

1. Délégations pour conseillers immobilier (CFDT)

Dans un contexte concurrentiel, est-il envisagé, notamment afin d'éviter des allers-retours avec les services, d'accroître les délégations des conseillers immobilier, tant sur les taux que sur l'ADE ?

Réponse Direction :

Dans le contexte actuel de nécessaire redressement de nos marges, tout en continuant à accompagner les projets de nos clients en particulier ceux avec une relation réciproque forte, nous avons donné des délégations spécifiques tant sur les taux que sur l'ADE au niveau des Directeurs de secteur pour nous assurer d'une analyse circonstanciée de chaque dossier.

2. Inquiétudes des conseillers immobilier (CFDT)

Les conseillers immobiliers s'inquiètent de l'avenir de leur métier compte-tenu de la baisse d'activité sur l'immobilier, la direction a-t-elle des projets sur ces métiers ?

Est-il envisagé des évolutions sur ce métier ? Ne risque-t-on pas de voir le retour des Conseillers Particuliers ?

Les collègues ont le sentiment que le métier évolue de manière non-officielle et que certaines choses sont cachées.

Réponse Direction :

Nous n'avons aucun projet à date concernant le métier de conseiller immobilier dont l'exercice peut être plus complexe dans une approche de négociation réciproque avec nos clients.

Aucune évolution du métier n'est en cours, comme à chaque période de variation forte de l'activité, nous ajustons leur périmètre d'exercice dans le cadre de leur fiche emploi (accueil partagé, équipement socle BMDP, ...).

3. Evolution des métiers du réseau (CFDT)

En plus des Conseillers immobiliers, est-il prévu des évolutions sur d'autres métiers du réseau, comme les conseillers financiers qui ont souvent le sentiment de faire le métier de RCM ? Ou sur les conseillers de patrimoine ?

Réponse Direction :

Il n'y a aucun projet d'évolution à date. Pour rappel, les Responsables Clientèles ont un rôle d'animation au sein de l'agence en sus de leur périmètre classique de conseiller.

4. Demande de temps partiel (CFDT)

Quelle est la politique de la CR dans le cadre d'une demande de temps partiel pour un salarié qui est proche aidant ? Quelle est la durée du temps partiel ?

Est-il possible pour des demandes spécifiques de proposer un temps partiel supérieur à une année ?

Réponse Direction :

Nous étudions les demandes au cas par cas et avons un échange avec le salarié concerné. Lors de cet échange, nous étudions les différentes solutions qui peuvent répondre à sa problématique, qu'il soit proche aidant ou non. Dans le cas d'une demande à temps partiel, nous l'étudions selon le métier exercé, la localisation, le contexte de l'agence, du service ou de l'activité et les contraintes organisationnelles. Nous effectuons des temps partiels pour une durée d'un an qui peuvent être renouvelés le cas échéant, afin de nous adapter à l'activité et à d'éventuelles mobilités.

5. Budget HECA (CFDT)

Il est répondu, lors de demandes d'équipement suite à un handicap que la CR n'a pas ou n'a plus de budget pour cela. Quel est le budget consacré au handicap en 2025 pour la CR ?

Le salarié demandeur doit-il attendre 2026 pour obtenir l'équipement prescrit par le médecin ?

Réponse Direction :

Le budget HECA représente un plus de 12 000 euros. A titre d'information, nous avons pris en charge près de 35 accompagnements.

Il n'est pas nécessaire d'attendre 2026 pour les salariés demandeurs.

A noter que le mode de fonctionnement va évoluer en 2026 concernant les mutualisations au niveau de la branche, sous l'égide de l'Association HECA.

6. Stratégica (CFDT)

Strategica est un jeu pour les managers afin de réfléchir sur la stratégie et les perspectives de la CR à moyen terme. Est-il prévu de le proposer aux partenaires sociaux qui sont consultés sur la stratégie de la CR et qui pourraient être forces de propositions ?

Les salariés de la CR auront-ils également la possibilité de participer à cette démarche ?

Réponse Direction :

Il n'est pas prévu à date que les salariés participent à cette formation pour le moment. Nous accusons réception de votre demande concernant les représentants du personnel et allons l'étudier.

7. Cartes assurances des alternants (CFDT)

Pourquoi les cartes assurances des alternants sont-elles validées 6 mois après leur embauche et non pas immédiatement après leur embauche ?

Réponse Direction :

Les anciens alternants recrutés en CDI bénéficient d'un parcours d'intégration personnalisé. Nous prenons en compte leur expérience et les compétences acquises durant leur alternance et essayons autant que possible de planifier les formations au plus proche de leur besoin. Pour la plupart, ils vont intégrer une nouvelle agence, une nouvelle équipe, un nouvel environnement et parfois un nouveau métier. Nous souhaitons leur laisser le temps de réussir leur intégration.

Concernant le socle assurances, dans la mesure du possible (disponibilité de l'ensemble des interlocuteurs liés à la formation) et en fonction de la situation du nouveau collaborateur, nous avons intégré cette formation plus rapidement que pour les autres nouveaux embauchés. Ce socle sera réalisé, en fonction des collaborateurs, entre 2 et 5 mois de leur date d'arrivée.

8. Remboursement des frais kilométriques des représentants du personnel (CFDT)

Pourquoi existe-t-il des délais importants de remboursement des indemnités kilométriques des représentants du personnel ?

Réponse Direction :

Les notes de frais effectuées en juillet et août ont été validées début septembre. Il s'agit du délai le plus important, dû aux congés estivaux.

9. Rendez-vous Visio (CFDT)

Quel est le taux de rendez-vous Visio ?

Quel est le taux de fiabilité technique des rendez-vous faits par Visio ?

Réponse Direction :

Depuis le début de l'année, notre taux d'usage moyen d'utilisation de la Visio est de 3.86%. L'usage est assez hétérogène, avec des points de vente qui peuvent atteindre un taux de 20% d'utilisation et d'autres qui l'utilisent très peu, voire pas du tout.

Le niveau de fiabilité technique est très bon. Nous n'avons pas de remontée qui indiquerait le contraire.

10. Télétravail (SUD)

Quel fut le taux de télétravail constaté sur la journée du mercredi 10 Septembre ? Merci de nous donner les résultats pour chaque site et pour le réseau.

Quel est le taux moyen/habituel observé sur un mercredi « classique » ?

Réponse Direction :

Sur la journée du mercredi 10 septembre, 10% de l'effectif CDI ont télétravaillé (237 collaborateurs sur 2309). Dans le détail :

- Pour le site 44 : 25% de l'effectif CDI ont télétravaillé (118 collaborateurs sur 470) ;
- Pour le site 85 : 13% de l'effectif CDI ont télétravaillé (41 collaborateurs sur 310) ;
- Pour le réseau : 5% de l'effectif CDI ont télétravaillé (78 collaborateurs sur 1529).

Sur un mercredi « classique » (le 4 juin par exemple), le taux moyen/habituel observé est de 6% de l'effectif global.

Une précision concernant ces chiffres : l'étude concerne uniquement les demandes de télétravail envoyées sous le SIRH et validées.

11. Bénévolat (SUD)

Lors de manifestations organisées en dehors des horaires de travail, pour les salariés des caisses régionales ou du réseau, il est parfois demandé aux collègues d'être présent bénévolement.

Comment est alors qualifié un accident qui aurait lieu sur le trajet ou sur le lieu des manifestations ?

Réponse Direction :

Si la présence du salarié est volontaire et bénévole, cela s'effectue hors temps de travail. Un accident qui aurait lieu sur le trajet ou le lieu de la manifestation ne répond pas à la définition légale de l'accident du travail qui doit avoir lieu au temps et au lieu de travail.

12. Transparence salariale (SUD)

Où et comment la direction met-elle en application la conformité avec la directive européenne sur la transparence salariale ; notamment en communiquant aux salariés les critères de rémunération et les écarts de salaires femmes/hommes à emploi comparable ?

Réponse Direction :

La directive européenne 2023/970 du 10 mai 2023 sur la transparence des rémunérations n'est pas encore applicable en droit français. Celle-ci doit être transposée par une loi. A date, un projet de loi est à l'étude avec pour objectif de transposer la directive au 7 juin 2026.

13. Visites médicales (SUD)

Combien de visites médicales auprès de la médecine du travail ont été demandées par la direction du développement humain en 2024 et 2025 pour des salariés, en dehors des visites médicales prévues par la réglementation ?

Sur quels critères ou dans quel contexte ces visites supplémentaires sont-elles décidées ? Un salarié peut-il refuser cette convocation ?

Réponse Direction :

Le nombre de visites médicales demandées par les conseillers en trajectoires professionnelles est très marginal et nous ne le pilotons pas. Dans le cadre de sa responsabilité en matière de prévention de la santé et des conditions de travail, un employeur qui constate un signe préoccupant pour la santé de son salarié se doit d'intervenir en demandant au salarié de se rendre auprès de la médecine du travail s'il l'accepte.

14. Offre cartes jeunes (SUD)

La direction peut-elle nous confirmer l'obligation pour un mineur de signer la commande de sa carte bancaire sur son accès en ligne personnel ?

Réponse Direction :

Nous vous précisons deux éléments :

- Si la question est : le mineur doit-il signer uniquement sur son accès en ligne personnel ? La réponse est non, il peut signer en agence ;
- Si la question est : le mineur doit-il signer obligatoirement son contrat en plus de ses parents ? La réponse est oui, il s'agit d'une exigence juridique confirmée par CASA qui indique qu'un client peut potentiellement conserver son contrat carte quand il sera majeur, il doit donc signer. Toutes les CR ont la même obligation.

15. Charte éthique et discrimination (SUD)

Suite à l'évolution de la charte éthique, qui réaffirme avec force la lutte du groupe CA contre toute forme de discrimination, nous sommes étonnés de voir aujourd'hui encore des messages style « pop-up » indiquant « attention vous ouvrez un compte pour deux personnes du même sexe » ? Comment la direction peut-elle influencer sur cette situation et d'autres du même genre ?

Réponse Direction :

La Direction de la Caisse Régionale est alignée avec la charte éthique du Groupe, et porte ses engagements au sein des instances décisionnelles et consultatives auxquelles elle participe. Ce pop-up communautaire spécifique avait pour vocation d'éviter les erreurs de saisie, une demande de suppression est adressée au Pôle Utilisateur.

16. Contrat des accidents de la vie (SUD)

Situation : un parent séparé, titulaire d'un contrat d'assurance sur les accidents de la vie, le couvrant lui et son fils.

Un sinistre assuré (bris de lunettes) survient, et le père se voit répondre qu'étant divorcé, il ne sera indemnisé qu'à hauteur de 50% du sinistre, son ex-compagne devant s'acquitter de l'autre moitié !

Où trouve-t-on cette restriction dans les conditions générales ? La direction peut-elle confirmer la légalité de cette pratique/réponse ? Si oui, quid du devoir de conseil à chaque souscription de ce contrat ? Ou à chaque séparation d'un couple de clients ?

Réponse Direction :

Nous ne souhaitons pas, dans le cadre du CSE, aborder une réclamation client entrant dans le cadre des réclamations de QRC. Il s'agit d'un cas particulier demandant une analyse personnalisée et qui ne peut rentrer dans le cadre d'une réponse générique. Cette problématique est traitée par l'UGS et QRC et en cours de traitement côté assurances.

S'il s'agit de la remontée d'un irritant, c'est La voix des Collaborateurs qui traitera la demande.

17. IA et évolution des métiers (SNECA)

Comment l'Entreprise compte-t-elle accompagner les collaborateurs dans l'utilisation de l'IA pour assurer l'employabilité de chacun et la pérennité de nos métiers ?

Réponse Direction :

Sensibilisation des publics au sein de l'entreprise, puis, chaque évolution de process embarquant l'IA fera l'objet d'un accompagnement dédié.

En effet, plusieurs dispositifs ont déjà été mis en œuvre pour accompagner les collaborateurs en 2025 :

- Lancement de l'univers IA sous e-Campus, puis LEARNIA ;
- Acculturation de tous les managers et de tous les leaders d'expertise en 2025 ;
- Démultiplication d'un bagage auprès de tous les collaborateurs au T2 2025 ;
- Démultiplication d'un bagage à destination de tous les collaborateurs du réseau ;
- Organisation de deux micro-ouverts accessibles à tous les collaborateurs sur l'IA.

D'autres ressources tels que des modules d'acculturation ou plus approfondis sont à disposition sous LEARNIA (Podcasts, vidéos ...).

En 2026, chaque usage d'IA générative bénéficiera d'un accompagnement adapté afin d'accompagner l'appropriation de l'usage.

En parallèle, ces sujets sont suivis en commission NICE et en CSE.

18. Simplification et harmonisation des offres (SNECA)

Qu'est-il prévu pour simplifier les offres, notamment de bienvenue, pour faciliter leur appropriation par les collaborateurs ?

NB : la synthèse des boosters comprends 11 plaques et 42 items => n'est-ce pas un peu trop ?

Réponse Direction :

Plusieurs actions sont actuellement menées au sein du Marché des particuliers pour faciliter l'appropriation des offres, notamment les offres de bienvenue, par les collaborateurs. Nous sommes pleinement conscients de la diversité des offres, en particulier celles liées à la conquête. Ces offres, élaborées pour la grande majorité au niveau national, ont vocation à nous aider à développer notre fonds de commerce et sont soutenues par des campagnes de communication nationale d'envergure (TV, réseaux sociaux...).

Pour en faciliter l'appropriation, un visuel récapitulatif a été conçu, recensant l'ensemble des offres conquête et leurs modalités. Ce support a été présenté lors des réunions d'équipe en agence à la rentrée. Un dispositif similaire a été mis en place pour les offres épargne, avec une cartographie complète et visuelle pour plus de clarté.

Lors des réunions métiers de la rentrée (conseillers de clientèle, responsables de clientèle, responsables de point de vente), les offres ont été à nouveau présentées et expliquées. Un temps d'échange a permis de répondre aux questions des conseillers et d'apporter des éclaircissements.

Enfin, nous travaillons sur une remise à plat des supports à destination des collaborateurs avec pour objectif une clarification et une simplification accrues.

19. Process de dérogation taux de crédit consommation, en particulier prêt étudiant (SNECA)

Est-ce vraiment judicieux « d'envoyer » nos clients à la concurrence pour obtenir un justificatif de leur offre afin de faire une demande d'alignement de taux ?

Réponse Direction :

Nous n'exigeons pas d'avoir systématiquement l'offre concurrente pour donner une dérogation pour les prêts étudiants. Si cela est fourni, c'est très bien, mais sinon nous faisons confiance à ce qui nous est indiqué, surtout que nous connaissons bien les offres concurrentes sur les prêts étudiants.

20. Réseau : les chiffres, les chiffres et encore les chiffres (SNECA)

Depuis juin dernier, il est présenté aux collaborateurs du Réseau le pourcentage des ventes sur le niveau d'activité (contacts), à savoir « l'efficacité commerciale » en lien avec les lignes prioritaires (conquête, assurance, abonnement et ouverture d'enveloppe...).

Comment valorise-t-on le travail des équipes et la qualité ?

Comment intègre-t-on l'activité commerciale, la conformité, les e-learning... en 39h semaine ?

Réponse Direction :

Ces tableaux ne sont pas nouveaux et ne descendent pas au niveau collaborateur. Ce pilotage est « normal » dans le cadre d'une activité qui est commerciale, et n'exclue pas une valorisation qualitative complémentaire du travail fourni par les équipes.

21. Heures supplémentaires (SNECA)

Quelle est l'évolution des heures supplémentaires déclarées au sein de notre CR sur les 5 dernières années, par métier ?

Réponse Direction :

Un bilan annuel des heures supplémentaires déclarées par direction et par emploi est présenté tous les ans en CSE. Le bilan de l'année 2024 a été présenté en février 2025. Le bilan 2025 sera présenté selon une même périodicité début 2026

22. Hausse du prix d'admission pour les restaurants de Nantes et La Roche sur Yon (SNECA)

Une hausse de 11 centimes sera applicable à partir du 01er octobre, venant s'ajouter aux 20 centimes existants et aux hausses conséquentes des tarifs depuis le changement de prestataire : que compte faire la Direction pour accompagner les salariés ?

Lors des dernières NAO, notre demande était que la totalité des frais d'admission soient pris en charge par l'Entreprise (soit 5 euros au lieu de 4.60), comme cela avait toujours été le cas jusqu'à l'arrivée du dernier prestataire : la Direction a accordé 4.80 euros en mettant en perspective le prochain franchissement d'un palier en nombre de couverts qui nous ferait bénéficier de prix plus faibles => qu'en est-il ?

Réponse Direction :

Comme échangé lors de la dernière réunion de négociation, nous ne sommes pas parvenus collectivement à atteindre le nombre de couverts nécessaire pour nous faire changer de tranche tarifaire. Nous demeurons en tranche 7 avec 600 à 699 couverts par an.

23. Managers VS Adjoints (SNECA)

Le 11 septembre, Les Managers Réseau et Siège ont été formés sur l'outil STRATEGICA

A nouveau les adjoints n'ont pas été conviés : pourquoi cette exclusion ? ne sont-ils pas les managers de demain ?

Réponse Direction :

La formation STRATEGICA s'est déroulée lors de la plénière du cercle des Leaders Managers du 11 septembre. Les adjoints, présents lors des rencontres des managers du réseau commercial, ont accès par ailleurs aux résultats commerciaux et financiers et pourront échanger avec leur manager chargé de redonner du sens aux orientations.

24. Portail Collaborateurs (SNECA)

Suite à la bascule imposée par CATS avant l'été, contre l'avis de notre CR, les problèmes occasionnés ne sont toujours pas résolus, malgré tout le travail au quotidien réalisé depuis par les équipes d'EAC pour tenter de rattraper la situation.

Quatre problématiques recensées :

- 1) Toute la partie droite du Portail Collaborateurs est à revoir puisque la plupart des onglets des 3 fenêtres "Mon Métier, Mon Entreprise" et "Mon Réseau" pointent sur la même chose => "Espace Collab", "Boîte à Outils" ou "Canal 129"
- 2) L'accès à certaines informations est plus compliqué (base documentaire par exemple)
- 3) La mise à jour des documents temporaires (pour autant nécessaires) est devenue impossible en autonomie (Site Culture Risque Conformité).
- 4) Des documents disparaissent -réapparaissent sous des versions obsolètes, au gré des différentes mises à jour.

Dans cette évolution, nous sommes à l'opposé du "faire simple et efficace" : la promesse des nouvelles technologies est d'adapter les outils à nos besoins, pas l'inverse.

Réponse Direction :

Les dysfonctionnements provoqués par cette bascule font l'objet d'une attention quotidienne des équipes d'EAC. Au-delà de cette gestion quotidienne, comme EAC s'y était engagé, un chantier de refonte de l'accès à la documentation vient d'être lancé et a pour objectif d'aligner les pratiques de la Caisse régionale aux préconisations du Pôle Utilisateurs Entreprise Numérique. Les travaux s'étaleront jusqu'au T2-2026.

Concernant les 4 problématiques soulevées :

- 1) Cette situation est vécue par toutes les Caisses régionales, une nouvelle version du PUCC est attendue pour la fin de l'année 2025 qui viendra améliorer cet affichage.
- 2) La pratique à ancrer est bien d'interroger CAESAR en priorité pour toute demande, toutefois la base documentaire demeure bien accessible par la boîte à outils (mettre en favoris : Docthèque, Qualidoc et Chorale Doc)
- 3) Les experts sont toujours autonomes, aucun accès n'a été révoqué. En revanche, lorsque le projet de refonte évoqué en préambule sera finalisé, les accès seront coupés momentanément le temps que tout soit migré sans avoir de risque de doublonnage et nous les réouvrons lorsque la conduite du changement sera menée à son terme.
- 4) Nous ne pouvons pas répondre avec certitude sans avoir pu échanger avec les experts concernés. Ne pas hésiter à nous remonter tout dysfonctionnement via le canal Ave SAV dédié.