



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

1. Ouverture de point de vente avec un seul titulaire

Suite demande faite aux élus de la CFDT, pouvez-vous nous confirmer qu'un salarié titulaire peut refuser d'ouvrir un point de vente s'il est seul titulaire présent ? Quelles consignes et procédures s'appliquent ? Que risque le salarié s'il refuse d'ouvrir le point de vente malgré une demande du manager ? Un rappel a t'il été fait auprès des managers de point de vente ?

Réponse de la Direction :

*En dehors du collaborateur affecté au GDV, l'ouverture d'un point de vente nécessite la présence d'au moins de 2 collaborateurs, dont un CDI.
En cas de nécessité, se référer au manager.*

2. Briefing du jeudi et temps de pause

Suite aux réponses RIC du 24 janvier 2020, Question N°8 posée par la CFDT. Temps de briefing du jeudi. De nombreux salariés ont indiqués aux élus CFDT qu'ils ne peuvent bénéficier d'une pause déjeuner de 45 mn en cas de déplacement pour ce briefing. Vous proposiez une fermeture à 12H15 afin de permettre à chacun de déjeuner et de se déplacer. Cette consigne de fermeture à 12H15 a-t-elle été transmise aux managers ? A quelle date cette consigne sera t'elle appliquée ou applicable ?

Réponse de la Direction :

Nous confirmons notre précédente réponse aux réclamations individuelles et collectives apportée en janvier 2020 ; les mesures en question sont applicables à ce jour.



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

3. Fiche de poste

De nombreux collègues ont rapportés aux élus de la CFDT la difficulté qu'ils ont de trouver leur fiche de poste. Pouvez-vous nous indiquer où les trouver ?

Réponse de la Direction :

La création des fiches de postes conventionnelles a été réalisée l'an passé. Le décalage dans la mise à disposition de peopleask, puis de la période co-vid a retardé l'intégration de ces fiches dans l'applicatif.

Nous allons faire le nécessaire durant le mois de septembre 2020 avec les équipes en charge de la mise à jour de l'application et rendre accessibles ces informations.

4. Entrée et départ de l'entreprise

Malgré de nombreuses demandes de la part de la CFDT, il n'est toujours pas publié de liste sur les entrées et départs de salariés de l'entreprise, pourriez-vous la publier en même temps que les postes pourvus à minima 1 fois par mois ?

Réponse de la Direction :

La mise à jour de ces informations a été retardée par des difficultés d'extraction d'ordre technique, tout particulièrement pour les mobilités ; difficultés techniques dont la crise Covid a aggravé les délais de résolution. Le travail est en cours afin de pouvoir remonter ces informations prochainement.



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

5. Nouvelle boîte mail :

De nombreux collègues se plaignent aux élus de la CFDT de la nouvelle boîte mail, manque d'ergonomie, illisible, manque de clarté entre les messages lus et non lus ...etc...

Y a-t-il une évolution prévue ?

Réponse de la Direction :

Du 20 au 29 juillet, les équipes informatiques de Normandie-Seine, en lien avec le Pôle Utilisateur Entreprise Numérique et CATS ont migré 2809 boîtes de messagerie OWA 2010 vers Exchange 2016. Cette opération étant consécutive à la fin du support de Microsoft sur la version 2010 des serveurs Exchange OWA.

La messagerie Exchange 2016 reste cependant une messagerie Web.

Outre le changement d'ergonomie et de navigation, la nouvelle version OWA 2016 apporte des fonctionnalités supplémentaires, comme la possibilité d'insérer des images dans le corps d'un message, ou encore la possibilité de créer une réunion Lync/Skype.

De plus, à l'occasion de cette migration, la taille de la boîte principale (boîte de réception) a même été doublée pour chaque utilisateur.

Toute la documentation et l'accompagnement nécessaire à la prise en main de cette nouvelle messagerie est disponible dans CAESAR.

La question « Comment afficher une autre boîte mail dans ma messagerie OWA ? » permet d'accéder aux 2 supports de formation déjà diffusés lors de la migration :

- *L'essentiel de OWA 2016*
- *Les fonctionnalités OWA 2016*



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

6. Prime de 150 000€ annoncée, distribution à la main des managers :

De nombreux collègues interrogent la CFDT sur les modalités de cette prime annoncée d'un minimum de 200€. Quels sont les critères d'attribution ? Comment être sûr qu'elle sera répartie avec bon sens ? quelle transparence pour cette prime ?

Réponse de la Direction :

Comme indiqué dans les dispositions de l'article 4 de l'accord "rémunérations 2020", cette prime est destinée à récompenser un investissement exceptionnel par un montant de 200.00€ brut minimum sur proposition du manager, validée par Direction selon une analyse objective de l'investissement répondant aux valeurs de l'entreprise.

Ces critères n'ont volontairement pas été définis dans l'accord pour être laissés à l'appréciation des managers, mais pour exemple ils intègrent les valeurs d'engagement, de solidarité... Chaque Direction veillera à l'objectivité des critères avancés par le Manager.

7. Prime COVID non versée aux CDD présents sur la période

Suite à l'accord sur les rémunérations, signé par la Direction et les 4 Organisations Syndicales dont la CFDT, une prime COVID 19 a été versée fin juillet aux collaborateurs remplissant les conditions d'octroi. S'il ne semble pas y avoir de problème pour les collaborateurs en CDI, il n'en est pas de même pour les collaborateurs en CDD présents sur cette période, et dont le CDD n'a pas été renouvelé ensuite. Cela concernerait à minima une cinquantaine de salariés en CDD. Quand comptez-vous régulariser la situation et procéder au règlement de la prime pour ces (ex)salariés ?



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Réponse de la Direction :

Les CDD ont bien perçu la prime, conformément aux dispositions de l'accord "Rémunérations 2020" qui stipule que les salariés éligibles à ce versement sont les CDI comme les CDD :

« Sont éligibles au versement de cette prime :

- Les salariés en CDI ou CDD à temps plein et à temps partiel
- Les salariés effectivement présents ou réputés « présents » au cours de la période allant du 16 mars au 11 mai 2020. Seront considérés comme présents, les salariés en présentiel ou en télétravail et les salariés absents pour un motif légalement assimilé à du temps de travail effectif selon la liste suivante : absence pour congés payés, absence pour AJC, absence pour prise d'un ou de jours de repos issus du CET ou du CEC, absence pour prise d'un ou de jours de repos compensateur équivalent ou de contrepartie obligatoire en repos.
- Par exception, les jours non travaillés sur décision de l'entreprise des salariés dans le cadre de la procédure d'éloignement / confinement suite à une suspicion COVID sur le lieu de travail, seront neutralisés. »

Il existe à la marge des régularisations qui sont actuellement en cours.

8. Guide de déconfinement et personnes à risques

Le Ministère du Travail a publié de nouvelles directives le 5 août dernier concernant les personnes à risques : « *Aux travailleurs à risque de forme grave de COVID-19 (cf avis du HCSP) : il convient de limiter les contacts et sorties aux personnes elles-mêmes en raison de leur fragilité à l'égard du SARS-CoV-2. Le télétravail est une solution à privilégier : il doit être favorisé par les employeurs, sur demande des intéressés et si besoin après échange entre le médecin traitant et le médecin du travail, dans le respect du secret médical. Il doit être favorisé aussi, autant que possible, pour les travailleurs qui sans être eux-mêmes à risque de forme grave vivent au domicile d'une personne qui l'est. Lorsque le télétravail ne peut être accordé, il convient d'assortir le travail présentiel de mesures de protection complémentaires dans des conditions de sécurité renforcée : - mise à disposition **d'un masque à usage médical** par l'entreprise au travailleur, qui devra le porter sur les lieux de travail **et dans les transports en commun lors des trajets domicile-travail** et en*



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

déplacements professionnels (durée maximale du port de masque : 4 heures¹) ; vigilance particulière de ce travailleur quant à l'hygiène régulière des mains ; **aménagement du poste de travail : bureau dédié ou limitation du risque (ex. : écran de protection)**.

Par ailleurs, jusqu'au 31 août 2020, les travailleurs à risque de forme grave **et les personnes partageant le domicile de personnes à risque de forme grave** qui ne peuvent pas télé-travailler peuvent consulter leur médecin traitant ou leur médecin du travail pour se voir établir une déclaration d'interruption de travail [certificat d'isolement] ».

Le guide de déconfinement de la Caisse Régionale mis à jour le 10 août, indique que **les personnes à risque doivent réintégrer les locaux de l'Entreprise à compter du 1^{er} août**. Dans ce cas, pouvez-vous nous confirmer que ces salariés disposent bien de 4 masques FFP2 par jour (le port du masque leur étant également imposé dans les transports publics) ? qu'ils disposent d'un bureau dédié ou d'écran de protection suffisamment grands et en nombre suffisants pour être protégés ? Le Ministère du travail préconise le télétravail, ce que l'Entreprise avait également retenu en solution jusqu'au 31 juillet. Pouvez-vous nous motiver ce choix de ne pas recourir au télétravail pour les personnes à risques, en contradiction avec les Directives du Ministère du travail ?

Réponse de la Direction :

La dernière version des modalités de déconfinement avait été mise à jour juste avant la parution des nouvelles directives publiées par le ministère du travail le 5 août dernier. Nous avons procédé à la mise à jour urgente portant sur l'obligation du port du masque obligatoire dans les sites administratifs en réunion, interactions et déplacements.

Depuis, une nouvelle communication a été publiée le 20 août suite aux dernières évolutions.

Pour rappel, ces directives générales correspondent à des recommandations qui sont étudiées en cellule de crise pour en déterminer les modalités d'application pratiques.



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Pour les travailleurs à risque de forme grave COVID-19, nous traitons chaque situation au cas par cas en lien avec les services de santé au travail et les recommandations établies par le médecin du travail.

Concernant les masques FFP2, les salariés en disposent d'un par jour conformément aux recommandations d'usage pour ce type de masque.

Des plexiglas sont installés sur demande à formuler dans l'outil SOS ISL.

9. Auxiliaires d'été et utilisation de véhicules de la flotte entreprise CRNS

Un auxiliaire d'été est-il autorisé à utiliser un véhicule de la flotte d'Entreprise pour ces déplacements, y compris pour les véhicules attribués aux cadres de Direction ? L'assurance CAMCA souscrite par l'Entreprise couvre t'elle les éventuels accidents qui seraient causés dans ce cadre ? Même question pour les conjoints de cadre de direction utilisant les véhicules professionnels qui leur sont confiés : l'assurance CAMCA couvre t'elle les éventuels accidents qui seraient causés dans ce cadre ?

Réponse de la Direction :

Toute personne transportée dans un véhicule de la flotte CANS est couvert par l'assurance CAMCA.

10. Phoning et heures supplémentaires

En Juin dernier, la Direction CANS a proposé sur la base du volontariat, que les salariés du réseau puissent faire du phoning en fin de journée. Ce phoning est fait en heures supplémentaires. Au-delà des performances commerciales que cette possibilité apporte, la CFDT souhaite connaître le nombre de salariés qui ont été volontaires



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

jusqu'à ce jour et le nombre d'heures supplémentaires réalisées pour cette action ?

Réponse de la Direction :

Pour le moment nous n'avons encore les éléments pour une remontée pertinente de ces informations.

11. Dans le cadre de la reprise d'activité post confinement, la Caisse Régionale encourage le paiement d'heures supplémentaires, lorsqu'elles ont été validées par le manager. Pouvez-vous préciser les règles de majoration de ces heures dans l'hypothèse où elles sont effectuées au cours d'une semaine comprenant un jour férié ? Merci de détailler les modalités de calcul pour une personne à temps complet ou à temps partiel. Quid pour un salarié qui travaillerait un Dimanche (Ex CFI/Conseiller agri lors d'un salon/Comice). Une personne au forfait peut-elle se faire payer des heures supplémentaires (Cf. exemple précédent) ?

Réponse de la Direction :

Concernant le paiement des heures supplémentaires accomplies au cours d'une semaine comportant un jour férié, la Cour de cassation a jugé que les jours fériés et les congés payés ne peuvent être assimilés à du temps de travail effectif. Ainsi, ils ne sont pas pris en compte dans la détermination de l'assiette de calcul des droits à majorations et bonification en repos pour heures supplémentaires.

Pour les salariés badgeant et à temps plein, les heures sont majorées de 25% les 8 premières heures, puis majorées de 50%.

Un salarié badgeant à temps partiel ne peut effectuer plus de 10% de son temps de travail. Ces heures sont payées à 110%.

Pour les badgeant, les heures du dimanche et des jours fériés sont payées avec une majoration de 200% et d'un repos compensateur de 100%. Par nature, il n'y a pas d'heures supplémentaires pour les cadres au forfait.



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

12. Indemnité de départ en retraite des personnes en incapacité de travail dont le contrat est suspendu :

La direction peut-elle indiquer comment est calculée l'Indemnité de départ en retraite des personnes en incapacité de travail dont le contrat est suspendu et notamment quelle est l'ancienneté prise en compte et quel salaire est pris en considération (les feuilles de paies sont alors à zéro)

Réponse de la Direction :

L'article 39 de la Convention précise que tout membre du personnel percevra, au moment de son départ en retraite, une indemnité égale à un dixième de mois par année de présence.

Le calcul de l'indemnité de départ à la retraite prend en compte :

- le douzième du salaire des douze derniers mois ou, selon le plus favorable, le tiers des trois derniers mois ;

- L'ancienneté se décompte à partir de la date d'embauche jusqu'à la date de cessation de fonctions

- Pour le calcul de l'indemnité de départ à la retraite, en cas d'absence maladie au cours de la période de référence, un salaire théorique annuel brut est reconstitué, au prorata du temps de travail du salarié

Un salarié dont le contrat est suspendu verra son ancienneté abattue de la période où son contrat est suspendu. Le salaire est le salaire théorique reconstitué.

Un salarié en suspension de contrat a un net à zéro mais sa rémunération de base est inscrite sur le bulletin : rémunération de Classification ; RCI ...

13. Dé Confinement des personnes à risque de forme grave de COVID-19 (cf avis du HCSP) :

La direction peut-elle nous indiquer combien de personnes à risque de forme grave son identifiées dans l'entreprise ?

Ont-elles toutes repris le travail sur leur lieu de travail ?

Pour celle qui sont sur leur lieu de travail, sont-elles isolées ou sont-elles toutes équipées de masques FFP2 car il semble que cela ne soit pas le cas ?



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Réponse de la Direction :

Nous rappelons que cette qualification est couverte par le secret médical. Il n'est pas tenu d'état des personnes à risques COVID, seul un médecin peut poser ce diagnostic. Ainsi les salariés concernés se manifestent d'eux-mêmes, par l'intermédiaire de leur manager ou de leur médecin traitant ou médecin du travail.

Leurs cas sont traités individuellement en relation avec le manager, le médecin traitant et/ou la médecine du travail en fonction des contraintes pathologiques du salarié, des exigences opérationnelles et de l'environnement des risques à maîtriser. L'équipement en masques de type FFP2 n'est donc pas systématiquement nécessaire. Les salariés disposent d'un masque FFP2 par jour conformément aux recommandations d'usage pour ce type de masque.

Les masques FFP2 sont fournis au fil de l'eau en fonction des demandes. Ces masques sont réservés aux personnes désignées par la médecine du travail.

Une nouvelle version des modalités de déconfinement a été publiée en ce sens le 20 aout pour faire face aux toutes dernières évolutions sanitaires.

14. Purificateurs, rafraichisseurs ?

De nouvelles machines DYSON, objet de toutes les convoitises, sont apparues à certains endroits pendant les grandes chaleurs. Les élus CFTC sont interrogés par les salariés qui souhaitent savoir si ces appareils ont réellement une fonction de rafraichisseurs ou s'ils purifient uniquement l'air. En outre, les salariés se demandent si ces appareils ne risquent pas de favoriser une éventuelle propagation de virus. Enfin, pouvez-vous indiquer pourquoi ne pas avoir fait le choix de déployer ces appareils dans toute l'entreprise afin d'en faire bénéficier tous les salariés de façon équitable, et quels ont été les critères de choix ? Quelle est la procédure pour bénéficier de ces équipements ?

Réponse de la Direction :

Les Dyson filtrent les virus et sont donc utilisables même en période covid.

130 appareils ont été acquis cette année et déployés prioritairement aux étages des sites administratifs les plus exposés (prioritairement 2è et 3è étages) ainsi que certaines agences identifiées.



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Pour être efficaces, les Dyson doivent être correctement positionnés (idéalement situés entre 2 collaborateurs, le sens du flux, la puissance et la rotation permettent d'optimiser l'usage). Ce sont des ventilateurs et purificateur d'air.

L'appareil n'est pas en capacité de rafraîchir l'air d'une pièce, c'est bien le souffle d'air qui permet d'apporter du confort. Pour les sites administratifs, un système de climatisation sera étendu progressivement au fur et à mesure des travaux de réaménagement des espaces de travail. Les Dyson pourront ainsi progressivement être redistribués sur les plateaux non équipés de climatisation.

Les Dyson apparaissent comme la solution la plus efficace testée à ce stade, les systèmes de climatisation mobiles n'ont démontré aucune amélioration dans la mesure où ils génèrent autant d'air chaud que d'air froid dans la pièce.

Pour les sites administratifs, une amélioration thermique sera étendue progressivement au fur et à mesure des travaux de réaménagement des espaces de travail. Les Dyson pourront ainsi progressivement être redéployés après ce 1er test de déploiement.

15. Prime collective et dispositif Macron

Les salariés ont bien reçu avec leur salaire de juillet la prime collective de 650€ brute (montant selon conditions). Toutefois, si cette prime est une reconnaissance du travail des salariés pendant la crise sanitaire, les collaborateurs ont fait part aux élus CFTC de leur étonnement que cette prime ne relève pas du dispositif MACRON, qui aurait permis à l'entreprise et aux salariés de bénéficier d'un avantage fiscal important. La Direction peut-elle confirmer qu'il s'agit d'un choix de sa part, que ce point n'était pas ouvert à négociation et expliquer les raisons de ce choix ?

Réponse de la Direction :

Comme cela a été annoncé lors la négociation sur la rémunération, l'entreprise avait la volonté de proposer une prime et a suivi les orientations Fédérales, décidées par le collectif des Dirigeants des Caisse Régionales, qui étaient de ne pas verser de prime PEPA au-delà de ce qui avait été fait en début d'année.



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

16. Prime collective, garde d'enfants et isolement

Concernant le calcul de la prime collective dite "covid", il était précisé que les arrêts garde d'enfants ne comptaient pas en temps de présence mais que les mises en isolement sans télétravail possible dans le cas d'une suspicion de COVID si. Les collègues, par la voix des élus CFTC, voudraient confirmation qu'en cas de cumul d'un arrêt garde d'enfant et d'une mise en isolement, c'est bien la mise en isolement qui est prise en compte pour le calcul de la prime.

Réponse de la Direction :

Il n'est pas possible de cumuler sur une même journée une absence pour garde d'enfant et une absence pour éloignement/confinement sur décision de l'entreprise suite une suspicion COVID sur le lieu de travail.

Conformément à l'accord sur les rémunérations 2020, les journées d'absence pour garde d'enfant sont retirées de la prime au prorata temporis ; les journées pour éloignement/confinement sur décision de l'entreprise, suite à une suspicion COVID sur le lieu de travail, sont considérées comme du temps de présence au prorata temporis pour l'acquisition de la prime en question.

17. Le siège en appui du réseau

De plus en plus, les collègues du siège voient un aspect commercial apparaître dans leur activité, avec de plus en plus de concepts type "CRC". Les collègues du réseau ont indiqué aux élus CFTC se sentir parfois un peu démunis face aux clients, et aux collègues des services difficiles à joindre en raison du développement de ces nouvelles activités. Pouvez-vous indiquer si les collègues des services des sièges viennent toujours en soutien des collègues du réseau ou s'il faut désormais considérer qu'il existe désormais différentes façons pour le client de joindre l'entreprise, et que les relations réseau-siège ont vocation à diminuer ?



REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Réponse de la Direction :

L'outil CAESAR monte en puissance dans la Caisse régionale. Cet outil doit permettre (i) aux conseillers d'obtenir très rapidement les réponses aux questions qu'il se posent dans leur activité, en contournant les difficultés liées à la disponibilité des collaborateurs experts et (ii) aux collaborateurs experts de libérer du temps sur les questions de premier niveau pour se concentrer et être plus disponibles sur des activités qui correspondent à leur compétence d'experts.

18. Déconfinement et heures supplémentaires

Dans le guide du déconfinement, la Direction a fait part de son souhait d'ouvrir la possibilité aux salariés volontaires d'effectuer des "RDV omnicanaux [...] dans le strict cadre réglementaire, heures supplémentaires payées (1 à 2 jours par semaine)". Les élus CFTC vous remercient de faire un retour sur ce dispositif avec le nombre de volontaires par secteur, ainsi que le nombre d'heures réalisées dans ce cadre par secteur et métier.

Réponse de la Direction :

Pour le moment nous n'avons encore les éléments pour une remontée pertinente de ces informations.