



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

► ENQUETE CFDT : LE VECU DES SALARIES PENDANT LA PERIODE COVID

Conditions de travail, risques psychologiques, communication,
garde d'enfants, télétravail, impact rémunération

Les délégués syndicaux ► CFDT ► 25/09/2020



ENQUETE CFDT : LE VECU DES SALARIES PENDANT LA PERIODE COVID

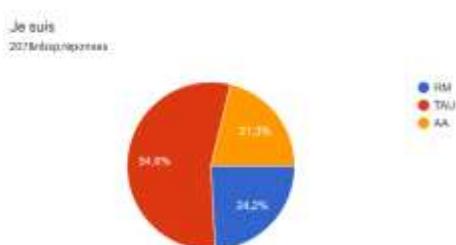
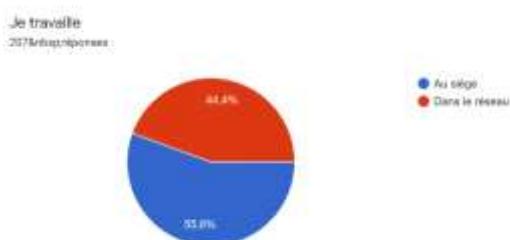
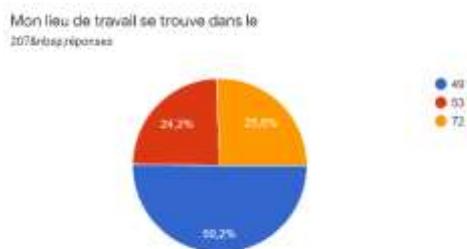
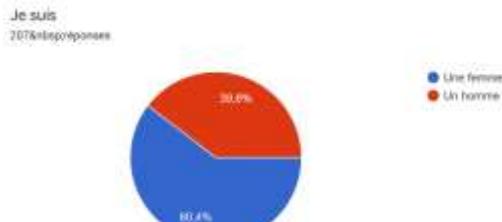
Conditions de travail, risques psychologiques, communication, garde d'enfants, télétravail, impact rémunération

La crise sanitaire sans précédent a affecté l'ensemble de la population. Un syndicat se doit d'analyser les conséquences sociales de l'évènement et les répercussions économiques, écologiques. C'est pourquoi l'équipe CFDT a souhaité interroger les salariés du Crédit Agricole Anjou Maine sur cette période inédite dans le monde du travail. C'est aussi pour nous le moyen d'adapter nos revendications et propositions aux besoins actuels des salariés. Nous ne parvenons plus pour l'instant, à travailler efficacement dans les différentes instances et commissions du Comité Social Economique et la CFDT veut que cela change.

Typologie de la population ayant répondu au questionnaire

Ce questionnaire a été mis en ligne le 15 juin, Nous avons souhaité laisser la possibilité aux collaborateurs de répondre pendant la période de l'été.

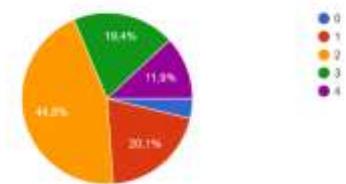
Merci aux salariés qui ont pris le temps de répondre au questionnaire !



10% de l'effectif ont répondu à l'enquête CFDT qui comportait un nombre important de questions. Nous regrettons le manque de participation des salariés du réseau (sous représentés). Nous avons un doute quant à la distribution des tracts en agences pour passer l'information sur cette enquête. Nous notons une bonne répartition géographique et des différents collèges RM, TAU et AA.

Impacts psychologiques sur les salariés et peur de l'avenir

Degré d'influence de l'épisode COVID sur mon état psychologique (4 étant le maximum)
1588 réponses



30 % des salariés répondants considèrent que la COVID a eu un impact fort sur leur état psychologique.

Même si les salariés disposent de lieux d'écoute (MSA, Mutuelle Harmonie, Cellule psya), il apparaît que la COVID a marqué les salariés du Crédit Agricole. Dans les mois qui viennent, la CFDT pense que la direction va devoir prêter une attention à cet aspect. Tous les salariés ont vécu la période COVID de manière très différente.

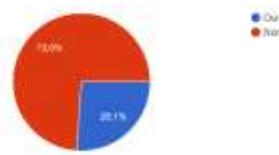
Situation familiale
1116 personnes



Le schéma des situations familiales montre la diversité des situations individuelles : population sans enfant, population avec enfant avec ou sans arrêt garde d'enfant, personnes à risques, personnes en arrêt de travail...

Des situations personnelles ont été et sont gérées par des dispositifs différents (poursuite du dispositif personnes sensibles). Des salariés ont poursuivi leur activité sans mesures particulières. Il peut y avoir des ressentis d'iniquité.

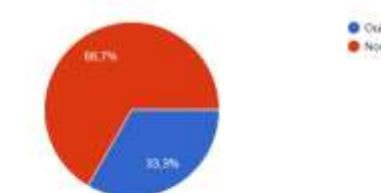
AI-je peur de mon avenir professionnel au crédit agricole ?
1316 personnes



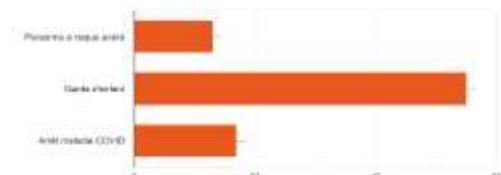
La CFDT s'inquiète des répercussions sur les ambiances de travail. Les salariés sont dans l'attente de cap, d'écoute, de communication claire et surtout de considération de la part de la Direction.

La COVID et les différents arrêts : personnes sensibles, arrêts maladie, arrêts garde d'enfants

J'ai eu des arrêts COVID
207 personnes



Si oui, pour quelle(s) maison(s)
111 personnes



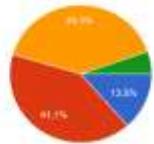
Les salariés de notre entreprise sont jeunes et ont des enfants. Ils ont eu recours au dispositif garde d'enfants. Le Crédit Agricole Anjou Maine est fortement féminisé, une réflexion peut aussi être menée sur le partage garde d'enfant femmes/hommes sur la période et les possibilités de modes de garde, sujet de l'égalité professionnelle.

► ENQUETE CFDT : LE VECU DES SALARIES PENDANT LA PERIODE COVID

COVID, les décisions et les informations

L'ensemble des décisions prises pendant cette période vous paraît

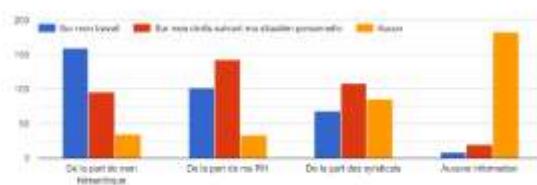
201 interlocuteurs



Acceptable
Désavouable
Excellent



J'ai eu le sentiment de n'avoir les informations nécessaires.



Plus de 50% des salariés répondants trouvent les décisions prises pendant la période COVID sont décevantes et acceptables.

Direction, Managers, Partenaires sociaux, tous doivent tirer les leçons de cette crise : Le premier constat de la CFDT est la non préparation des instances sociales à la crise : nous avons vécu une désorganisation totale à la fois interne CFDT mais aussi du fonctionnement général des instances (différence entre les partenaires sociaux sur l'équipement informatique et téléphone), Au début de la période, nous, les élus nous avons manqué d'information et donc nous n'avons pas pu communiquer avec les salariés ni même répondre à leurs interrogations.

Les salariés ont ressenti ce manque d'information !

Nous comprenons que les informations gouvernementales changeaient régulièrement et nécessitaient des ajustements quotidiens.

L'information par la plateforme COVID est une très bonne initiative de communication générale.

FOCUS : la COVID et la garde d'enfants

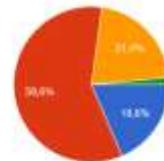
La CFDT a été à l'initiative de l'enquête CSE sur la garde d'enfants (mise en relation des enfants de salariés étudiants et les parents en besoin de garde d'enfants) dans la conception du questionnaire et la dynamique de mise en place. L'information est bien passée près des salariés concernés, des coordonnées ont été transmises. Même si l'initiative n'a pas répondu à l'ensemble des salariés en difficultés de garde, elle constituait une possibilité.

La période COVID a montré que l'évolution reste très lente sur le partage garde d'enfants Femme/Homme.

Sur le schéma des situations familiales, nous constatons que le nombre de salariés élevant seul leur enfant est relativement important et doit retenir une attention particulière.

Après l'arrêt du dispositif garde d'enfants une partie de l'effectif est resté en télétravail pour garder les enfants.

Je suis parent de 1 ou plusieurs enfants



1 enfant
2 enfants
3 enfants
plus de 3 enfants

J'ai deux enfants, et j'utilise le dispositif

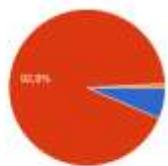


J'ai utilisé le dispositif garde d'enfant.

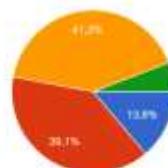


Oui
Non
Ne sait pas

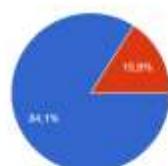
Depuis l'arrêt du dispositif de garde.
125 personnes



La disposition a été modifiée, je considère ma posture de travail comme
138 personnes



J'ai eu connaissance de la proposition du CSE concernant la mise en relation avec des études pour garder mes enfants.
207 personnes



Ma posture étant déteriorée (mauvaise ou acceptable), la situation est supportable de 3 à moins de 10 personnes

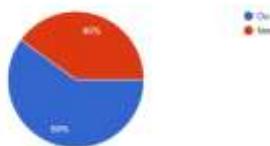


Si oui,
143 personnes



COVID et conditions de travail en Agence et dans les sièges

Ma conditions de travail ont changé depuis le confinement.
150 personnes



Mon bureau me permet de respecter la distanciation physique (recevoir 2 personnes).
155 personnes



Les chiffres montrent des disparités de situation, si la majorité considère qu'ils peuvent respecter la distanciation sociale, ce n'est pas le cas partout ! Et pour certains leur posture de travail est loin d'être idéale et ils ne souhaitent pas la voir perdurer.

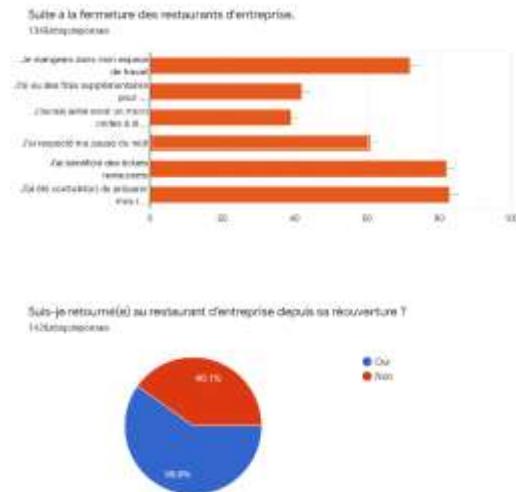
En fin de dé confinement, la CFDT a demandé une réflexion à plus long terme sur l'aménagement des bureaux pour la réception des clients et sur les openspace. A ce jour rien d'engager, la Direction reste dans l'idée que la crise va se terminer rapidement et que des solutions provisoires sont suffisantes.

Doit-on continuer à travailler de la même manière avant et après la crise, quel est l'avenir du côté à côté et des openspace ? La distanciation en agence reste une problématique : La configuration des bureaux n'a pas été optimum et il va falloir réfléchir rapidement à mettre en place une vraie distanciation lors des rendez-vous et qui doit être acceptable dans la durée. La CFDT souhaite que la CSSCT s'empare de ces sujets importants.

► ENQUETE CFDT : LE VECU DES SALARIES PENDANT LA PERIODE COVID

Les salariés ont besoin de se sentir en sécurité au travail et doivent avoir de bonnes conditions de travail.

COVID et la restauration d'entreprise

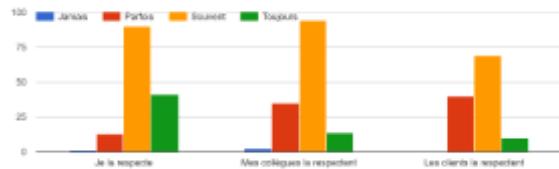


La mise en place des tickets restaurant a été appréciée. Le retour à la normale au restaurant d'entreprise apparaît difficile, la fréquentation a baissé malgré des dispositifs sanitaires sécurisant mis en place. Les collègues ayant répondu dans les verbatim soulignent également une offre beaucoup plus restreinte et constatent également une intensification des déchets et une perte de la convivialité.

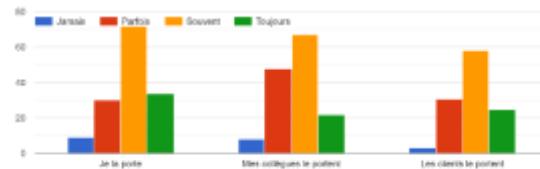
Sur les 3 sites les restaurants appliquent des règles différentes. La CFDT demande à la direction une homogénéisation si possible des pratiques et une réduction de l'utilisation des plastiques. La période COVID a modifié les habitudes des collaborateurs qui ne mangent plus forcément dans les restaurants d'entreprise, il faudra voir si ce phénomène continue à partir de la rentrée.

COVID et respect des gestes barrières

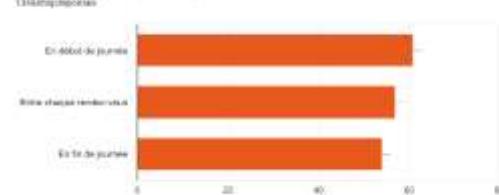
Distanciation sociale



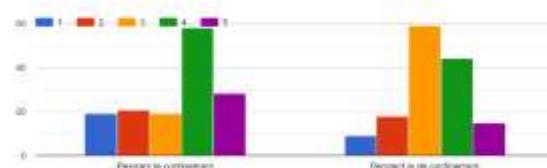
Le masque



J'utilise des lingettes pour nettoyer mon bureau



Degré de sécurité dans l'exercice de mon métier (5 étant le plus sécurisé)



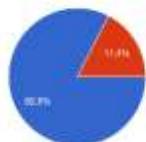
Il existe de grandes disparités ! Les règles doivent être ré expliquées et suivies. L'obligation du port du masque à partir de septembre devrait permettre un meilleur respect des règles. Les collègues se sentent moins en sécurité après la crise que pendant !

La CFDT souhaite avoir un retour sur les incivilités clients (ne respectant pas la distanciation) vécues par les collègues pendant la période.

FOCUS : la COVID et l'expérience du télétravail

En période de COVID, j'ai expérimenté le télétravail

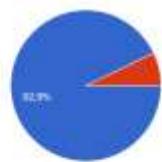
117 réponses



Oui
Non

Dans le cadre d'un accord, je souhaiterais faire du télétravail

117 réponses



Oui
Non

9 salariés sur 10 ayant répondu à l'enquête sont très favorables à la mise en place du télétravail dans le cadre d'un accord. Les salariés souhaiteraient un télétravail d'un à 2 jours par semaine. Les salariés, ayant expérimenté le télétravail pendant la COVID sont conscients que cela n'était pas des conditions normales d'exercice du télétravail : respect des horaires compliqué, aménagement d'un lieu de travail, garde d'enfant. Toutefois ils ont apprécié ce mode de travail pour l'équilibre vie privée /vie professionnelle.

La CFDT souhaitait depuis des années une avancée sur ce sujet, l'entreprise avait prévu de le mettre à l'ordre du jour sur les 2 prochaines années avec le projet MobiliT. Le télétravail a été expérimenté plus vite que prévu à cause de la crise COVID. Nous saluons l'efficacité des services informatiques pour équiper les salariés. Nous sommes conscients que l'expérimentation subie n'est pas une situation de télétravail normale qui doit être réfléchie, organisée et cadrée par un accord. Mais les premiers enseignements peuvent donner le cadrage du sujet !

Il faut souligner - un manque d'explication sur l'arrêt brutal du télétravail : certains collègues sans enfant habitant loin de leur lieu de travail ne pouvaient pas reprendre les transports collectifs (car stoppés). Leurs

coûts de déplacement ont augmenté très fortement sans contrepartie. Le télétravail aurait pu être une réponse à certains collègues pendant cette phase de déconfinement, surtout avec le port du masque imposé toute la journée depuis le 1^{er} septembre pour tous.

- Rajouté à l'inquiétude face à cette crise sanitaire, le Stress occasionné par une pression des responsables nous paraît être un point très négatif car les verbatim sont très forts.

La CFDT pense que le télétravail peut être un moyen pour palier à la désertification de certains secteurs géographique (regain d'attrait si en contrepartie possibilité de télétravail) et améliorer notre empreinte carbone, C'est aussi un mode de travail qui correspond à une évolution de la société, il peut permettre de mieux concilier un équilibre vie privée /vie professionnelle.

L'enquête montre des points d'attention dans la mise en place du télétravail :

-Le télétravail n'est pas conciliable avec la garde des enfants en bas âge, les collègues en sont conscients.

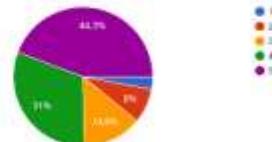
-Un aménagement d'un espace de travail dans la maison est nécessaire pour travailler dans de bonnes conditions.

-Une conscience des salariés que l'expérimentation pendant le COVID était bien d'une période particulière.

-Le souhait de poursuite du télétravail pour une large majorité montre que ce sujet est primordial pour les collaborateurs, il est donc important de négocier sur le sujet,

Degré d'efficacité en télétravail (5 étant l'efficacité maximale)

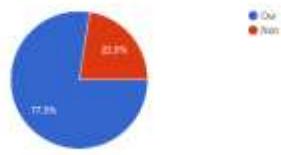
117 réponses



1
2
3
4
5
6

► ENQUETE CFDT : LE VECU DES SALARIES PENDANT LA PERIODE COVID

En télétravail, je respecte mes horaires (7h40)
110 réponses



Fréquence de télétravail souhaitée
108 réponses

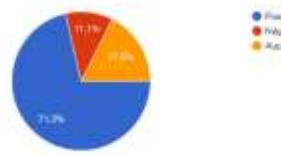


J'ai eu des problèmes de santé liés à des mauvaises postures en télétravail
110 réponses

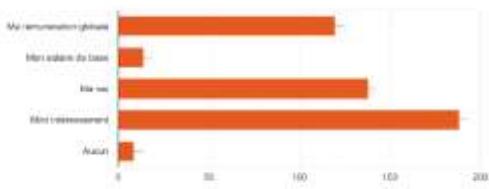


Impact rémunération

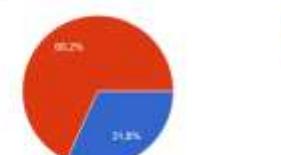
Quel impact a eu le télétravail sur mon organisation vie privée/vie professionnelle ?
110 réponses



Selon moi, le COVID pourrait avoir des répercussions sur
108 réponses



AI-je subi du stress pendant le télétravail ?
110 réponses

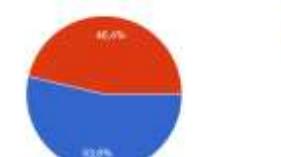


Suis-je prêt(e) à perdre ma rémunération ?
108 réponses



La négociation de la rétribution globale, il y a quelques années permet aujourd’hui de garantir aux salariés une partie de leur rémunération. Est-ce suffisant ?

Le télétravail nécessiterait-il une adaptation matérielle des conditions de travail à domicile ?
102 réponses



Les salariés sont conscients de l’impact négatif de la crise COVID sur leur rémunération mais ne sont pas prêts à perdre de l’argent.

L’effort demandé aux collaborateurs, cette année particulièrement, ne sera à priori malheureusement pas récompensé, attention à la démotivation, à la perte de confiance des salariés ...

AXES DE TRAVAIL DE LA CFDT

La CFDT tire comme enseignements de cette crise sa difficulté à communiquer avec les salariés, sa difficulté d'action alors que le corps social aurait dû être en première ligne dans la crise.

Le télétravail : un sujet laissé de côté par la Direction au moment du déconfinement, réservé aux personnes sensibles alors qu'il pourrait permettre des conditions de travail plus agréables que tous en présentiel avec le masque. C'est aussi un sujet de négociation important dès septembre pour les salariés avec de réelles attentes sur sa mise en place, un réel besoin des nouvelles générations entrant sur le marché du travail, une amélioration de notre empreinte carbone, une possibilité de pourvoir des postes peu attractifs géographiquement en imaginant de nouvelles formes de travail.

La CFDT attachera une importance particulière au travail de la CSSCT sur l'adaptation de la configuration des bureaux conseillers et sur les espaces collectifs (openspace), l'enquête montre que tout n'est pas fait pour un travail de bonne qualité. Une réflexion sur ce sujet est primordiale, doit-on travailler à l'identique de la crise ? L'impact psychologique est aussi à prendre en considération et nécessitera également une surveillance de la CSSCT.

La rémunération sera un point d'attention : l'intéressement représentant une part très importante de celle-ci.

Les salariés ont aussi le besoin d'être rassurés sur leur avenir au Crédit Agricole, la CFDT restera à l'écoute et portera à la direction les problématiques.

La CFDT continuera les rencontres avec les salariés initiées avant le COVID pour être plus proches de leurs attentes

La CFDT poursuivra son développement en matière de communication via le site pour limiter notre communication papier. La CFDT veut dans les 3 ans qui viennent intéresser les salariés à la vie sociale de notre entreprise et les faire participer.

Verbatim

- Démotivé.
- La pression commerciale augmente en agence
- La pression commerciale augmente en agence
- BEAUCOUP DE PRESSION COMMERCIALE DESCENDANTE. LES PLANNINGS SONT PLEIN A 3 SEMAINES MAIS CE N'EST JAMAIS SUFFISANT. ON ARRETE PAS DE NOUS REPETER RDV CONNEXION ALORS QUE LES PLANNINGS SONT PLEIN DE RDV HABITAT GENERATEURS DE PRODUCTION ASSURANCES, BAQ...MAIS C'EST PAS IMPORTANT IL FAUT FAIRE DU CONNEXION !!! PRO ACT ET CONNEXION SONT DEVENUS LA BIBLE ALORS QUE BEAUCOUP DE RDV NON ISSU DE CONNEXION SONT PRODUCTIFS
- ca ... repart !
- Je me sens en insécurité à mon poste de travail
- Pression hiérarchique et considération nulle
- Pas de reconnaissance. Aucune équité.
- "il n'y a pas eu de transition entre ""la priorité c'est la santé"" et ""maintenant il faut faire 6 excellents mois et malgré cela vous n'aurez pas le niveau d'intéressement habituel""
- que l'on nous demande de produire OK mais à un niveau de rémunération acceptable sinon autant se tourner les pouces et percevoir le minimum "
- "1/teletravail dans le futur oui mais sans la garde d enfant en parallèle2/post garde d enfant : mix teletravail et présentiel3/charge de travail importante avec pression accrue comme si on devait rattraper le temps perdu."
- Aucune reconnaissance du travail accomplie pendant cette période, surcharge de travail en déconfinement, pression de la hiérarchie sur les chiffres (assurances, nvx clients, prêt conso...)
- pas clair dans le message rh tout comme le gouvernement
- Il y a eu très peu de communication de la part de mon manager pendant le COVID.

Beaucoup de questions restent encore en attente d'une réponse (REC, objectifs commerciaux, intérressement...). On nous demande de faire des efforts et de reprendre une activité commerciale dans un plan de développement, mais nous n'avons aucune certitude de notre avenir ou de notre rémunération.

- "1/ peu de communication sur la reprise, les habitudes reviennent très vite...2/ un suivi très précis des objectifs individuels depuis l'après COVID "
- J'ai le sentiment qu'il y a 2 types de personnes : celles pour qui le COVID reste une réalité, et celles pour qui le COVID est totalement derrière nous, ce qui engendre une divergence d'attitude au quotidien...
- Après avoir été "obligé" de manger à notre bureau, il est maintenant interdit de manger dans l'enceinte de l'entreprise (même dehors !)... Pour quelles raisons : est-ce pour faire fonctionner le restaurant d'entreprise ?
- C'est un ressenti bizarre car partagé entre les gestes à appliquer et la réalité où la plupart ne portent pas de masques
- relâchement des mesures en interne oubli de la pandémie / télétravail fini fin juin
- Sentiment que les conditions post covid sont plus strictes que pendant chaque cas est différent
- Positif, l'épidémie décroît et nous avons la chance d'être dans une région peu touchée
- Stressante, nous avons de plus en plus la pression des chiffres pour rattraper le retard
- Je n'ai pas pu vendre de l'assurance alors que j'étais en parcours jeune embauché. Du coup ils ne m'ont pas gardés alors que je étais en CDD Pro
- pas assez de communication et des responsables qui ont des difficultés à gérer leur stress. pas assez d'explications
- "La gestion a été plutôt bonne sur les mesures mises en place.
- Cependant, je regrette le manque d'infos alors que j'étais à domicile et que je ne pouvais pas avoir accès à ma boîte mail pro (MAJ FAQ, attestations ...)

- Le gros bémol a été sur la prise en compte des arrêts garde d'enfants : je n'ai pas apprécié d'être pris pour un fainéant alors que je n'avais aucune solution pour garder mon enfant d'un an.
- Tout le monde n'a pas la chance d'avoir un conjoint/ une conjointe pouvant rester à la maison ou de la famille, des amis, des connaissances pouvant s'occuper des enfants du jour au lendemain et pendant plusieurs semaines (d'autant plus un bébé dont les besoins sont particuliers : on ne s'improvise pas assistant maternel)."'
- Manque d'informations claires (impacts , congés, organisation du temps de travail), anxiogène pour l'avenir
- Pressée d'un retour à la normale
- Négatif sur la pose obligatoire de 10 jours de congés
- "Il est de plus en plus difficile de faire respecter les mesures barrières aux clients: masques , distanciation,..
- Je pense également que certaines choses pourraient rester comme le distributeur de gel hydroalcoolique, notamment à proximité des distributeurs pour les clients. Pour les salariés, je pense qu'il serait bien également d'en avoir toujours à l'accueil. J'en ai toujours eu car j'avais l'habitude de m'en acheter personnellement afin de pouvoir me désinfecter les mains. Car en temps normal l'accueil ou les RDV sont des moments propices à l'échange de microbes mais je pense que cela pourrait devenir quelque chose de fournis par l'entreprise pour chacun."
- pas de prise en compte de la fatigue engendrée et aucune reconnaissance matérielle des efforts fournis
- pas vraiment confiant retour de pression commerciale plus nombreux e learnings plus demandes des actions de la part des services du siège en forte croissance
- L'activité a été très très soutenu et l'est encore à ce jour, mais j'ai l'impression que la direction n'en a pas eu conscience...
- L'entreprise n'a plus aucune prise en compte des besoins des salariés pour le télétravail, alors que, à l'inverse, quand l'entreprise a eu besoin, elle était

- contente que les salariés valident le télétravail plutôt que l'arrêt garde d'enfants
- Nombre d'heures de travail en télétravail + important, pression commerciale et de la clientèle dès la reprise, peur de perdre de la rémunération alors que j'ai travaillé encore plus qu'en agence + pression e-learning.
 - Travailler encore plus avec davantage de pression commerciale
 - Que nous avons su face à cette crise, et que celle- ci n'a pas eu que du négatif. L'équilibre personnel/professionnel a été revu, et dans certains cas cela a été bénéfique. Cette crise est arrivée à un moment, où nous étions sur haute tension (les objectifs étant de plus en plus stressant et inatteignables) et à permis je pense une pause pour les salariés
 - pas vraiment confiant retour de pression commerciale plus nombreux e learnings plus demandes des actions de la part des services du siège en forte croissance
 - on fait table rase du passé et on repart à fond - pression commerciale ++ pour essayer de réaliser une bonne année (sans parler de rattraper le retard même si on à l'impression que c'est le cas). On est prêts à supporter ça mais au vu du résultat net de 2019 et des provisions de la CR, la participation devra être au même niveau pour cette année
 - Reprise d'activité intense
 - Bonne communication de l'entreprise avec des mesures fortes (pas de chômage partiel) il faut cependant rester vigilant
 - Bonne communication de l'entreprise avec des mesures fortes (pas de chômage partiel) il faut cependant rester vigilant
 - Négatif
 - Pression commerciale forte
 - Charge de travail trop importante
 - "Très négative. J'ai toujours travaillée 1 semaine sur 2 et j'ai imposée à mon conjoint sa semaine de travail et sa semaine de garde d'enfants. L'épuisement est réel et c'est une 1ère pour moi. Mon conjoint a dû reprendre le travail à 100% pour cause de rémunération en baisse. J'ai donc dû continuer à travailler et cette fois

ci à plein temps en télétravail et ça a été le plus dur. Des journées qui commencent très tôt : 6h45 première connexion net qui n'en finisse pas 18h30 voir plus tard. Et tout ça pour ne même pas réussir à faire la quantité de travail journalière avec en plus les régul clients à faire suite aux surmenages des collègues. Périodes très stressante et compliquée. Quand, impossible de leur permettre de suivre le rythme de scolarité de l'enseignement donc l'impression de les avoir en plus mis en difficulté.

- Du télé travail, pourquoi pas ? Avec une meilleure connexion, sans gardes d'enfants et en s'imposant des horaires raisonnables..."
- Inquiétude
- néant aucun recul sur un éventuel reconfirmation, sur les risque, sur le stress des salariés isolé
- Trop de laxisme sur les gestes barrières
- "Je trouve que le CA a très bien géré face au COVID, dans l'organisation en général.
- Les difficultés économiques sont à venir avec les pertes réelles des entreprises. Quel en sera l'impact pour le CA?
- Avec le COVID et le port du masque, les RDV clients sont différents. Les clients ont peur, le port du masque pendant 2 h de RDV n'est pas vraiment gérable surtout lorsqu'il faut expliquer des solutions de placements compliquées pour les clients.
- Ils ne sont pas attentifs. Les clients ont peur de prendre des décisions sur le LT.
- Personnellement je gère beaucoup de contact client par mail et téléphone. Faire du télétravail 1j/semaine me permet de gagner du temps sur la route (1h ce n'est pas négligeable), gain d'argent, gain de temps dans mon organisation familiale tout en étant efficace à travailler chez soi par mail et téléphone avec nos clients. Mon enfant étant gardé par son assistante maternelle"
- Le COVID est toujours là, le télétravail est toujours plébiscité par les pouvoirs publics, et dans notre entreprise ou le télétravail est possible (nous en avons fait l'expérience) cela n'est plus d'actualité.

- Attention de ne pas créer une psychose autour du COVID : Une activité débordante pendant le confinement sur l'activité auprès des professionnels. Aucune reconnaissance de l'entreprise dans mon implication pendant cette période. Imposition des jours de congés qui m'ont obligé à faire encore plus d'heures supplémentaires.
- Nous attendons tous une prime de "risques" covid étant venue travailler en contact avec des clients pendant le confinement et étant une personne à risque (asthme) au regard des banques confrères qui en ont eu une.
- ambiguïté de la situation avec une reprise d'activité qui se heurte aux interrogations clients sur leur avenir
- je déplore le refus du télétravail notamment cet été
- Un retour à la « normal » presque inexpliquée sur le site. Nous sommes en open Space et les bureaux sont surchargés. Difficile de respecter les mesures barrières dans de telles conditions. Le télétravail devrait encore être mis en place durant cette période afin de limiter le nombre de personne dans un petit open Space
- période d'incertitude un peu stressante qui fait suite à une période de "pression" commerciale forte dès le début du déconfinement
- Le machine ÇA doit repartir au plus vite, l'impression que nous n'avions « rien fait » pendant le confinement alors que nous avons répondu sans relâche aux sollicitations clients
- je souhaiterai que l'espace pauses soient réouverts et pouvoir remanger avec mon propre repas sur place
- le télétravail est une vrai solution d'ailleurs nos confrères l'on adoptés 2 j / semaine.
- Pas de prise de conscience de la réalité de terrain par les directions intermédiaires (DR et Dir co) (relation clients/ discours sur marchés financiers et risques sur les banques). Les projets clients (banque privée , partie privée pros et parts) ont fortement évolués mais la direction ne

semble pas en tenir compte avec des "sprints commerciaux". Fatigue accumulée par l'ambiance covid . On nous a "balancé" des formations elearning sans chercher à connaitre notre volume d'activité pendant la crise..... comme d'habitude. Cela rempli les quotas. Pas de proposition/anticipation sur la rémunération : nous ne sommes pas à la commission mais nous perdons quand même en rémunération (REC /interessement) , qui est déjà relativement faible ... Le volume horaire de travail dépasse largement les 39h par semaine depuis quelques années déjà et+ pendant la crise (conseiller privé).

- une reprise sur les chapeaux de roues (ce qui s'explique) mais une pression un peu plus palpable.
- Pas de télétravail possible pour diminuer les risques / cela va à l'encontre des pratiques des grandes entreprises et des préconisations de l'Etat.
- Reprise du travail normalement
- Retour à une activité normale depuis le déconfinement - Je trouve dommage de ne pas bénéficier d'une prime COVID
- Beaucoup de pression pour rattraper le retard de production
- Il faut obtenir des journées de télétravail pour limiter les contacts et gagner en efficacité
- Le manque de respect des consignes par certains collègues est dommage.
- Au début, une trop grande inertie à organiser le travail en équipes alternées. Le port du masque aurait dû être obligatoire. Une trop grosse ponction de congés imposés, même aux malades (baisse des RTT).
- Situation bonne
- une charge de travail importante avec une pression importante pour les chiffres qui fait suite à une phase de travail agence/teletravail complexe.
- Adaptation correcte des mesures incitées par le gouvernement.
- une reprise à la normale, je trouve dommage de ne pas continuer le télétravail et de ne pas avoir eu de primes covid

- Le CA préfère nous mettre au travail en prenant des risques pour notre santé et idem pour nos clients pour que la boutique "tourne" plutôt que de prendre des mesures de précaution. Après un cas positif covid sur un collègue à l'agence à quoi ça sert de tester toute l'agence et de nous remettre tous au travail avant d'avoir les résultats ??? On diffuse potentiellement le virus !! Le clients ont pris peur également après que la nouvelle soit répandue. Pour le coup les RH étaient muets !!!
- Relâchement
- Situation préoccupante avec les nouveaux foyers de contamination
- Peu d'ouvertures possibles sur le télétravail alors que la technique fonctionne (PC portables, connexion, efficacité)
- une inconnue avec laquelle il va falloir s'habituer...
- Je trouve que les règles de distanciation et de port du masque ne sont pas assez strictes pour qu'elles soient réellement respectées. Je pense que le port du masque dans un open Space devrait être obligatoire. Si je dois attraper le COVID, je reste persuadé que cela sera sur mon lieu de travail.
- La direction pourrait remercier ces employés sur cette période très particulière. (cadeaux ou prime)
- Surcharge de travail avec peu de reconnaissance de la part du Responsable en fonction de l'activité exercée, il n'y a pas eu forcément de baisse d'activité pendant le confinement et après le déconfinement, une fatigue physique et morale est aujourd'hui ressentit
- Il est décevant de voir que a peine le confinement mis en place il a fallu se mettre en télétravail à 100% et que désormais il n'est plus question de télétravailler ou même d'adapter légèrement ses horaires.
- peur d'un nouveau confinement et d'une nouvelle galère de gardes. Je n'arriverai pas à gérer le télétravail et les enfants à la maison

- Ras le bol général. L'entreprise va perdre de bons éléments dans les prochains mois à cause de la mauvaise gestion de hiérarchie et le manque de prise en considération... C'est regrettable. Qu'est il de notre prime covid??
- Rien n'est terminé, nécessité de rester vigilant.
- RAS
- Je n'ai pas l'impression que l'on tire beaucoup d'enseignement, notamment l'entreprise qui est repartie comme avant à la course aux résultats. Aucun aménagement tout simple comme des ouvertures de portes avec des pédales à pied, idem pour les robinets des toilettes. L'attitude collective ressemble à celle vis à vis du dérèglement climatique : le système économique drogué aux énergies fossiles et au confort immédiat n'arrive pas à se remettre en cause. Et notre entreprise est à fond dans ce système de croissance pensant peut-être que cela va durer.
- pas de modifications notables dans mon travail quotidien
- le télétravail est possible
- qu'on en est malheureusement pas sorti et que nous devons rester flexibles, compréhensif, réactifs et solidaire au sein de l'entreprise
- Des clients pressés et oppressants, des chefs qui poussent aux chiffres et une grosse remise en question sur mes envies professionnelles.
- Pas vraiment de visibilité sur ls mois à venir
- Bonne reprise de l'activité commerciale mais crainte de l'avenir si reconfinement
- "Incitation au respect des mesures d'hygiène (mail RH relayé par les responsables) mais absence de contrôle du respect de ces mesures.
- Absence de communication sur le nombre de salariés impactés et les impacts sur le travail en sein de notre CR (siège ou réseau)"
- Bonne reprise de l'activité commerciale mais crainte de l'avenir si reconfinement
- Très interrogatif sur comment ça va se passer quand on sera tous sur site. Par ailleurs, l'entreprise comme

l'environnement semble avoir oublié qu'au siège, si on a continué à travailler mais qu'on a pris du retard car les outils en télétravail n'étaient pas adaptés et il fallu poser une semaine de congés en mai. Enfin, ce qui a décalé du fait d'autres acteurs se retrouve positionné en septembre avec une charge difficile à tenir...

- **MASQUES ET LINGETTES ARRIVEES TROP TARDIVEMENT**
- Certaines personnes ne comprennent pas ou ne veulent pas comprendre ce virus, les personnes ne voulant pas porter le masque sont inconscientes mais on ne peut pas se fâcher avec tout le monde ils sont ridicules c'est angoissant malgré tout.
- en attente des décisions gouvernementales de la rentrée 2020 d'un point de vue scolaire entre autre garderie et autre pour les enfants
- inquiétante
- Compliqué au quotidien
- "Incertitude est prédominante, globalement et notamment concernant la reprise de l'école.
- J'ai découvert le télétravail et j'ai beaucoup apprécié.
- J'aimerais continuer dans cette voie.
- Mon métier de pro me fait me déplacer chez mes clients, et travailler essentiellement à distance.
- Ce qui me paraît parfaitement compatible avec le télétravail,"
- "Incertitude est prédominante, globalement et notamment concernant la reprise de l'école.
- J'ai découvert le télétravail et j'ai beaucoup apprécié.
- J'aimerais continuer dans cette voie.
- Mon métier de pro me fait me déplacer chez mes clients, et travailler essentiellement à distance.
- Ce qui me paraît parfaitement compatible avec le télétravail,"
- Pas assez d'informations données par l'entreprise afin d'anticiper l'organisation de la rentrée.
- Nous avons encore beaucoup d'incertitudes sur l'évolution de la situation sanitaire et ses conséquences

- Période anxiogène - perte de convivialité entre collègues - pression commerciale
- Cela devrait nous permettre de repenser notre façon d'aborder notre travail au quotidien, avec plus de confiance sur des postes précis pouvant faire l'objet de journées de télétravail hebdomadaires ou à défaut régulières. La qualité et l'efficacité au travail n'est plus à démontrer tant notre implication est forte. La confiance mutuelle reste le facteur déterminant.
- nouvelles habitudes de travail à adopter (masque, gel, distance) et effets bénéfiques autant plan personnel que professionnel (pas d impacts satisfaction clients) avec le télé travail. réflexions nécessaires sur le télé travail (efficacité, intérêts clients, équipiers, CR, environnement, recrutement des jeunes, sociétal...)
- "Je n'ai pas le sentiment qu'il y ait eu beaucoup de changements. En terme d'hygiène, peu de personnes respectent les règles pour le lavage des mains ! Il y a un manque de mesures barrières. Certaines ne portent pas du tout le masque même lors des déplacements. D'autres, le mettent une fois de temps en temps !
- Aussi, en cette période, il serait plus propice de rester à travailler sur le même poste !!"
- Inquiète
- On évite le télé-travail alors qu'il serait apprécié (étant loin de mon travail et prenant le train : risque supplémentaire de contacts)
- grande déception de constater encore que la direction ne montre pas de reconnaissance suite à l'implication des salariés pendant la période de riques.pas de considération sur le fait que chaque collaborateurs a du être présent (métier indispensable/ prime allouée inexiste comme fait dans d'autres organisme/établissement)en dépit du risque pour lui et son entourage, obligation de poser des congès alors que présent sur le site. retour a la normale en open space, pas de précaution suite au déconfinement, arrivée des masques et gel

- tardive. le bien être du salarié semble encore et toujours peu à l'ordre du jour.
- situation encore très incertaine, nous sommes revenus travailler en présentiel dès le déconfinement alors que le gouvernement préconisait la continuité du télétravail tant que cela était possible... il était rassurant pour moi et ma famille de télétravailler et de ne pas s'exposer aux autres...
- bonne gestion du ca pdt la crise je suis reconnaissante d avoir pu rester avec mes enfants. Le télétravail est très compliqué si les enfants sont à la maison mais je suis convaincue qu une journée par semaine pdt l école serait idéale et éviterai des frais de route. Le reprise est sportive car il faut rattraper le temps et l'argent perdu. Je pense que nous avons été sur le pont pour la reprise. J ai noté ne pas être prête à perdre de la rémunération car il me semble que les résultats depuis le début de l année sont bons. Si besoin de personnes pour effectuer un test télétravail je suis OK. Pas plus d'une journée par semaine, je pense, pour garder le contact collègue.
- Eviter la triple peine : baisse de l'intéressement, de la rec et pas d'augmentation de salaire
- Il faut rattraper le business qui n'a pu se faire à cause du confinement mais il y a une appréhension à faire de nombreux rdv car multiplication des contacts et donc des risques
- Pas assez de gel au niveau des portes que nous devons ouvrir et des machines à café
- Inquiétude pour notre activité compte tenu des difficultés que vont connaître nos clients (entreprises et particuliers).
- Situation très floue
- Une crise sans précédent maîtrisée, à contrario d'autres entreprises souffrent, on se sent privilégié (on ne peut pas se plaindre vis-à-vis d'autres)
- Contraignant

VERBATIM TELETRAVAIL

- Peur que d'autres personnes s'imaginent que je ne travaille pas
- pression manager ! compte rendu 2 fois par jour . mails déstabilisants = maux de tête perte sommeil
- Peur que l'on pense que je ne travaillais pas, surtout après avoir eu l'information de ma hiérarchie que 40% ne se connectaient jamais
- tous les jours des mails et excels de mon DR . difficile de faire suivre à mes collaborateurs
- garder des enfants en bas âge en même temps ce n'est pas possible, et cela car on m'a refusé d'être en garde d'enfant
- très difficile de concilier la garde d'enfants, le temps d'accompagnement scolaire du grand (4 à 5h par jour), le calme pour les appels clients avec un petit, les repas à faire pour les enfants et le temps de pause de 50 minutes, la pression pour savoir quand comment rouvrir les écoles alors qu'on n'avait pas les infos (on ne va pas inventer !)
- Charge de travail très importantes+ bcp appel du da pour vérifier qu'on est connecté et qu'on travaille....
- garder les enfants , faire l'école à la maison en même temps que le travail c'est compliqué
- Gestion de l'intendance pour les enfants: repas, etc.. mais pas les devoirs
- Trop d'activité
- Manque équipement ergonomique à la maison (chaise,...)
- du fait du COVID
- Fonctionnalités pas toutes actives
- pression DA et difficulté entre vie privée (gestion des enfants) et vie professionnelle.
- Très grosse période d'activité pour les pro sans soutien, obligation de poser 10jrs de congés alors que l'activité ne le permettait pas (image client)
- Réponses à une quantité de mails énorme + pression des résultats
- Chargé de travail, certains étant en garde d'enfants donc traitement d'aucune demande + congés obligatoire
- Peur de ne pas pouvoir faire aux mieux pour les clients (rappel, tout n'était pas

- accessible) en pouvant en même temps gérer les enfants.
- pression managériale a effectuer des heures, à être présent aux audios, à répondre au téléphone, à effectuer au minimum 10 appels de courtoisie / jour en plus des dossiers en cours qui n'ont pas désemplis et prenaient plus de temps
- télétravail et garde d'enfants en même temps pendant 7h48. Le télétravail sans enfant ok, à ceci près que le poste de travail n'est pas adapté, le pavé numérique pas pratique, mauvaise posture d'où des migraines après chaque journée passée devant le PC.
- Concilier exigences de travail et vie de famille et leçons des enfants
- je n'ai pas réussi à faire correctement mon travail en faisant aussi école aux enfants. trop compliqué et je n'ai pas été un "bon" parent envers mes enfants car je travaillait sans arrêt de 6h45 à 18h30 sans pause déjeuner et malgré tout ce temps passé, je n'arrivais pas à faire le travail quotidien. Les arrêtés comptables devaient tout de même être fait sans timing supplémentaire donc ce rajoutait encore du stress.
- nécessite de devoir sur-justifier son temps de travail et sa production, rapport manager parfois le matin et le soir, point hebdo le lundi pour déclarer son activité de la semaine, puis le vendredi pour dire ce que l'on a fait au cours de la semaine
- Le stress est quotidien dans mon métier.
- Dossiers clients
- Les vacances imposées alors qu'il y avait beaucoup de dossiers et de mails à traiter
- difficile de manager une équipe à distance et sans consignes
- Gerer les enfants et le travail en même temps
- Pression car une seule semaine de télétravail pour les attaches co et demande de faire l'ensemble des elearnings à ce moment là et aide des collègues en Agence sur le téléphone
- manque d'orientation technique du travail en agence => discours sur les marchés financiers , formation pour la gestion du

- | | |
|--|--|
| <p>stress des clients nécessaire. Pas d'information/formation suffisante sur la réglementation bancaire pour la gestion de crise (faillite/ "confiscation par l'état" de l'épargne etc)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stress les jours sans écoles pour les enfants ➤ Pression car une seule semaine de télétravail pour les attaches co et demande de faire l'ensemble des elearnings à ce moment là et aide des collègues en Agence sur le téléphone ➤ gestion des enfants, surveillance hiérarchie, difficulté informatique, contexte covid ➤ Mauvais fonctionnement des logiciels (pack office) ➤ énormément de travail ➤ Je gardais mes enfants de 4 et 8 ans pendant le télétravail, je devais reprendre le portefeuille clients d'une collègue absente, et j'avais des collègues qui n'appréciaient pas que je sois en télétravail. ➤ garde denfants ➤ Charge de travail très importante compte-tenu du métier de chargé d'affaires, nos clients avaient un stress très important et nous aussi. ➤ faux télétravail car 2 enfants en bas age à gérer en même temps pour ne pas me mettre en arrêt covid et pénaliser l'agence. Le vrai télétravail serait profitable ➤ "Bcp de mails ➤ difficulté au démarrage ➤ Présence enfants ➤ Autant de stress que dans l'agence. Mais en sécurité car pas de clients . ➤ Nouvelle façon de travailler ➤ "Condition Matérielle pas optimum (audio sans casque, pas de téléphone PRO, déconnexion automatique au bout de 2 heures, Taille écran réduit au PC portable) ➤ Condition Technique: certain outil non couvert par le télétravail ne permet pas une optimisation du télétravail" ➤ Nouvelle façon de travailler ➤ Pas d'accès à toutes les grilles pour travailler dans de bonnes conditions | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Difficile de gérer le travail et mes enfants ➤ peu de tâches réalisables (besoin imprimante et scanner) ➤ La téléphonie n'était pas encore opérationnelle en télé-travail : culpabilité de laisser l'équipe présente dans le service gérer tous les appels ➤ Télétravail est positif mais avec 2 enfants c'est très stressant surtout lors des échanges téléphoniques. Nos clients ont été très compréhensifs et contents que l'on répondent sur le portable pro malgré le covid ➤ tous les outils n'étaient pas disponibles au début ➤ Stress lié à la gestion des enfants quand ils n'étaient pas à l'école ➤ Les règles sanitaires ont évoluées selon les différentes périodes, des inquiétudes |
|--|--|