

1- Incidences réglementation encadrement des frais bancaires (CFDT)

Quelle va être l'incidence financière et organisationnelle de la modification de la tarification des dossiers de succession pour la Caisse Régionale (suite à la loi du 13/05/2025 sur l'encadrement des frais bancaires) ?

Réponse Direction :

Cette question comporte 2 volets : financier et organisationnel.

Sur le volet financier, aujourd'hui nous avons une projection groupe sur la perte de PNB estimée à la base à 60% et nous travaillons également une projection CR notamment dans le cadre du travail de nos CGB. Nous estimons un manque à gagner sur l'analyse CR de 1,2 millions à la suite de la mise en place de la loi.

Sur le volet organisationnel, nous déterminons plusieurs impacts :

1- Une facture qui dépend de la connaissance des critères de complexité donc impact très organisationnel en termes de production pure : sur le calcul, sur la temporalité, sur l'accompagnement des héritiers, sur l'outil Osiris etc et peut-être même sur les procédures et nos interactions avec les notaires ;

2- Il se pose forcément la question de l'offre d'accompagnement que nous souhaitons (groupe et CRAV) proposer aux familles dans ce contexte de perte de PNB ;

3- Des enjeux commerciaux embarqués dans les ambitions et dans la stratégie seniors groupe + CRAV (en lien avec la grande transmission : d'ici 2040, en France, 9000 Mds€ devraient changer de main).

A date, il est difficile de percevoir tous les impacts organisationnels liés à ces différents travaux.

2- Pannes informatiques de mi-novembre (CFDT)

Quelles en sont les raisons ? Comment sont analysés ces dysfonctionnements ?

Réponse Direction :

Deux analyses post mortem ont été réalisées suite à ces incidents par CATS et CAGIP.

En synthèse, les origines des incidents des 18 et 19 novembre sont :

- Incident 18/11 : Problème lié à une erreur humaine ;
- Incident 19/11 : Problème lié à une surcharge d'une carte réseau.

Pour chacun de ces 2 incidents, 2 types de correction ont été apportées :

- Correction à chaud (actions de remédiation) pour revenir le plus rapidement possible à un fonctionnement nominal
- Correction à froid (plan d'actions suite incidents) à venir afin que ce type de problèmes ne se reproduise pas.

En complément, conformément à la réglementation Dora, CATS a pris en charge la production et l'envoi à CASA des formulaires de déclaration pour notifier le régulateur.

3- Multiples canaux et outils (CFDT)

Canal 129, Avé By Caesar, Outlook, Ma Messagerie, One note, Teams, Teams Co, Pro Activité, Leads, RegList, Cobaï, Mes Risques, GoodDays, Téléphone, Boite vocale, Outlook agence

La multiplication des canaux et des outils, dont l'utilisation quotidienne est un impératif, épuise les salariés et nuit à l'information reçue. Qu'est-il prévu pour améliorer les conditions de vie au travail des salariés sur ce sujet ?

Réponse Direction : La question mentionne à la fois des canaux de communication et des outils de traitement d'informations, qui n'ont pas les mêmes objectifs.

Les outils ont vocation à faciliter les interactions et le traitement de l'information.

Concernant les canaux de communication, nous restons vigilants à accompagner leur utilisation.

4- Nouveaux outils (keepass, teams Co) (CFDT)

Beaucoup de salariés n'ont pas réussi à mettre en place keepass entre autres. L'accompagnement e-learning et/ou vidéo et canal 129 est trop technique et s'est avéré inopérant. Quelles solutions vont leur être apportées ?

Réponse Direction :

La décision de supprimer le gestionnaire de mots de passes Chrome, sans solution de remplacement intégrée au SI, est une décision de Sécurité Informatique prise par CA-TS.

Nous avons communiqué sur la suppression de ce gestionnaire à plusieurs reprises entre avril et octobre.

Sur Keepass et l'extension KEE, nous avons mis en place des sessions ClicDays en juin ainsi qu'une assistance à partir du 23 septembre.

Sur cette assistance, nous avons répondu à 57 sollicitations, dont 1 intervention en réunion d'agence.

Sur les solutions qui vont être apportées, une étude d'opportunité a été ouverte, pilotée par le PU CIS, visant à proposer une intégration au plan 2026 d'une solution plus ergonomique, adaptée aux futurs environnements de travail.

Dans l'attente, les vidéos et supports de documentation sur Keepass et l'extension Kee sont disponibles depuis Caesar.

5- Maillage sur la presqu'île nazairienne (CFDT)

Après l'annonce du Crédit Mutuel de quitter son point de vente sur le rond-point Océanis et la commercialisation de 600 logements à proximité : que compte faire le Crédit Agricole de son agence sur ce secteur ?

Réponse Direction :

Nous n'avons pas de projet à date d'évolution de ce point de vente qui fait partie du maillage de St Nazaire.

6- Nouvelles délégations pour les conseillers clientèles et RC (CFDT)

La dernière mise à jour des délégations épargne sur ces métiers n'a pas été accompagnée de formations adéquates pour les collaborateurs sur ce sujet. Quand ces formations seront-elles mises en place et quelle reconnaissance sera faite de cette montée en compétence ?

Réponse Direction :

Ces évolutions répondent à la fois à une demande récurrente des Responsables Clientèles d'avoir accès aux OPC libres, en particulier pour ceux qui bénéficiaient de ces délégations sur leur métier précédent et à l'essor des demandes clients sur les ETF.

Pour la partie ETF et pour tous les métiers pivots, nous sommes revenus lors des audios CC et plénières RC/RP de septembre sur :

- Qu'est-ce qu'un ETF
- L'ouverture des délégations pour en souscrire.
- Les éléments de compréhension d'un ETF ainsi que les liens pour avoir plus d'informations

Concernant les PER :

- Dénouement d'un PER ouvert aux RC : Dans tous les cursus RC nous évoquons le PER et sa fiscalité à l'entrée. Nous parlons brièvement du dénouement (nous allons revoir les 4 jours épargne du cursus dans ce sens pour mettre des infos sur la compréhension et la fiscalité au dénouement quel que soit le choix du client (rente viagère, sortie en capital total ou fractionné ou mixte)).

Ouverture des OPC « libres » :

- Toutes les infos sont disponibles dans TEO et pas de formation « type »
- Nous sommes revenus en plénière sur les outils (dont TEO ainsi que ca-sicavetfcp) qui permet d'avoir un point marché + des infos sur une sélection d'OPC.

7- Responsable Clientèle Conquête (CFDT)

Quel bilan fait-on de cette expérimentation ? Va-t-elle être poursuivie ?

Réponse Direction :

Il ne s'agissait pas d'une expérimentation mais d'accompagner le développement sur le secteur Nantes St Herblain avec des Responsables Clientèle aux enveloppes plus réduites pour accompagner la dynamique de conquête. Développement qui se poursuit encore à un bon rythme en 2025.

8- Signature électronique (CFDT)

Des fonds pour l'amélioration du digital ont été alloués mais bons nombres de contrats ne sont pas disponibles pour les professionnels en signature électronique, une amélioration est-elle prévue ?

Réponse Direction :

Nous avons eu des livraisons importantes sur le digital en 2025 sur les marchés spécialisés :

- Souscription des solutions monétiques Up to pay mobile en selfcare par MaBanque (peu utilisés à ce jour)
- PEAP (prêt express pro agri) qui seront souscriptibles via Ma banque à partir du 26/11
- Modifications des plafonds de virement par le site internet et Ma banque => Ce qui représente de nombreuses sollicitations en moins pour nos conseillers Pro/Agri.

En complément, le rythme de livraison de nos offres en selfcare va s'intensifier en 2026 sur le marché des pro/agri :

- -Nouvelle gamme Ma Banque au Quotidien Pro/agri nativement en selfcare au T1
- -Parcours d'Entrée en relation selfcare Pro/Agri au T4 2026
- -La gamme des Assurances Pro au T1
- -La gamme de Trésorerie au T1
- Les financements Agilor au T4

9- Ambassadeur Epargne et digital (CFDT)

Le 14 octobre, les adjoints ont appris qu'ils devenaient les ambassadeurs Epargne et Digital sur l'ensemble de leur grappe avec pour mission « d'animer les sujets d'épargne et du digital »

Les objectifs sont de faire monter en compétences les métiers pivots, suivre le plan de marche et la conformité, s'assurer du déploiement des usages et de la maîtrise par l'ensemble des conseillers.

Comment vont-ils pouvoir réaliser cette mission importante pour la Caisse Régionale sans alléger les missions qu'ils assument aujourd'hui ?

Le périmètre d'intervention de l'adjoint d'agence centrale est-il élargi à toute la grappe ?

Réponse Direction :

Ces missions s'intègrent pleinement dans leur rôle d'animation. Il a été décidé de recentrer ce rôle sur deux domaines stratégiques pour la CR, mieux accompagner les évolutions digitales qui s'accroissent et leur appropriation, poursuivre et amplifier le nécessaire équipement de notre clientèle Grand Public et Intermédiaire en solutions d'épargne et de constitution de patrimoine.

Ils seront accompagnés dans cette mission par la Direction Commerciale et celles des Marchés.

10- Vœux du 22 janvier (SUD)

Comme il apparaît un « temps professionnel obligatoire », la direction peut-elle rappeler les modalités de récupération pour les collègues qui auraient du temps de trajet supplémentaire.

Réponse Direction :

Les règles sont identiques à toute réunion qui nécessiterait un trajet supplémentaire. Le temps de trajet supplémentaire peut être rattrapé si celui-ci est en dehors des horaires de travail et s'il dépasse le temps normal de trajet domicile-travail.

11- Vœux du 22 janvier, FAQ (SUD)

Vous indiquez, que cette plénière « commencera à 17h ». Quid des collaborateurs des sites qui ont la possibilité de finir à 16h30 ? Devront-ils déclarer des heures supplémentaires s'ils ont déjà effectué leur temps de travail quotidien.

Réponse Direction :

Nous rappelons que la possibilité de finir à 16h30 existe dans le cadre des horaires variables des sites, il ne s'agit pas d'un horaire contraignant de travail mais d'une possibilité offerte, en lien avec les obligations professionnelles et les contraintes organisationnelles. Ainsi, et comme c'est le cas pour toute obligation professionnelle (RDV client, réunion...), il n'est pas toujours possible de finir à 16h30. Nous invitons les salariés, en lien avec leur manager à organiser leur temps de travail en amont sur cette semaine.

12- Vœux du 22 janvier, FAQ (SUD)

« Les salariés en temps partiel qui ne travaillent pas le jeudi après-midi, doivent rattraper le temps de trajet pour se rendre au Vendespace , dans la semaine »

Qu'en est-il pour les autres collaborateurs, à temps plein ?!

Réponse Direction :

La règle est rappelée question 10. Nous avons été plus explicites pour les salariés à temps partiel car cela implique un changement de jour travaillé, à organiser en amont.

13- Vœux du 22 janvier, FAQ (SUD)

Vous indiquez : « les agences fermeront exceptionnellement à 12h30 pour nos clients le 22 janvier prochain ». Quid des services supports et des pôles d'expertises des sièges ?

Réponse Direction :

Seuls des collaborateurs de l'équipe AEL seront mobilisés comme l'année précédente, pour traiter des urgences clients.

14- Vœux du 22 janvier, FAQ (SUD)

« Je ne participe pas à la réunion du 22 janvier, est-ce que je peux travailler en agence ou sur les sites de Nantes ou la Roche sur Yon »

A quels services cette indication renvoie-t-elle ?

Réponse Direction :

Cette indication ne renvoie à aucun service particulier, il s'agit seulement d'un exemple d'interrogation que les salariés pourraient avoir.

15- Connexions atypiques (SUD)

La direction devait nous revenir sur le sujet. Où en sommes-nous à Novembre 2025 ? Quel outil utilise la direction, quel est le constat ?

Réponse Direction :

Comme échangé avec les élus CSSCT le 30 septembre, nous disposons à date d'un fichier mais ne prenant pas en compte les absences au titre des congés ou de la maladie (les fichiers sont issus de deux outils distincts). Nous regardons techniquement ce qu'il est possible de faire pour intégrer ces absences ainsi que pour automatiser le process.

16- Télétravail (SUD)

Quel est le taux moyen de télétravail pour le site 44 et celui du 85, le réseau pour l'année 2025 ? Quels sont les résultats des autres caisses régionales ?

Réponse Direction :

Nous réaliserons un bilan au 1^{er} trimestre 2026, dans le cadre de la renégociation de notre Accord Travail à distance.

17- Jours d'absence donnant droit à acquisition de jours de repos (SUD)

Dans l'accord portant sur les « Jours d'absence donnant droit à acquisition de jours de repos il est précisé que l'acquisition des jours de repos est déterminée en fonction du temps effectivement travaillé. Il existe néanmoins des exceptions dont l'accident de travail.

Selon l'article L411-2 du Code de la sécurité sociale, un accident de trajet est considéré comme un accident de travail s'il survient entre le lieu de travail et le domicile. En conséquence, un accident de trajet peut-il être considéré dans les exceptions de l'accord au même titre que l'accident du travail ?

Réponse Direction :

Notre CCN prévoit que l'acquisition du nombre de jours de congés est déterminée en fonction du temps de travail effectif dans l'année. La Cour de cassation est venue confirmer que nous pouvions procéder au calcul des AJC proportionnel aux absences non assimilées à du temps de travail effectif.

Or l'arrêt suite à accident de trajet n'est pas considéré comme du temps de travail effectif.

18- Incivilité et agressions (SNECA)

- Que pense la CRAV des derniers événements d'incivilités et d'agression qui ont touché les banques et les assureurs ?
- Qu'avez-vous mis en place face à cette montée d'incivilités et d'agression ?

Réponse Direction :

Nous n'avons pas de montée d'incivilité, bien au contraire. Nous restons vigilants et sommes très attentifs à la sécurité des salariés, notre process de remontée d'incivilités a prouvé son efficacité et remonte à la Direction générale.

19- 2 / Accord de branche sur les incivilités (SNECA)

Dans le cadre de l'accord de branche sur les incivilités (en attente du texte définitif), il est rappelé que des incivilités peuvent aussi être signalées entre collaborateurs de la CR (incivilité de la part d'un collègue envers soi ou envers un autre collègue).

Comment la Direction pense intégrer cette possibilité dans nos procédures internes ?

Réponse Direction :

Cette possibilité est déjà mise en œuvre même s'il n'y a pas de process formalisé. Nous traitons ce type de problématiques au sein de la DDH. Les solutions sont adaptées au cas par cas.

20- Conseiller immobilier : métier en souffrance (SNECA)

Pouvez-vous nous fournir la fiche métier des CI ?

Pouvez-vous nous dire combien de conseillers immobiliers sont en arrêt de travail par grappe ?

Depuis le 1er janvier 2025, combien ont démissionné ? Combien ont changé de métier dans la 1ère année après leur titularisation ?

Réponse Direction :

Les fiches métier sont toutes à disposition de tous les salariés sous Espace Collab/espace Ressources Humaines/Parcours professionnel/2- Je suis en réflexion/3- Fiches métiers.

Le taux d'absentéisme à fin septembre pour les conseillers immobiliers est de 4.6% avec 8.6 ETP absents en septembre.

4 ont démissionné depuis le 1^{er} janvier 2025.

21- Service RCC : Qualité des dossiers (SNECA)

La qualité des dossiers arrivant à RCC, s'est-elle dégradée depuis le début de l'année ?

Réponse Direction :

Afin de répondre à la question sur l'évolution de la qualité des dossiers (et non des raisons de non-conformité), vous trouverez ci-dessous, les statistiques accessibles par le tableau de suivi de la conformité via Microstrategy :

Janvier 2025 :	68.03 %
Février 2025 :	70.78%
Mars 2025 :	67.84 %
Avril 2025 :	76.13 %

Mai 2025 :	68.87 %
Juin 2025 :	71.64%
Juillet 2025 :	73.63%
Août 2025 :	65.83%
Septembre 2025 :	74.68%
Octobre 2025 :	74.43%

Nous constatons donc une amélioration du taux de conformité depuis ce début d'année.

22- Temps partiel et poste de manager (SNECA)

Est-il possible pour un manager / responsable de service d'être à temps partiel (80 ou 90%) ?

Réponse Direction :

Comme pour chaque situation, la possibilité d'un temps partiel est étudiée et mise en place si cela est possible en termes d'organisation.

23- Formations (SNECA)

- 1- Des contenus mis à disposition sous Learnia sont payants. Nous avons déjà peu de temps pour explorer Learnia. Lorsque nous trouvons une formation, si celle-ci n'est pas accessible cela nous fait perdre du temps.
 - Comment sont référencées les formations mises à disposition sous Learnia ? Qui les valide ?
 - Pourquoi proposer des formations que l'on ne peut pas suivre ?
 - Comment exclure de nos recherches les formations payantes ?
 - Quelle est la procédure à suivre pour s'inscrire à des formations payantes ?
- 2- Entre e-learning et format en présentiel, comment la CRAV choisit-elle les supports de formation ? Quelles sont les raisons qui poussent à privilégier l'un ou l'autre ?
- 3- Quelles solutions l'entreprise met elle en place pour que les e-learning soient effectués dans les délais impartis et dans de bonnes conditions (pendant les horaires de travail) ?

Réponse Direction :

1/ LearnIA intègre l'ensemble des solutions formations disponibles via l'IFCAM c'est-à-dire des formations en e-Learning, des podcasts, des articles, et des solutions en présentiel. L'objectif de LearnIA est notamment d'accroître la visibilité de l'ensemble des formations par la mise à disposition du catalogue IFCAM.

LearnIA propose des formations en fonction des 4 compétences prioritaires et pousse des formations afin d'accompagner le développement des compétences. Le plan de développement des compétences annuel permet de répondre à la majorité des besoins exprimés par les salariés sur l'ensemble des cœurs de métiers, des fondamentaux des compétences identifiées comme clés.

Pour autant l'Entretien Professionnel et les formulaires MA RH & MOI permettent de demander des formations individuelles afin de répondre à des besoins précis ; ces formulaires sont validés par le manager en proximité puis par le CTP et sont traités par le service formation.

2/ Les formats pédagogiques sont adaptés au contenu de la formation et aux besoins à développer pour les salariés concernés.

3/ Les e-learning peuvent revêtir plusieurs objectifs : e-Learning pré-requis d'action de formation à réaliser en amont afin d'avoir un premier vernis de connaissance, des e-learning dans le cadre des renouvellements annuels à réaliser entre le 15 janvier et la fin septembre de chaque année, les e-learning au choix du collaborateur souhaitant développer ses propres compétences. Les conditions de réalisation sont à adapter en fonction de l'objectif poursuivi.

24- Evolution professionnelle (SNECA)

- 1- Quel est le rôle du conseiller en trajectoire professionnelle, en dehors d'orienter les collègues vers Learnia ?
- 2- Les métiers de conseillers immobilier et épargne vont-ils être maintenus ?
- 3- Que faut-il faire pour passer d'une pesée 5 à 6 ? Exemple un CMA qui passe CCM et qui reste sur la pesée 5, alors qu'il intervient sur un domaine de compétences élargi et doit gérer et développer une enveloppe. Comment expliquez-vous qu'il doive mettre en œuvre de nouvelles compétences tout en restant sur la même pesée ?

Réponse Direction :

1 - La fiche métier du conseiller en trajectoire professionnelle est disponible sous Espace Collab.

En synthèse, le CTP a plusieurs casquettes :

Les trajectoires professionnelles :

- Accompagne les collaborateurs dans leur projet de trajectoire professionnelle
- Accompagne et conseille les managers dans leurs préoccupations RH : entretiens annuels, Rencontres Collaborateurs au Cœur

Le développement des compétences :

- Déploie les actions de formation auprès de son portefeuille en donnant le sens et en veillant à la cohérence globale
- S'assure du respect des obligations réglementaires de son portefeuille (en mobilité)
- Prend en charge l'ensemble des demandes et des besoins individuels de formation de son portefeuille (entretiens annuels et fil de l'eau)

La transformation et conduite du changement

- Développe les actions utiles à l'expérience collaborateur
- Participe et prend en charge des projets Transverse RH et Entreprise
- Est promoteur des nouveaux outils digitaux RH et assure une veille RH

Est le référent sur l'un des domaines suivants pour coordonner et conseiller les collaborateurs et managers dans leurs parcours de formation :

- Métiers spécialisés (Pro, Agri, Patri)
- Entreprises et banque privée
- Fonctions supports et d'expertise
- Experts clientèle des particuliers (Epargne – financement immobilier)
- Métiers généralistes sur la clientèle des particuliers.

Les CTP sont également très présents auprès des équipes dans les situations difficiles.

2 – Il n'est pas prévu de supprimer les conseillers immobiliers et conseillers financiers (le terme de conseiller épargne n'existe plus).

3 - Pour passer d'une pesée 5 à 6, il faut passer d'un métier en pesée 5 vers un métier en pesée 6. Lorsque le conseiller passe de CMA à CCM, il réalise une mobilité transversale sur un poste de même pesée. Les RCI sont là pour reconnaître les compétences individuelles.

25- Offre Crédit Agricole Assurance Emprunteurs (SNECA)

Dans la newsletter 60 secondes du 10 novembre, il est indiqué que Crédit Agricole Assurances renforce son offre emprunteur pour les personnes atteintes de certains cancers. Ces personnes peuvent accéder à une assurance de prêt sans surprime ni exclusion, dès le diagnostic, tant que le pronostic vital n'est pas engagé. L'offre est disponible dans l'ensemble des Caisses régionales.

- Comment communiquons-nous sur cette nouvelle offre ?
- Comment sont informés les clients qui ont souscrit une assurance avec surprime ?
- Est-il possible de souscrire cette assurance une fois que le prêt est lancé, pour les personnes ayant souscrit une assurance ailleurs ou ayant malheureusement renoncé à l'assurance ?

Réponse Direction :

Sur la communication, 22 présentations en présentiel auprès des DAC/ADAC/Conseillers Immobiliers lors de « la journée protection de mon projet immobilier » sont prévues ainsi qu'une communication Canal 129 pour le reste de l'entreprise.

Sur l'information des clients ayant souscrit une assurance avec surprime, pas de communication spécifique, les nouvelles conditions d'assurabilité concernent uniquement les nouveaux contrats.

Sur la possibilité de souscription une fois le prêt lancé, l'assureur couvre un risque futur, cela ne concerne que les nouveaux contrats.

26- Mails de boîtes groupes RH non signés (SNECA)

Lors d'un envoi en direct d'un mail à certaines boîtes groupes du service des relations sociales, pilotage et rémunération sans passer par ma RH et moi, les mails de réponse n'indiquent pas qui a traité la demande. La signature contient uniquement le nom de l'équipe (exemple : L'équipe rémunération).

- Pour favoriser les échanges, pouvez-vous rajouter le nom de la personne qui a traité la demande dans le mail de réponse ?

Réponse Direction :

La réponse est apportée au nom du service et non à titre personnel.

27- Distribution des grands agendas (SNECA)

Les DA ont reçu le message suivant :

"Pour des raisons de RSE et d'usage numérique, la fabrication de grands agendas diminue fortement cette année et sera amenée à disparaître. Ils sont réservés aux clients des SPA, banque privée et entreprises. Nous comptons sur chacune et chacun d'entre vous pour porter ce message !"

Ne pensez-vous pas que cela peut mettre les collègues en difficultés et générer de l'insatisfaction clients ?

Réponse Direction :

C'est une démarche de diminution entamée depuis plusieurs années, et que nous souhaitons poursuivre dans le cadre de notre politique RSE.