# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**1/ Beaucoup de conseillers du réseau se plaignent de la surcharge de travail et du manque de disponibilité sur les agendas, certains rendez-vous demandant jusqu'à 3 semaines de délais avant de pouvoir être inscrits et pris en charge par le conseiller. Pouvez-vous nous préciser le nombre maximum de clients ou CC familles que doit avoir en portefeuille dans le cadre d'un plein temps :**

- **Un Conseiller de Clientèle Particulier**
- **Un Conseiller Banque Assurance**
- **Un Conseiller Banque Assurance Spécialisé**
- **Un Conseiller d'Affaires Professionnels**
- **Un Conseiller d'Affaires Agriculture**
- **Un Conseiller Affaires Pro Entreprenants**
- **Un Conseiller Professions Libérales**
- **Un Chargé d'Affaires AGRI**
- **Un conseiller en gestion de patrimoine**
- **Un Conseiller privé**

**Ceci permettra d'avoir une vision par agence et pole du nombre de clients face au nombre de conseillers.**

**Réponse de la Direction :**

Voici les normes métiers :

- Un Conseiller de Clientèle Particulier
  - Si 2 ccp max : 500 clients commerciaux famille actifs
  - Si > 2 ccp : 600cc famille actifs
- Un Conseiller Banque Assurance
  - Normes métiers à 660cc famille actifs, avec pour Maille Maillage Compétences : bureau à potentiel fort 540cc, bureaux à potentiel moyen 600, et bureaux à potentiel faible 660cc
- Un Conseiller Banque Assurance Spécialisé
  - Normes métiers à 500cc => actions de remise à la norme dans le cadre de CAAD (sortie de clients des portefeuilles CBAS)
- Un Conseiller d'Affaires Professionnels

    - Normes métiers à 250 cc pro/société actifs (hors hording, Cuma, gfa) avec double relation
- Un Conseiller d'Affaires Agriculture
    - Normes métiers à 250 cc pro/société actifs (hors hording, Cuma, gfa ou autres syndic) avec double relation
- Un Conseiller Affaires Pro Entreprenants
    - Normes métiers à 150 cc pro/société actifs (hors hording, Cuma, gfa ou autres syndic)
- Un Conseiller Professions Libérales
    - Normes métiers à 250 cc pro/société actifs (hors hording, Cuma, gfa ou autres syndic) avec double relation
- Un Chargé d'Affaires AGRI
    - Normes métiers à 150 cc pro/société actifs (hors hording, Cuma, gfa ou autres syndic)
- Un conseiller en gestion de patrimoine :
    - Norme 250 CC particuliers
- Un Conseiller privé
    - Norme 150 CC particuliers

Pour mémoire, Au 31.12.2020, 326 660 CC famille actifs étaient rattachés aux agences marchés des particuliers soit en moyenne 575 clients par conseillers.

Dans le cadre du projet CAAD (Conseiller Augmenté et Agences digitales) nous avons analysé la taille des portefeuilles qui engendre sur 2021/2022, la création de 4 postes CCP/CBA sur les agences qui ont les portefeuilles les plus importants.

Nous sommes surpris par le délais annoncé de 3 semaines pour obtenir un RDV car en moyenne, le nb de RDV à diminué au regard des chiffres de début d'année 2021.

Sur la semaine 39, 6834 RDV étaient positionnés dans les agendas des CBA/CCP/CBAS/CFI/Pro et agri soit en moyenne 9 RDV sur la semaine pour une norme à 15 RDV programmés sur le marché des particuliers et 14 sur le marché des professionnels

Nous avons regardé les agendas de la semaine 40 : 6419 RDV sont positionnés soit 8 RDV par semaine en moyenne et sur les 2 prochaines semaines : 2922 RDV en S41 soit 4 RDV par conseiller et 1106 en S42 soit 1.5 RDV/collaborateur sur la semaine certains conseillers doivent avoir des agendas plus chargés mais en moyenne, nous sommes loin des chiffres annoncés.

**2/ L'attribution des RCI et expertises est un sujet de plus en plus récurrent d'interrogations de la part des salariés auprès des élus du SNECA.**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**Aussi, nous souhaiterions connaître avec précision, la ventilation de l'enveloppe globale Promotions / RCI / Expertises de 71.126 € négociée en 2020 sur laquelle 45.262 € devaient être attribués en seule reconnaissances des compétences individuelles (RCI) et expertises, quelles parts ont été attribuées à ce titre :**

- **Au réseau de proximité**
- **Aux services des sièges**
- **Aux réseaux spécialisés.**

**Réponse de la Direction :**

Des échanges ont eu lieu lors de la Négociation sur la Rémunération 2021. La ventilation des enveloppes négociée en 2020 selon promotion / RCI / Expertises est la suivante :

| | 2020 |
|---|---|
| Promotions | 24 726 € |
| Expertises | 7 522 € |
| RCI | 48 716 € |
| TOTAL | 80 964€ |

**3/ Dans l'hypothèse où le cumul de ces 3 parts ne représenterait pas la somme de 45.262 € qui était réservée à ces attributions, pouvez-vous nous dire précisément :**

**Comment a été affecté le reliquat de cette somme (quels critères ?)**

**Quelles ont été les clés de répartition de ce reliquat de somme entre réseau / sites / réseaux spécialisés ?**

**Réponse de la Direction :**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

La totalité du montant de l'enveloppe a été distribuée. Il est à noter que le montant des RCI distribué est supérieur au montant des RCI négocié initialement (48.717€ au lieu de 45.262€).

**4/ Pour l'exercice 2021, et sur la base de votre décision unilatérale d'octroyer 74.495€ pour l'enveloppe globale Promotions / RCI / expertises dont 48.202€ au seul titre des RCI et expertises, pouvez-vous nous dire quelles sommes ont été autorisées à distribution :**

- **Au réseau de proximité**
- **Aux services des sièges**
- **Aux réseaux spécialisés.**

**Réponse de la Direction :**

Les sommes autorisées à distribution sont 74 495€ et 48 202€ au seul titre des RCI/Expertises tout au long de l'année 2021. Ce point de détail n'est pas de l'ordre des RIC.

**5/ Et enfin, dans l'hypothèse où le cumul de ces 3 sommes ne représenterait pas la somme de 48.202€ allouée pour cet exercice, pouvez-vous nous dire à quelle affection vous conservez un reliquat ?**

**Vous comprendrez aisément que les élus du SNECA souhaitent apporter aux salariés par le biais de vos réponses toute la transparence à laquelle ils peuvent légitimement prétendre sur un tel sujet de rémunération.**

**Réponse de la Direction :**

Dans la négociation sur les rémunérations 2021, nous nous sommes engagés à distribuer 48 202€. Un pilotage précis assure que les accords soient respectés.

**6/ Relocalisation nationale : soutenir l'économie locale.**

**Depuis plusieurs semaines les médias relayent les difficultés d'écouler les masques chirurgicaux produits en France alors que des entreprises ont fait de lourds investissements matériels et humains. Certes le prix de vente est souvent plus élevé que la production Asiatique mais plusieurs raisons pèsent en faveur du soutien à la production Française : emplois directs et indirects, économie, taxes, pouvoir d'achat, empreinte carbone…).**
**En cohérence avec les valeurs portées par le Groupe Crédit Agricole et la Caisse Régionale Normandie Seine, les salariés et la CFDT apprécieraient que les masques fournis aux salariés soient achetés en tout ou partie à des producteurs**

**locaux (certains sont probablement même clients de nos CR), plutôt qu'à des producteurs à l'autre bout du monde dont on ne maitrise même pas l'éthique sociale et salariale. Pouvez-vous prendre l'engagement et à quelle hauteur, d'acheter les masques mais aussi le gel hydro-alcoolique, le papier essuies mains et toutes les consommations accessoires à la crise sanitaire, à des producteurs locaux et nationaux sans prioriser systématiquement le prix au détriment de l'économie locale, de l'empreinte carbone et de nos valeurs ?**

**Réponse de la Direction :**

Dans la mesure du possible, nous privilégions les produits français et même locaux quand la différence de coût est acceptable. Les masques chirurgicaux jetables achetés en 2021 sont de fabrication française. Pour autant, il nous reste encore un peu de stocks de masques de fabrication étrangère achetés en 2020 au plus fort de la crise, où la problématique n'était pas celle de la provenance des produits mais bien la disponibilité.

Les prochains achats se feront via Lyreco par un contrat groupe incluant la gestion du stock stratégique. Ces masques seront contractuellement français dont 1 des 4 fabricants retenus est normand (Orne).

Les masques en tissu offerts aux collaborateurs étaient de fabrication française et logotés par une entreprise haut normande. Le pince-nez également offert était fabriqué dans la région de Rouen.

Le gel hydroalcoolique a été acheté en 2021 (2 000 l) auprès d'un fabriquant normand situé à Saint Etienne du Rouvray.

**7/ SECURICODE SECURIPASS**

**La CFDT a été alerté par les salariés du réseau de proximité et des réseaux spécialisés qui sont submergés d'appels de clients qui rencontrent des difficultés pour payer par carte à distance depuis l'obligation de l'utilisation de securipass pour raison réglementaire et depuis la mise en place d'une solution de contournement via un SECURICODE envoyé à domicile, ces appels engendrent à la fois impuissance des collègues qui n'arrivent pas à apporter de solutions à leur client et génère beaucoup d'incivilités, quelles actions simples et efficaces le CREDIT AGRICOLE peut mettre en place afin de régler cette situation?**

**Réponse de la Direction :**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Pour répondre à l'exigence règlementaire de double authentification des paiements en ligne, CREDIT AGRICOLE propose deux solutions :

- Pour les utilisateurs de l'application Ma Banque, le dispositif SECURIPASS qui permet facilement de respecter la double authentification (grâce à un code personne, ou l'empreinte digitale, ou la reconnaissance faciale) ;

- Pour les non utilisateurs de l'application Ma Banque, un code pérenne est envoyé à chaque client (le SECURICODE composé d'un chiffre et de 3 lettres), qui permet de valider le paiement en ligne en plus du code envoyé par SMS (le 3D Secure).

A titre d'information, tous les établissements bancaires n'ont pas proposé de solution alternative pour les non utilisateurs de l'application mobile.

Pour accompagner nos clients, CANS a mis en place de nombreuses actions pour anticiper les besoins des clients et limiter les sollicitations en agence (téléphone et fréquentation) :

- Du marketing direct à plus de 50 000 clients à 3 reprises de mai à septembre (mail, SMS, site internet) aux clients ciblés pour expliquer le fonctionnement des solutions avec des tutoriels pédagogiques ;

- 2 briefings en mars et juillet sur les sujets securipass/securicode, les FAQ ;

- Des audios explicatives avec questions réponse aux référents et ambassadeurs du digital chaque mois ;

- Un accompagnement des pratiques via CAESAR enrichi au fil de l'eau par les pôles produit et les experts métier identifiés avec la possibilité d'échanger avec ces derniers si nécessaire.

- Des motifs de contact choisis (20 000) pour identifier les clients à accompagner en proactivité ;

- Une taskforce de 10 CDD de juillet à Aout pour réaliser des appels sortants : + 8000 client avertis et +3000 enrôlements réalisés ;

- Un courrier explicatif et ludique du SECURICODE et un SMS pour accompagner l'envoi du code.

- 3 briefing STARTER dédiés à l'arrivée du securicode en septembre

**8/ Télétravail et travail déplacé : dispositif existant à CANS avant la crise COVID**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**A travers les élus CFDT, les salariés vous demandent de rappeler les dispositifs existants avant la crise COVID dans la Caisse Régionale concernant l'accès au télétravail et le travail déplacé (sur un local proche du domicile). Ces dispositifs sont-ils toujours accessibles ? Combien de salariés en bénéficiaient avant mars 2020 ?**

**Réponse de la Direction :**

Dans le cadre des chartes qui avaient été présentées aux instances en 2014, il y a 13 personnes en télétravail et 23 personnes en travail à distance. Ces chartes ont vocation à être remplacées par les dispositions de l'accord que nous avons ouvert à la négociation lors de la réunion du 22 septembre dernier.

**9/ Transports et empreinte carbone**

**La Direction du Crédit Agricole Normandie Seine communique de plus en plus sur une politique bas carbone. Les salariés affirment auprès de la CFDT qu'ils aimeraient bénéficier de dispositifs permettant de porter cette valeur. La Caisse Régionale va-t-elle accompagner les salariés afin de s'équiper dans des moyens de transports favorisant la baisse de l'empreinte carbone ? Offre d'achat promotionnel (partenariat constructeurs) et/ou financement de véhicules électriques, prise en charge intégrale des frais de route pour les co-voitureurs, prise en charge intégrale des abonnements de transport en commun…**

**Réponse de la Direction :**

Un comité projet a été mis en place. Plusieurs pistes sont explorées : installation de bornes de recharge, acquisition de véhicules électriques pour l'entreprise, ...

Des propositions visant à réduire la principale source de GES (gaz à effet de serre) de l'entreprise seront faites par ce comité courant octobre.

**10/ Embauches et trajectoire professionnelle.**

**Les salariés font part aux élus de la CFDT de leurs inquiétudes sur le turn over important ces derniers mois dans les effectifs de la Caisse Régionale. La Direction communique régulièrement sur des embauches et notamment au travers de groupes contrats pros, Apels… et de sa volonté de ne pas réduire le nombre de salariés avoisinant les 2000 personnes. Néanmoins, beaucoup de salariés sont arrêt de travail longue durée, les contrats pros qui étaient en sur effectif sont de plus en plus intégrés pleinement dans les effectifs alors qu'ils ont de nombreuses périodes de formation, et ces derniers mois beaucoup de salariés quittent l'entreprise via des démissions et abandons de poste. Pouvez-vous indiquer le nombre de salariés (tous types de contrat) au**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**01/09/2021 ? Le nombre de salariés en arrêt longue durée au 01/09/2021 ? le nombre de départs (sur les 4 derniers trimestres) ?**

**Réponse de la Direction :**

Ces éléments sont présentés dans les tableaux trimestriels présentés en CSE. Une étude sur l'absence maladie sera présentée prochainement en CSE.

**11/ Demande d'acomptes sur salaire**

**Des salariés ont alerté les Elus CFTC sur un sentiment de forte baisse de leur pouvoir d'achat. Afin de confirmer ou non cette impression, pouvez-vous nous indiquer le nombre de demandes d'acomptes sur salaire reçues par le service RH en 2019, 2020 et depuis janvier 2021 ?**

**Réponse de la Direction :**

On ne peut démontrer un lien de cause à effet entre les demandes d'acompte sur salaire et une baisse du pouvoir d'achat. Les demandes d'acompte sont très limitées dans l'entreprise chaque année.

Les acomptes peuvent permettre de surmonter une/des difficulté(s) financière(s) liée(s) à des situations personnelles ponctuelles mais si le collaborateur a besoin de trésorerie, l'acompte n'est pas une solution pérenne et doit rester exceptionnel. Les ressources humaines proposent l'accompagnement par une assistance sociale en cas de difficulté afin de permettre au collaborateur de trouver des solutions.

- 2019 : 38 collaborateurs
- 2020 : 32 collaborateurs
- 2021 à fin septembre : 34 collaborateurs

Nous vous précisons qu'une partie des acomptes peuvent correspondre au paiement des indemnités journalières MSA et au paiement des indemnités journalières Agrica quand le collaborateur est en non maintien.

**12/ Retour pépinière CGP 2019**

**Les Elus CFTC ont été interrogés au sujet de la pépinière CGP commencée en 2019 et arrivée à son terme en février 2021. Il semblerait qu'à ce jour, les participants n'ont reçu ni certification/ attestation, ni prime de réussite. Pouvez-vous confirmer que des attestations et des primes seront remises aux participants, ainsi que le délai à prévoir ?**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**Réponse de la Direction :**

A ce jour le parcours pépinière CGP n'est pas encore certifié au registre national des certifications professionnelles. Lorsque la certification sera acquise pour ce parcours nous reviendrons vers les collaborateurs avec des informations complémentaires.

**13/ Délai remplacement congé maladie**

**Certains salariés ont indiqué aux Elus CFTC que, malgré la mise en place des équipiers mobiles, les absences pour maladie n'étaient pas toujours remplacées. Pouvez-vous nous indiquer le délai moyen avant le remplacement d'une absence pour maladie en agence, sur les sites, dans les pôles professionnels, les centres d'affaire et les banques privées ?**

**Réponse de la Direction :**

Nous ne possédons pas les moyens de calculer ces délais de remplacement mais nous notons à ce jour une forte évolution des taux de remplacement depuis la mise en place des équipiers mobiles, évoluant de 43% en 2017 à 72,5% en 2021 sur le réseau de proximité.

**14/ Augmentation des prix de l'énergie et maintien du pouvoir d'achat**

**Des collaborateurs ont demandé aux Elus CFTC d'interroger la Direction : que comptez-vous faire pour maintenir le pouvoir d'achat des salariés face aux augmentations des prix de l'énergie ?**

**Réponse de la Direction :**

Ces éléments seront partagés lors de la négociation sur la rémunération 2022.

**15/ Fidélisation des salariés**

**Il est de plus en plus fréquent que les collaborateurs remontent aux Elus CFTC des cas de démarchage de la concurrence pour recruter les salariés de la Caisse Régionale. La Direction compte-t-elle mettre en place certaines mesures pour fidéliser ses salariés, notamment une prime d'ancienneté ?**

**Réponse de la Direction :**

Le turnover dans l'entreprise est largement inférieur au turnover constaté dans les autres entreprises. Sur la prime d'ancienneté, ce point n'est pas à l'ordre du jour est en complément les éléments liés à la GEPP sont en cours de négociation.

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**16/ Délai campagne RCI**

**Les salariés interrogent les Elus CFTC sur la campagne expertise/RCI qui intervient de plus en plus tardivement au cours de l'année, même si un effet rétroactif au 1er juillet est appliqué. Pouvez-vous expliquer ce qui a entraîné ce décalage dans le temps ?**

**Réponse de la Direction :**

Compte tenu du contexte COVID, et des périodes de congés d'été, la campagne a été retardée. Pour 2022, nous porterons une attention particulière, avec les organisations syndicales, à l'organisation des réunions de négociations relatives à la rémunération.

**17/ Campagne RCI**

**Plusieurs collaborateurs ont indiqué aux Elus CFTC que leur manager leur avait indiqué que les enveloppes de RCI et expertises étaient particulièrement basses cette année, limitant fortement le nombre de gratifications possibles. Pouvez-vous expliquer comment sont effectuées les répartitions d'enveloppes RCI/expertises par unité/point de vente ? Déduisez-vous les promotions et "versements obligatoires" avant une répartition en fonction de la masse salariale ?**

**Réponse de la Direction :**

Nous nous engageons dans les NAO sur des montants de distribution annuel. Nous devons donc prendre en compte le fil de l'eau pour déterminer le montant de la campagne. Cette campagne est répartie en fonction du poids des entités en nombre de collaborateurs et de masse salariale sur les directions et secteurs. Lors du contrôle du respect de la campagne, une attention particulière est faite au respect de l'équité femmes hommes dans la distribution.

**18/ Rappel de l'objectif campagne RCI/expertise**

**Des collaborateurs ont fait remonter aux Elus CFTC que la campagne d'attribution des RCI/expertises donnerait lieu à des pratiques pour le moins surprenantes. Pouvez-vous confirmer que la campagne RCI/Expertise a pour vocation de récompenser un collègue pour son travail et ne doit pas faire l'objet de négociations péri et/ou extraprofessionnelles ?**

**Réponse de la Direction :**

Nous vous confirmons que la campagne d'attribution des RCI/Expertises a bien pour vocation de récompenser un collaborateur pour le travail effectué.

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**19/ Booster REC fin d'année : anticipation de la pression**

**Une note NPCI du 22/09/2021 intitulée "REC à fin juin et boosters de fin d'année" a conduit de nombreux salariés à faire part aux Elus CFTC de leur désarroi, voire de leur découragement. En effet, cette note explique en substance que, malgré une activité intense les taux d'atteinte des objectifs sont en décalage, notamment en raison d'un nombre insuffisants de bilans patrimoniaux, conduisant la Direction à prendre des mesures correctives. Ne pensez-vous pas que le problème vient d'ambitions trop fortes en termes d'objectifs, ce qui génère un stress important pour les collègues et qu'il serait peut-être préférable de favoriser des objectifs réalistes à des actions correctrices ? Par ailleurs, avez-vous prévu d'interroger les collègues sur les bilans patrimoniaux afin de déterminer si le taux d'utilisation en-deçà des ambitions de la Direction n'est pas lié aux multiples dysfonctionnements de l'outil informatique depuis le début de l'année, dont il serait injuste qu'ils soient répercutés sur la rémunération des salariés, qui les subissent déjà au quotidien avec un impact non neutre sur leur qualité de vie au travail ?**

**Réponse de la Direction :**

La surprise passée sur le regard porté sur une mesure qui va dans le sens des intérêts collectifs des salariés, la réponse se fera sur deux angles :

- La REC : philosophie, priorisation et mesures correctives
- Trajectoire Patrimoine : enjeux et objectivations des dysfonctionnements

La rémunération Extra Conventionnelle, c'est notamment :

- Une rémunération variable
- Un outil qui reflète les objectifs stratégiques de l'entreprise
- Une rémunération de la performance sites et réseaux
  - Collective : Les réalisations collectives, outil d'émulation collective et d'entraide
  - Individuelle : Le comment, les moyens qui vont produire du résultat collectif (critères qualitatifs)
- La reconnaissance du dépassement individuel et collectif
- Un des leviers du management mais pas le seul.

Pour le volet de management, la REC (volet collectif) met en lumières quelques leviers avec lesquels nous allons diriger l'ensemble des équipes dans le sens de la stratégie de l'entreprise

- Le collectif doit orienter les contributions individuelles

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

- Il est le révélateur de la qualité des synergies / coopérations et facilitateur de la polyvalence
- Il permet de s'assurer que tous les enjeux (quantitatifs et qualitatifs) avancent régulièrement ensemble pour répondre à la stratégie
- C'est un outil d'émulation collective, d'entraide et de synergie.

Il n'y a pas et il n'y aura pas « tout » dans la REC… rendant la REC, même s'il a encore des marges de progrès, ainsi plus simple et plus lisible.

La collecte n'est pas dans la REC et pourtant elle est pilotée dans MPC. Parce que nous sommes une banque universelle, nous pensons que le patrimoine d'un client commence à 1€… nous en avons fait une promesse client. Nous avons intégré dans la REC les Bilans Patrimoniaux (RP/BP) et les entretiens stratégiques (CAE).

Quand le taux d'atteinte intermédiaire n'est pas au niveau attendu, mais que l'activité est présente, que la satisfaction client est réaffirmée, le Comité de Direction intervient pour :

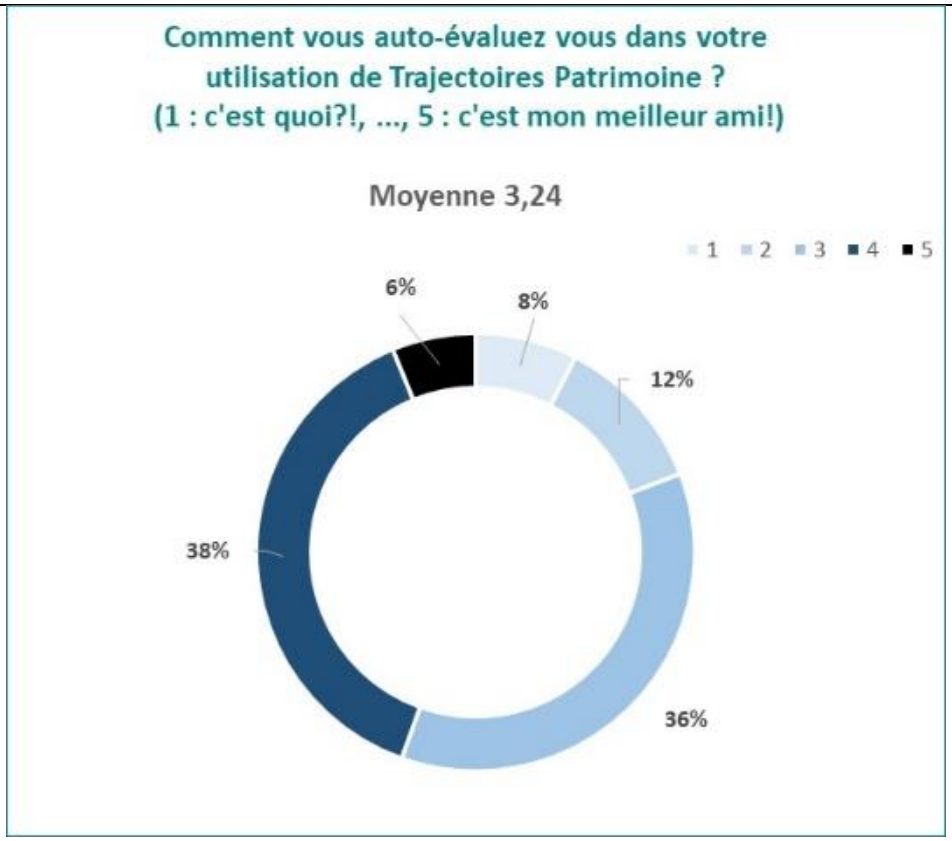
- Reconnaître ce qui est dans la REC et en dehors de la la REC,
- Favoriser l'émulation collective et l'entraide sur la fin de l'année.

Pour mémoire, en 2020, nous avions déjà pris une mesure corrective sur la REC, nous avions revu les objectifs en mai pour tenir compte du contexte sanitaire, financier et économique.

Concernant les bilans patrimoniaux, outre l'enjeu client que personne n'osera contester, le niveau des objectifs était cohérent avec l'activité épargne à CANS… mais tant qu'il y a « Vente Personnalisée » …

Le sujet n'est pas dans les dysfonctionnements informatiques que nous ne nions pas… ils existent, ils ne sont pas généraux, les correctifs ont été apportés. Voilà le vrai sujet de Trajectoire Patrimoine, fruit des réponses de 146 collaborateurs (que nous remercions pour leur franchise et leur engagement) :

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE




Légende

1 : C'est quoi?!

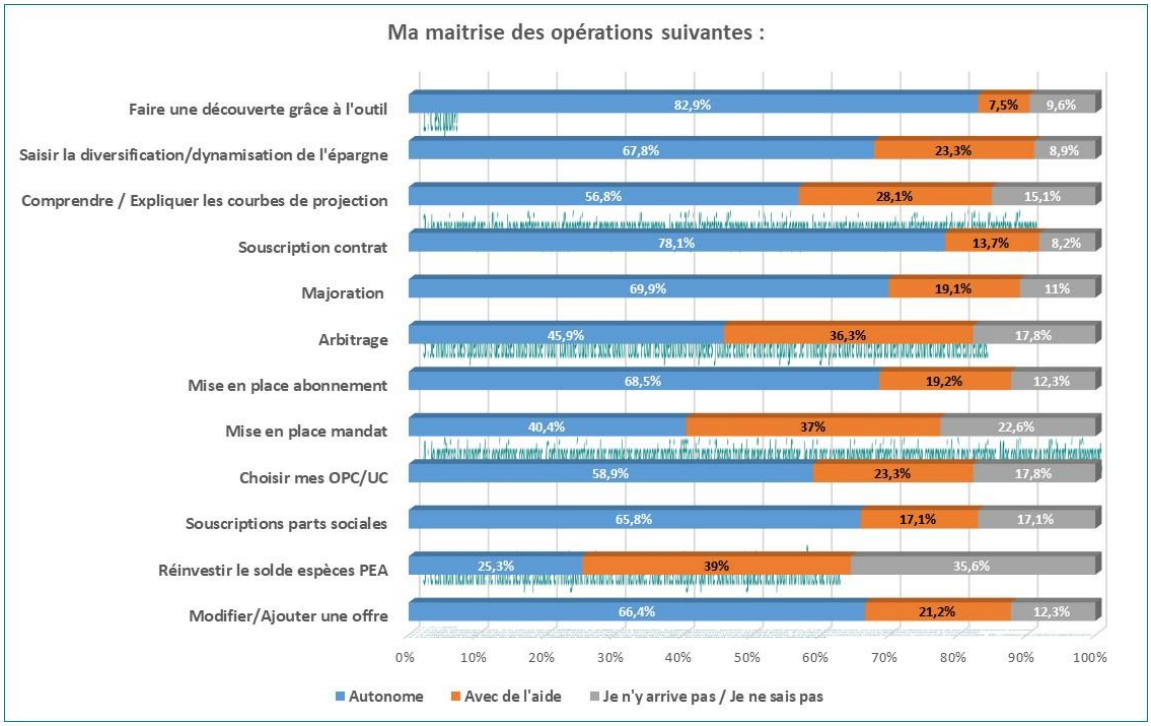
2 : Je ne suis vraiment pas à l'aise. Je ne maîtrise que peu d'opérations et manque encore d'assurance. Je privilégie l'entretien d'épargne ou évite le sujet épargne. Je suis souvent novice sur mon poste ou utilisateur ayant du mal à lâcher l'entretien d'épargne.

3 : Je maîtrise des opérations de bases mais utilise l'outil comme outil de saisie avant tout. Pour les opérations complexes j'utilise encore l'entretien épargne. Je n'intègre pas encore ou très peu la démarche commerciale à mes entretiens.

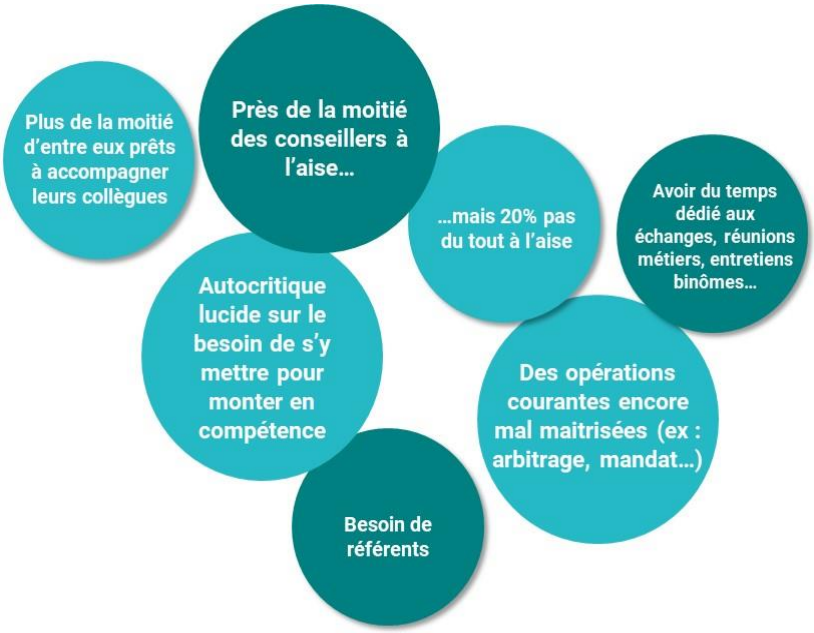
4 : Je maîtrise la plupart des opérations courantes. Certaines opérations plus complexes me posent parfois difficulté mais j'essaie tout de même de les réaliser. Je n'ai pas encore pleinement intégré la démarche commerciale à mes entretiens. Mes collègues me sollicitent régulièrement.

5 : C'est mon meilleur ami! Je l'utilise dès que possible en intégrant la démarche commerciale. J'aide mes collègues qui me sollicitent régulièrement pour ma maîtrise de l'outil.

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE




En résumé, voici les principaux points positifs et axes de travail….



# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Ainsi, au-delà du boost REC, un plan d'animations a été mis en œuvre pour que nos conseillers se sentent à l'aise avec l'outil et puisse proposer à nos clients

Une approche globale, car nous prenons en compte et combinons toutes les dimensions de leur patrimoine : banque, assurances, immobilier, fiscalité, transmission.

Une approche dynamique, car nos clients peuvent explorer et visualiser année après année les différents scénarios possibles pour atteindre leur objectif ou réaliser leurs projets de vie.

Le plan d'animations détaillé est le suivant :

| | |
|---|---|
| Quoi? | Une formation de rattrapage TP afin que les conseillers parts et pro/agri qui n'utilisent pas TP soient opérationnels avant le 1er janvier 2022 avec le débranchement programmé de l'entretien d'épargne. |
| Pour qui ? | Les CCP, CBA, CBA spé et Pros que les managers/DDS ont identifié comme n'étant pas en mesure de dérouler un entretien TP de A à Z avec souscription d'offres. |
| Format | **En présentiel**<br>1. Une demi-journée (3h) en collectif avec deux « formateurs » parmi les moniteurs parts/pros, Patricia Cosner ou Quentin Allix. Un socle d'infos, bonnes pratiques et un cas client identique pour tous (bagage/animation construits en commun).<br>2. Une demi-journée de monitorat par un moniteur part/pro avec 2 rdv épargne bien qualifiés dans l'agenda pour faire 2 entretiens TP (1h30 par rdv). |
| Combien ? | 40 sessions programmées à ce jour pour accompagner plus de 220 conseillers. |
| Quand ? | Entre septembre et décembre, avec un laps de temps entre la session collective et le monitorat afin que le conseiller puisse avoir le temps de pratiquer. |
| Et après ? | ➢ Réunions métiers secteur : partage des bonnes pratiques (DA référent épargne et ambassadeurs épargne)<br>➢ Au quotidien : monitorats et relais des bonnes pratiques par les ambassadeurs + SAV au niveau secteur à mettre en place |

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**20/ Supermood**

**Ainsi qu'indiqué à plusieurs reprises, de plus en plus de salariés indiquent aux Elus CFTC ressentir un fort stress face aux objectifs toujours plus ambitieux, et à un sentiment de pression et de contrôle de plus en plus présent. Envisagez-vous de réaliser un Supermood exclusivement sur ce thème, notamment pour déceler un éventuel mal-être dans l'entreprise, et sous quels délais le cas échéant ?**

**Réponse de la Direction :**

Un Supermood santé et conditions de travail sera réalisé début d'année 2022 sur l'ensemble de l'entreprise.

**21/ PV de CSE manquant**

**Les salariés qui avaient interrogé les Elus CFTC sur le chemin d'accès aux PV de CSE ont constaté avec plaisir qu'une grande partie avait été mise à disposition. Pourtant, certains CSE indiqués dans le calendrier social n'ont toujours pas de PV disponibles dans People ASK, en particulier les CSE du 29/01/2021, 31/03/2021, 06/04/2021, 30/04/2021, 21/05/2021, 18/06/2021 et 31/08/2021. Pouvez-vous expliquer aux salariés pourquoi ces PV ne sont pas encore disponibles, ainsi que le délai à prévoir pour qu'ils soient mis à disposition des collègues ?**

**Réponse de la Direction :**

29/01/2021 : Approuvé lors du CSE du 18/06/2021 – publié sous PAsk le 8/10/2021

31/03/2021 Réunion du CSE portant sur une procédure de licenciement d'un salarié protégé : à l'instar de tous les dossiers individuels et nominatif, il ne fait pas l'objet d'une publication.

06/04/2021 : pas de CSE à cette date

30/04/2021 : Approuvé lors du CSE du 18/06/2021 – publié sous PAsk le 8/10/2021

21/05/2021 : Approuvé lors du CSE du 18/06/2021 – publié sous PAsk le 8/10/2021

18/06/2021 : Approbation prévue à l'ODJ du CSE du 15/10/2021

31/08/2021 : Approbation prévue à l'ODJ du CSE du 15/10/2021

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**22/ Inaccessibilité outil Mypeopledoc**

**Depuis le passage de Digiposte à Mypeopledoc pour les bulletins de salaire dématérialisés, les collaborateurs ont fait part aux Elus CFTC de leur mécontentement de ne plus pouvoir accéder à leurs bulletins de salaire depuis leur poste professionnel. Savez-vous quand ce nouveau site sera accessible aux salariés depuis le réseau de l'entreprise ? Pouvez-vous rappeler la procédure pour passer des bulletins de salaire dématérialisés à papier.**

**Réponse de la Direction :**

Nous avons une recommandation du groupe d'interdire l'accès à l'EPS depuis les équipements fournis par l'entreprise et nous avons décidé avec le CISO d'appliquer à CRNS cette recommandation.

Les 39 caisses régionales ont interdit l'accès en interne, au coffre-fort EPS MyPeopleDoc hormis pendant la phase de démarrage, comme CANS.

Les collaborateurs qui souhaitent se désabonner doivent rechercher « coffre-fort » dans le moteur de recherche PAsk pour trouver la procédure qui permet de choisir son bulletin de salaire en format papier.

**23/ GDV : La direction peut-elle nous indiquer le nombre de GDV reclassés à ce jour ainsi que les postes pourvus par ces salariés ? Est-il possible de connaitre le nombre de CDD mis en place pour remplacer ces salariés avant l'externalisation des centres forts ? Combien de GDV sont encore en poste sans solution de reclassement ?**

**Réponse de la Direction :**

Il y a eu 4 mobilités vers des métiers de CCP et assistants de pôle professionnels (dont une en mission de remplacement)

Il reste 28 collaborateurs à repositionner. Dans le support présenté lors des briefings en amont des externalisations il est indiqué : pas de suppression de poste occupé par un titulaire : cette affirmation concerne les externalisations déployées sur les poste dont le titulaire est déjà affecté ailleurs et signifie qu'aucune externalisation ne s'est déroulée tant que le titulaire est en poste

**24/ Externalisation du fiduciaire :**

**Lors des réunions de présentation de l'externalisation des centres forts, il est présenté un PowerPoint dans lequel est indiqué que les GDV titulaires resteront**

**en poste. Pouvons-nous en conclure que les GDV peuvent garder leur poste s'ils sont titulaires ?**

**Réponse de la Direction :**

Dans le support présenté lors des briefings en amont des externalisations il est indiqué : pas de suppression de poste occupé par un titulaire : cette affirmation concerne les externalisations déployées sur les poste dont le titulaire est déjà affecté ailleurs et signifie qu'aucune externalisation ne s'est déroulée tant que le titulaire est en poste.

**25/ Accord temps de trajet :**

**Plusieurs salariés interrogent les élus CGT concernant l'accord temps de trajet et cette fameuse franchise de 30 minutes qui leur parait discriminatoire. La direction peut-elle convenir de revenir autour de la table concernant cet accord et cette franchise de 30 minutes ? Elle n'a pas lieu d'exister à partir du moment où l'on convient que le temps de trajet pour une formation ou une mission est du temps de travail.**

**Réponse de la Direction :**

Cette question ne relève pas des Réclamations Individuelles et Collectives et doit être remontée par les organisations syndicales lors des réunions de négociations avec la direction.

**26/ Temps de trajet des Elus dans le cadre de leurs mandats :**

**Pour rappel :**

**« Le temps de trajet pris en dehors de l'horaire normal de travail et effectué en exécution des fonctions représentatives doit être rémunéré comme du temps de travail effectif pour la part excédant le temps normal de déplacement entre le lieu de domicile et le lieu de travail » (Cass.soc.5nov.2003, Cass.soc.12juin2013 n°12-12-806).**

**Les représentants du personnel « ne devant subir aucune perte de rémunération en raison de l'exercice de leur mandat, le temps de trajet, pris en dehors de l'horaire normal de travail et effectué en exécution des fonctions représentatives, doit être rémunéré comme du temps de travail effectif pour la part excédant le temps normal de déplacement entre le domicile et le lieu de travail et doit être pris en compte pour déterminer l'existence, le cas échéant, d'heures supplémentaires donnant lieu à majoration ». (Cass.soc.27 janvier 2021 n°19-22-038)**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**Suite aux arrêts de cours de cassation le syndicat CGT dénonce l'accord sur le dialogue social en vigueur concernant les frais de déplacements qui est actuellement appliqué d'après l'accord de temps de trajet à savoir avec une franchise de 30 minutes et demande à ce que cet accord soit rectifié dans les plus brefs délais afin de se plier à la Jurisprudence rendue.**

**Réponse de la Direction :**

Cette question ne relève pas des Réclamations Individuelles et Collectives et doit être remontée par les organisations syndicales lors des réunions de négociations avec la direction.

**27/ Traitement différent entre un salarié et un élu :**

**Suite aux différents accords mis en place notamment les frais, la direction estime t'elle normal que les élus ne soient pas traités au même titre que les salariés concernant les frais de repas pris sur Bois Guillaume ? La CGT demande que l'accord sur le dialogue social soit modifié pour qu'il y soit intégré le montant sur Bois Guillaume révisé par notre dernier accord sur les frais à savoir 12€ au lieu de 11€ indiqué sur l'accord dialogue social.**

**Réponse de la Direction :**

Lors de la signature de l'accord sur le dialogue social en juillet 2019, le montant de remboursement des frais de repas était de 11€ (montant en vigueur au jour de la signature de l'accord). L'accord relatif aux frais professionnels postérieurement à l'accord dialogue social. Nous vous confirmons que nous remboursons les frais de repas des élus à hauteur de 12€ comme pour l'ensemble des collaborateurs.

**28/ Quand Parcours Client rime avec parcours du combattant !!!**

**Les salariés du réseau interrogent les élus CGT concernant l'unité Parcours client qui est censé être un soutien sur des questions techniques principalement de pédagogie et d'enrôlement securipass des clients. Comment est dimensionnée cette unité ? Trouvez-vous normal qu'un client qui se déplace en agence pour trouver une solution à son problème avec son conseiller qui n'est pas technicien en téléphonie soit obligé d'attendre 4 heures pour avoir une pseudo réponse qui ne fait pas avancer le problème client ? Au vu des délais de réponse annoncés, Estimez-vous que cette unité de soutien réseau soit dimensionnée correctement ?**

**Réponse de la Direction :**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

L'unité Parcours client a pour rôle de construire et de mettre en œuvre la communication client sur tous les canaux, y compris les Réseaux Sociaux.

Elle a également en responsabilité métier l'accès au site internet NPC et à l'application MaBanque à travers le CAEL (Crédit Agricole en ligne).

A ce titre, elle est garante des contenus de questions/réponses dans CAESAR afin d'assurer un SAV de 1er niveau auprès de nos collègues des réseaux et ainsi leur permettre de répondre aux problématiques rencontrées par nos clients.

Pour accompagner la montée en compétences des conseillers sur le fonctionnement des applications NPC et Ma Banque, l'unité Parcours Clients intervient régulièrement en briefing, en complément de l'animatrice du digital, pour donner du sens et des éléments pratiques sur les nouveaux projets ou fonctionnalités, notamment récemment au sujet du CAEL, et de la procédure en vigueur qui n'est pas souvent connue pour les EER et la vie du contrat.

En complément, l'unité Parcours Clients met à la disposition des réseaux un SAV de 2ème niveau, au travers de son accès tchat. Ces demandes étant relatives à des cas complexes ou des incidents techniques rencontrés par nos clients sur nos applications, cela nécessite un temps d'analyse ne nous permettant pas de répondre en direct aux sollicitations exprimées par tchat.

**29/ Recyclage de matériels**

**Les salariés interrogent les élus CGT concernant la possibilité d'obtenir les écrans d'ordinateur qui ont été remplacés sur les services des sièges. A ce jour aucune communication n'a été faite à ce sujet. Quid du CSE qui devait récupérer ces écrans ? Comment va se passer la répartition ?**

**Réponse de la Direction :**

Le CSE n'a pas été en mesure de prendre en charge l'opération de redistribution auprès des collaborateurs. Par conséquent, la redistribution a été confiée à l'association « GameTech » de la Caisse régionale, et les modalités de distribution sont en cours de définition.

**30/ Temps d'impression**

**Des salariés interpellent les élus CGT sur des lenteurs d'impression depuis courant juillet.**

**Est-ce une situation exceptionnelle ?**

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

**Réponse de la Direction :**

Une mise à jour Windows a été planifiée sur les serveurs dans la nuit du 12 juillet, malgré des tests positifs réalisés le 13, quelques agences ont été impactées le 15 par des dysfonctionnements et ralentissements des impressions, ces dysfonctionnements ont été corrigés depuis.

Toujours sur cette période une montée de la version Chrome planifiée par CATS a provoqué aussi des incidents d'impression, corrigés depuis….

Si des agences ou des services constatent toujours des lenteurs, il ne faut pas hésiter à ouvrir un incident au CDS pour y répondre au plus vite.

**31/ Numérisation de documents**

**Des salariés ont informé les élus CGT sur un message d'alerte qui apparait sur le PUCC depuis septembre lorsque nous numérisons un document.**

**« Vous vous engagez à rédiger des commentaires objectifs et jamais excessifs ou insultants, à l'exclusion de toute donnée considérée comme sensible relative aux clients (données relatives à la santé, origine raciale ou ethnique, opinions politiques, religieuses). Nous vous rappelons que chaque client peut accéder sur simple demande aux commentaires le concernant. »**

**Pouvez-vous nous confirmer si par ce message cela signifie que le client a accès aux documents qui sont en Geide ?**

**Si à la question ci-dessus la réponse est « oui », les élus CGT s'interrogent sur la confidentialité des documents qui y sont, à savoir :**

**Echanges de mails (pour le suivi du client)**

**Adresses mails de nos filiales, de nos prestataires, de tous les collaborateurs des sites**

**Est-il envisagé de créer 2 vues distinctes ?**

**Réponse de la Direction :**

Ce message ne veut pas dire que les clients ont accès aux documents en GEIDE.

Il permet de rappeler le droit d'accès dont dispose le client dans le cadre du RGPD, que le client doit formuler par courrier au DPO. En retour, nous devons lui transmettre

une synthèse des données à caractère personnel que nous détenons (incluant les blocs-notes risques et commercial).

**32/ Questionnaire chantier horaires clients**

**Des salariés interpellent les élus de la CGT car ils n'ont pas été sollicités pour répondre au questionnaire adressé normalement à l'ensemble des clients. Sauf erreur de notre part l'ensemble des salariés sont clients du Crédit Agricole Normandie Seine. Les salariés/clients ont-ils été exclus des envois de ce questionnaire ? Si oui pour quelles raisons ont-ils fait l'objet de cette discrimination ? Comptez-vous réparer cette erreur ?**

**Réponse de la Direction :**

Une Réponse a déjà été formulée précédemment sur ce point dans les RIC du CSE du 31/08/2021 :

« Cette enquête a été présentée au CSE du 30 avril dernier dans le cadre du chantier horaire. Une publication dans le NPCI à la RUBRIQUE ACTU CA a été faite le 17 juin, elle avait pour objectif d'informer l'ensemble des collaborateurs de Normandie Seine du démarrage de cette 2éme campagne d'écoute clients portée par la solution Fan Voice.

Le thème était : Agir aujourd'hui pour préparer la banque de demain. Fan Voice est une plateforme collaborative qui permet l'expression de clients et prospects sur un sujet.

Lien de l'actualité :

https://cacommun.sharepoint.com/sites/cans_actusCANS/SitePages/Agir-aujourd'hui-pour-pr%C3%A9parer-la-banque-de-demain.aspx

Nous avions d'ailleurs poussé un motif dans connexion afin que les conseillers puissent favoriser le taux de retour de nos clients.

178 collaborateurs ont lu cette actualité.

Voici les thèmes de co-création proposés aux clients :

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Le sondage est transmis en pièce jointe. (Voir annexe)

Nous avons fait le choix d'interroger uniquement les clients hors salariés, hors mineurs. Tout comme pour la première campagne « Mon véhicule, ma banque et moi », les salariés ne sont pas sondés.

Il y a un concours avec des lots à gagner et donc les salariés ne peuvent participer.

Les collaborateurs ne sont pas sondés en tant que clients, cependant certains participent au projet en tant que salariés CRNS comme présenté lors de la réunion des élus du 1er Juin.

Les résultats de cette enquête seront prochainement présentés aux Représentants du personnel qui ont été désignés pour participer à ce projet. »

**33/ Questionnaire chantier horaires salariés**

**Pouvez-vous nous indiquer à quel moment le questionnaire sur le chantier horaires version salariés va être adressé ? Est-il possible d'en avoir un exemplaire ?**

**Réponse de la Direction :**

Il est prévu d'interroger l'ensemble des collaborateurs au choix du(es) modèle(s) horaire(s) à retenir pour la caisse régionale.

# REPONSES AUX RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS DU CSE

Cette sollicitation se fera bien évidemment après les travaux de co-construction des nouveaux modèles horaires qui doivent se dérouler courant novembre. Les nouvelles propositions horaires devront de plus être testées.

A ce stade, les travaux n'ayant pas débuté nous ne pouvons pas communiquer davantage sur les orientations et choix à opérer.

**34/ Frais de déplacements professionnels du 30 novembre**

**Des salariés s'étonnent que la direction communique sur le non remboursement de frais professionnels en cas d'usage de leurs véhicules personnels dans le cadre du déplacement obligatoire du 30 novembre de 14h à 18h30 au parc expo de Rouen. L'accord relatif au remboursement des frais professionnels signé par toutes les Organisations Syndicales précise que : « Tout collaborateur de Crédit Agricole Normandie Seine, se déplaçant pour le compte de celle-ci, avec son véhicule, se verra rembourser pour chaque kilomètre réellement parcouru, des indemnités kilométriques fixées par le tableau (en euros par kilomètre) du présent article. »**

**Les élus CGT se demandent pourquoi vous ne respectez pas l'accord ?**

**Réponse de la Direction :**

Pour se rendre à l'évènement du 30 novembre, l'entreprise propose un service de navette. De ce fait, un collaborateur qui s'y rend par ses propres moyens, n'aura pas de prise en charge des frais de transport, excepté pour les collaborateurs qui participent à l'organisation et à l'animation de cet évènement (sur validation du manager). Pour ces collaborateurs, le co-voiturage est fortement recommandé.

**35/ Remboursement Frais de repas du 30 novembre 2021**

**Des salariés demandent aux élus CGT si les repas pris en dehors du Bus seront remboursés. Pouvez-vous nous confirmer le remboursement des frais de repas dans le cadre de l'accord sur les remboursements de frais ?**

**Réponse de la Direction :**

Le ticket restaurant ne sera déduis que pour les collaborateurs qui bénéficient d'une box déjeuner dans les bus et le repas du soir sera pris en charge par l'entreprise pour l'ensemble des collaborateurs participant à l'évènement.

**36/ Conséquence des corrections de badgeage**

**Il a été porté à la connaissance des Elus CFTC que certains salariés se seraient vus reprocher des corrections de badgeage, dont on leur aurait indiqué qu'elles**

**étaient susceptibles de donner lieu à des sanctions disciplinaires. Afin de clarifier cette situation, pouvez-vous rappeler les règles en matière de corrections de badgeage, ainsi que les éventuelles sanctions encourues en cas de recours à cette pratique ?**

**Réponse de la Direction :**

Le badgeage est un mode de suivi du temps de travail qui doit refléter la réalité du temps de travail déclaré. Même si la correction est prévue et possible elle doit représenter un recours raisonnable pour ne pas mettre en cause cette fiabilité. La correction de badgeage doit être une exception.