

Le Directeur Général

Paris, le 17 Novembre 2020

Objet : réponse à la lettre des OSR de CAAS et de l'UES Pacifica/Sirca adressée à la Direction générale de CAA le 13 novembre 2020

A l'attention des Organisations Syndicales Représentatives de CAAS et de l'UES Pacifica/Sirca

Mesdames et Messieurs les Délégués Syndicaux,

J'ai pris connaissance avec attention de la lettre que vous m'avez fait parvenir le 13 novembre dernier. Permettez-moi de profiter de l'occasion qui m'est donnée d'y répondre en commençant par réaffirmer mon ambition et celle des équipes dirigeantes des entités de CAA de cultiver un dialogue social de qualité dans l'ensemble de nos entreprises. Cette ambition est au cœur du pilier Humain de notre Projet de groupe.

La crise sanitaire inédite que nous traversons impacte fortement notre économie et nos clients. Elle se caractérise également par son caractère évolutif. C'est pourquoi nous devons continuellement adapter nos organisations et nos dispositifs afin de garantir tout à la fois la sécurité des collaborateurs, la lutte contre la propagation du virus, notre soutien à l'économie et nos engagements vis à vis des assurés. Ces adaptations ne peuvent être menées sans des échanges nourris et continus avec toutes les parties prenantes, managers comme élus du personnel.

Dans ce contexte, nous avons entretenu un dialogue social soutenu depuis le début de la crise sanitaire, en associant les élus du personnel de manière régulière et fréquente à l'adaptation de nos dispositifs de travail sur site et à distance, dans le respect des instructions gouvernementales et du groupe. C'est ainsi que 40 Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail et 30 réunions de Comité Social et Economique ont été tenues depuis le début du printemps chez CAAS et chez Pacifica, à toutes les étapes de gestion de la crise sanitaire :

- Le début du confinement, le 17 mars dernier a été marqué par une bascule rapide et massive sur le travail à distance. En quelques jours, les managers de CAA avec l'aide des équipes IT ont organisé le travail à distance de leurs collaborateurs si bien que 98% d'entre eux étaient équipés pour travailler à leur domicile à partir du 24 mars.

- La 1ère étape de déconfinement des entités du Groupe Crédit Agricole SA s'étant correctement déroulée, le groupe a lancé à la fin mai, une 2ème étape visant à faire revenir sur site un nombre croissant de collaborateurs au regard de la capacité d'accueil des sites et dans le respect des règles de distanciation. A cette fin, un processus d'information / consultation des CSE a été mené en juin / juillet dans les différents métiers du groupe Crédit Agricole SA pour organiser, en tenant compte de leurs spécificités, en une ou plusieurs étapes, ce retour sur site de l'ensemble des collaborateurs (hors collaborateurs à risques), avec la faculté de bénéficier des accords de télétravail en vigueur.
- CAA s'est inséré dans ce dispositif et toutes ses entités ont présenté à leurs partenaires sociaux un protocole sanitaire de retour site prenant effet le 6 juillet. Il respectait le cadre défini par le Groupe Crédit Agricole SA et les préconisations gouvernementales de retour à une vie normale (reprise des cours dans les écoles, collèges, lycées, plan de soutien de l'activité économique). Il avait pour objectif principal d'assurer la santé et la sécurité de l'ensemble de ses collaborateurs, mobilisés pour la reprise économique et la relance commerciale post-confinement.
- La décision de retour à la normale à partir du 6 juillet, prise dès le 24 juin, s'inscrivait dans le fil des discours du Premier Ministre, dans la continuité du dispositif progressif de montée en puissance opéré depuis le 11 mai et dans la volonté de Groupe de contribuer à la relance et servir au mieux les clients, en particulier les assurés sinistrés et les épargnants. L'organisation mise en place à CAA permettait par ailleurs aux managers, au-delà des dispositions prévues dans les accords de télétravail, de continuer à accorder ponctuellement des jours de travail à distance pour répondre à des situations particulières. C'est ainsi que le taux moyen de présence sur site à CAA est passé progressivement de 7% à la mi-mai, à 14% début juin puis à 35% fin juin. Pendant l'été, les managers ont organisé les présences sur site en tenant compte des congés estivaux et en continuant d'accorder des jours de travail à distance à leurs collaborateurs, y compris à ceux qui n'étaient jusqu'alors pas éligibles au télétravail. Les taux de présence sur site moyens à CAA ont connu un point haut à 55% la semaine du 6 juillet puis sont restés inférieurs à 50% dans toutes les entités de juillet à fin octobre, à l'exception des UGS de la SIRCA compte tenu de leurs engagements de service face aux clients sinistrés.
- Au cours du mois d'août, une reprise de la propagation du virus sur le territoire était constatée, dont l'ampleur ne justifiait cependant pas à l'époque une remise en cause de la décision de retour à la normale. Compte tenu de l'évolution sanitaire préoccupante constatée début septembre et des inquiétudes exprimées par de nombreux collaborateurs de CAA et les élus du personnel, nous avons décidé d'adapter notre dispositif en aménageant de nouvelles conditions relatives aux présences sur site à partir du 10 septembre (modulation des présences hebdomadaires en alternant travail à distance et présentiel sur la base d'un minimum de 2 jours sur site). J'ai annoncé cette décision aux collaborateurs dans la journée du 8 septembre après qu'elle ait été communiquée aux délégués syndicaux de CAAS réunis le matin-même autour de la DG de CAA et saluée à cette occasion.

Pendant toute cette période de gestion de la crise sanitaire, le protocole sanitaire appliqué en interne à CAA a été plus strict que le protocole national (port du masque obligatoire et permanent sur site dès le 11 mai, distanciation minimale de 2 mètres entre les positions de travail de mai à fin juin puis de 1 mètre et sans vis-à-vis jusqu'à la fin août, plexiglass entre les postes de travail en vis-à-vis à partir de la mi-août...). La Direction générale et la DRH de CAA ont par ailleurs entretenu un dialogue étroit avec le management pour adapter au plus près du terrain le cadre des consignes générales. L'ensemble des mesures prises ainsi que les messages à destination des managers et des collaborateurs ont par ailleurs été partagés avec les élus du personnel, le plus souvent en amont-même de leur diffusion, tout autant par respect de leurs prérogatives que dans un esprit de transparence et d'ouverture.

Nous avons également partagé avec les représentants du personnel les résultats de nos enquêtes internes (**11 enquêtes hebdomadaires réalisées de mai à fin juillet sur les conditions de travail sur site**, ainsi que l'enquête groupe de juin sur le travail à distance pendant le confinement). C'est ainsi que les mesures de sécurité sur site décidées et mises en œuvre tout au long de la gestion de la crise ont été saluées pour leur qualité par la très grande majorité des collaborateurs et par les administrateurs de CAA lors du Conseil de fin juillet.

L'enquête annuelle IER constitue un outil de pilotage et d'amélioration continue de l'engagement de nos collaborateurs, de nos modes de management et des conditions de travail. L'édition 2020, réalisée dans un nouveau format (questionnaire complet de 100 items pour analyser en profondeur nos axes de progrès), a donné lieu à une participation record chez CAA avec un taux de participation de 87% (+ 8 points en un an), témoignant de l'intérêt de nos équipes pour cette démarche. Les résultats détaillés seront partagés dans les prochaines semaines avec nos cercles managériaux, les élus du personnel puis les équipes de CAA et analysés pour nourrir le diagnostic et les actions à mener dans le cadre de notre projet stratégique. A ce stade, nous constatons que l'IER de CAA progresse de 2 points sur un an, à 73%, signe que les actions entreprises cette année pour favoriser l'engagement de nos équipes et développer leur fierté d'appartenance au groupe commencent à porter leurs fruits (chantiers managériaux dans les UGS et les BO, enrichissement des formations, investissements dans de nouveaux espaces de travail, actions en faveur de la mixité, du handicap, des jeunes, etc.).

Soyez assurés enfin que l'équipe dirigeante de CAA et la Direction des Ressources Humaines ont le souci constant de rechercher, par un dialogue constructif et régulier avec les OSR, à satisfaire les intérêts mutuels de nos entreprises et des salariés. A ce titre, nous réaffirmons l'importance que nous accordons aux négociations avec les OSR et le plus grand soin que nous prenons à les préparer et à les mener : nous sommes en effet convaincus que la confrontation des points de vue, dans un climat respectueux et d'écoute mutuelle des attentes de chacun, est créateur de valeur. Dans ce cadre, 35 réunions de négociations se sont tenues depuis le début de l'année 2020 chez CAAS et chez Pacifica. Dans la suite de ces négociations, les projets d'accords portés à la signature des OSR ont été le fruit de concessions accordées de part et d'autre pour servir au mieux les intérêts réciproques : ce fut notamment le cas pour les accords d'intéressement et de participation 2020 signés à l'été pour CAAS ou encore les accords sur les jours de congés post confinement signés à Pacifica et à CAAS.

Les NAO s'inscrivent dans cette démarche de dialogue et de progrès, cette année dans un contexte singulier, notamment marqué par :

- un ralentissement de l'économie sans précédent, avec des impacts lourds chez nos clients professionnels et entreprises et sur le taux de chômage en France,
- le recours au chômage partiel massif dans de nombreuses branches professionnelles,
- des prévisions de résultats 2020 pour CAA s'inscrivant en baisse par rapport aux années précédentes (RNPG en retrait de 17% sur les 9 premiers mois de 2020, dans un contexte de recul du chiffre d'affaires et du PNA).

Les projets d'accord récemment portés à la signature des OSR chez CAAS et Pacifica, après 4 réunions d'échanges ces dernières semaines, sont meilleurs que les dispositifs qui avaient initialement été proposés. Ils matérialisent en cela les fruits du dialogue social, même si je regrette qu'ils ne puissent donner lieu à un accord majoritaire.

Ayant prévu de longue date d'intervenir au prochain CSE de CAAS le 19 novembre prochain, j'aurai l'occasion d'échanger sur les éléments ci-dessus avec les élus de cette instance. S'agissant de Pacifica, je vous proposerai, avec Thierry Langrenay, son Directeur Général, un échange spécifique avec ses organisations syndicales représentatives dans les prochains jours.

Espérant avoir ainsi répondu à vos attentes, je vous prie de bien vouloir agréer l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Dumont', with a stylized flourish at the end.

Philippe Dumont