tous les jours.

10- Portes fermées dans les couloirs dans les locaux du siège contexte Covid-19. (CFDT)

Pourquoi les portes sont-elles à nouveau fermées ? La direction réfléchit-elle à un nouveau mode d'ouverture/fermeture ?

Réponse Direction :

Pour des raisons de sécurité incendie, les portes palières doivent rester fermées pour éviter la propagation de la fumée en cas d'incendie. Les portes coupe-feu (sur le site Nosica), peuvent rester ouvertes, sans mettre d'obstacle à la fermeture, car elles se déclenchent et se ferment automatiquement en cas d'incendie. Les autres portes, sanitaires, salles de réunion, peuvent rester ouvertes avec des cales portes.

Cette organisation est conforme au dernier protocole gouvernemental en vigueur, qui indique que les portes doivent être ouvertes, sauf si ces dernières ne sont pas équipées de dispositif de fermeture obligatoire.

11- Nettoyage des écrans des PC et automates (CFDT)

La Direction devait fournir le matériel nécessaire. À ce jour, rien n'est arrivé. Quand cela est-il prévu ?

Réponse de la Direction :

Le nettoyage des écrans d'ordinateur n'est pas fait par GSF pour des raisons de responsabilités en cas de casse du matériel, en revanche, nous fournissons des lingettes à la demande. La filière de distribution est organisée via économat Les automates, sont eux, désinfectés quotidiennement par GSF.

12- Ouverture d'applicatif avec code (CFDT)

Peut-on espérer un jour n'avoir qu'un seul code pour accéder à tous les applicatifs ? (ex Insideboard, Syfadis, Club conquête/épargne,... liste non exhaustive).

Réponse de la Direction :

Un chantier d'annuaire commun, au niveau groupe, est en cours, ce qui devrait limiter le nombre des identifiants et des mots de passe.

En parallèle de ce chantier, des travaux doivent être menés sur les applications CLOUD pour intégrer la signature unique. Ce sujet devrait être inscrit au plan CATS 2021.

13- Reporting à outrance (CFDT)

Vécus comme de l'intimidation individuelle, la Direction cautionne-t-elle les reportings quantitatifs à la journée voire à la demi-journée tels que souhaités par les managers alors que les EAA ne prévoient que des objectifs qualitatifs ?

Se dirige-t-on vers une généralisation des objectifs chiffrés pour les techniciens des back-office ? Faut-il s'y attendre sur les futurs EAA ?

Réponse de la Direction :

Nous rappelons qu'il n'y a pas d'objectifs individuels mais bien collectifs ; le manager peut prévoir des reportings en fonction des circonstances, mais cela ne doit pas être généralisé.

Monsieur GUINAUDEAU cite l'exemple de collaborateurs du service Expertise Crédit de l'Ouest qui se plaignent de devoir reporter leur activité à la demi-journée.

14- Mesures gouvernementales COVID 19 à partir du 1er septembre 2020 (CFDT)

Comment la Direction compte-t-elle mettre en œuvre les préconisations des pouvoirs publics ? (Télétravail, port du masque, rdv clients en agence et au domicile, réunion d'agences et services, formations, déplacements...)

Réponse de la Direction :

Les mesures applicables à partir du 1er septembre ont été présentées lors du CSE de ce jour et communiquées aux managers avant la fin de la semaine. La mesure principale est la généralisation et l'obligation du port du masque. Nous sommes en attente du protocole gouvernemental, qui viendra peut-être amender, à la marge, nos mesures.

15- Contexte COVID 19 et projets d'évolutions de point de vente en mode horizon (CFDT)

Le contexte modifie-t-il ou stoppe-t-il le planning de déploiement des agences en mode horizon ?

Les espaces collaboratifs sont-ils remis en question ?

Réponse Direction :

Non, le planning de déploiement reste identique et les espaces collaboratifs ne sont pas remis en question non plus.

Monsieur PINEL remarque que sur l'agence de DERVAL, le déploiement de l'agence horizon est repoussé à une date inconnue et qu'il est même envisagé de l'abandonner.

Monsieur DECATOIRE affirme que le chantier horizon se poursuit et que des ajustements sont réalisés en fonction de la typologie des agences et des investissements à faire.

16- Casques (SUD)

En raison de stocks insuffisants, certaines agences ont été dotées de casques filaires Samsung avec les habilitations pour pouvoir les utiliser ; avant la mise à disposition des casques « Plantronics », Or depuis que toutes les agences ont été équipées de « Plantronics », les collègues qui souhaitent continuer à utiliser le filaire Samsung ne le peuvent pas. On leur a indiqué que les habilitations avaient été supprimées.

Est-il possible de remettre les habilitations pour les Filaires Samsung en vigueur ?

Réponse Direction :

Il n'y a pas d'habilitation, ces écouteurs étaient une solution alternative dans l'attente de la livraison de l'ensemble des casques Plantronics. Ces écouteurs ne sont pas adaptables à la softphonie, non certifiés et fonctionnaient très peu. Il n'est pas prévu de les remettre en place.

Madame PAQUI précise que pour certains collaborateurs préférèrent avoir des oreillettes parce qu'ils considèrent que les casques sont très inconfortables.

Madame GUILLOU répond que les oreillettes n'ont pas été habilitées parce que la majorité des retours étaient négatifs.

17- AEL PRO (SUD) :

Lors de ses visites en agences, Madame GOURMELON indique la création d'un nouveau service AEL PRO.

Pourquoi n'avons-nous pas été consultés à ce sujet ?

Dans quel but ce service va-t-il être créé ? Quels seront ses champs d'application et son fonctionnement ?

Combien de personnes dévolues à ce service ?

Réponse de la Direction :

Réponse Direction :

Ce projet a fait l'objet d'une présentation ce jour en CSE et fera l'objet d'une consultation du CSE au mois de septembre. Le projet n'était pas mature pour être présenté plus tôt en CSE, néanmoins le dossier présenté ce jour permet de répondre aux questions posées. Pour rappel, ce nouveau service permettrait de répondre à différents enjeux (tels que travailler les risques, rendre plus perfectible notre joignabilité, augmenter la satisfaction client etc.), et amener de la performance économique supplémentaire pour la Caisse régionale.

18- Temps partiels (SUD) :

Les demandes de temps partiels sont à adresser au service des ressources humaines.

Nous demandons à la Direction de le rappeler par un flash.

Réponse Direction :

Nous réaliserons un flash sur le sujet à la rentrée.

19- Ordinateurs et téléphones portables (SUD) :

Des collègues CLM utilisent leurs téléphones portables à titre personnel (possibilité d'introduire 2 cartes SIM). Certains ont répondu à des mails pro pendant leurs congés. Nous demandons à la Direction de rappeler aux collaborateurs et aux managers le droit à la déconnexion.

Qu'en est-il de la responsabilité des collaborateurs en cas de vol des ordinateurs ou des portables ?

Réponse de la Direction :

Par principe, le matériel doit être laissé à l'agence ou sur site. Il ne doit pas être apporté chez soi le weekend le soir, et les congés payés.

Malgré ce principe, les collaborateurs amenés à se déplacer entre plusieurs agences, doivent emmener leurs matériels à chaque déplacement afin d'être opérationnels à leur arrivée. Dans ce cadre, il est autorisé d'emmener le PC portable chez soi uniquement le soir ou le week-end. Il doit être laissé en agence le soir du départ en congés payés.

Face à la généralisation du télétravail durant la période de Covid 19, les ordinateurs portables étaient assurés en cas de vol au domicile.

En dehors de cette période, l'assurance de la Caisse Régionale ne prend pas en charge les dommages ou vols causés aux ordinateurs portables, en dehors du la Caisse régionale.

Madame CORNU demande si la Direction n'envisage pas d'assurer le matériel des conseillers itinérants.

Monsieur DECATOIRE répond que la question sera regardée.

Madame CORNU ajoute que la règle pourrait être revue dans le cadre de BMDP.

20- Appels de courtoisie saisonniers (SUD) :

Il a été demandé aux saisonniers de réaliser des appels de courtoisie auprès des clients de portefeuilles de CCM, RCM et CEM.

Nous considérons que cette tâche est en contradiction avec la BMDP qui préconisait que les contacts devaient être réalisés par le pivot de la relation.

Quelle est la position de la Direction à ce sujet ?

Réponse de la Direction :

Nous n'avons pas demandé d'opération spécifique d'appels de courtoisies par les auxiliaires. Le bagage d'accueil des auxiliaires était tourné autour de l'enrichissement des données clients et non l'appel de courtoisie. Il se peut que des agences aient souhaité faire perdurer les appels de courtoisie débutés au mois de mai en offrant l'opportunité aux auxiliaires de les aider dans cette démarche.

Pour rappel, notre activité commerciale a été concentrée sur des appels de courtoisie de nos clients à partir du mois de mai pour être au plus près de leurs attentes dans cette période si particulière. Le Crédit agricole a beaucoup de clients et pour tous les contacter, il a été réalisé des appels par des volontaires qui n'étaient pas toujours les gestionnaires de portefeuille. Cette démarche proactive a fait ses preuves et a été appréciée des clients. Il paraît opportun de continuer cet été à apporter des preuves de proximité malgré les congés de nos collaborateurs.

21- E-learning (SUD) :

**Les collaborateurs doivent avoir terminé les e learnings avant le 12/09.
Certains n'auront pas terminé à cette date.**

Est-il prévu de décaler cette date ?

Réponse de la Direction :

Cette date de clôture ne sera pas décalée. Les collaborateurs sont informés de cette date depuis de nombreux mois.