

1. Point de vente rideau ouvert l'après-midi (SNECA)

- Combien de points de vente sont concernés par le principe de rideau ouvert ?
- Après un an de recul, quelles sont les organisations mises en place actuellement dans les points de vente concernés ?
- Sur les plannings, un collaborateur est-il prévu à l'accueil l'après-midi ?
- Quels sont les retours clients en termes de satisfaction ?
- Comment sont traitées les demandes clients hors rdv l'après-midi ?
- Un équipier en rdv l'après-midi doit-il interrompre son entretien pour accueillir chaque client entrant dans l'agence ?
 - Doit-il alors expliquer au client venu sans RDV qu'il doit venir prioritairement le matin pour bénéficier d'un accueil ou doit-il lui demander de patienter jusqu'à la fin de son RDV ?
 - Quelle image laisse-t-on à ces clients qui sont tous deux contraints d'attendre ?
- Que prévoit le « parcours accueil » ?
 - Est-il personnalisable en fonction de la typologie du point de vente, des flux ?
 - Est-ce à la main des managers et des équipes ?
 - Qu'est-il prévu quand l'effectif est réduit à 2 (en période de formation, de réunion, de congés ou d'absence par exemple) et, notamment, si l'un des 2 collaborateurs est au local technique ?

Réponse Direction :

Plusieurs questions ont déjà fait l'objet d'une réponse, lors du bilan présenté en CSE de mai, sur les horaires et le nouveau parcours d'accueil.

Pour les autres questions, et notamment celle de la satisfaction client, un temps d'étude nous est nécessaire, nous vous reviendrons vers vous le mois prochain.

2. Enveloppes métiers (SNECA)

Peut-on avoir un état des lieux des tailles des enveloppes par métier et par point de vente ?
Combien d'enveloppes se trouvent aujourd'hui au-delà des repères ?

Réponse Direction :

Nous ne communiquons pas de chiffres par point de vente, l'analyse se fait au niveau des grappes.

Enveloppes au-dessus des repères : 284

Enveloppes en dessous des repères : 157

3. Plénières Agris et Pro 2026 (CFDT)

Pourquoi les plénières Agris et Pros ont-elles lieu à Saint-Hilaire de Riez jeudi 29 janvier et le jeudi 5 février 2026 avec un rdv à 8h45 pour 1 journée ?

Pour certains cela nécessite un départ du domicile à 6h30 et un retour à 20h.

N'y avait-il pas un endroit plus central ? Ne dépasse-t-on pas le temps réglementaire de travail journalier ?

Réponse Direction :

Les conseillers sont présents sur tout le territoire, c'est pourquoi nous modifions régulièrement la localisation des plénières pour une équité des déplacements (des conseillers sud Vendée sont venus à Nantes l'année dernière par exemple). Pour rappel, la plénière CGP a eu lieu sur ce même site en 2025 et nous n'avons pas eu mention de difficultés particulières lors des déplacements avec un très bon niveau de satisfaction post plénière.

Selon l'itinéraire Mappy, il est prévu 1h20 de trajet (le matin en semaine) depuis Nantes. Nous avons d'ailleurs prévu un café d'accueil de 8h45 à 9h15 pour donner une marge si certains collaborateurs rencontrent des ralentissements. La fin de la plénière sera à 17h30 afin de permettre à chacun de pouvoir retrouver son domicile pas trop tardivement par rapport aux horaires habituels en agence. Sauf incident exceptionnel, il n'y aura donc pas de retour à 20h.

Enfin, nous rappelons qu'il convient de distinguer le temps de travail effectif et le temps de trajet pour apprécier les durées de travail, qui sont en l'espèce bien respectées.

4. Verbatims baromètre interne (CFDT)

Quand recevrons-nous les verbatims suite au baromètre interne ?

[Réponse Direction :](#)

Les CSE de novembre et décembre étant relativement proches, nous transmettrons les verbatim courant décembre ou début janvier, ceux-ci devant être retraités par le prestataire afin de préserver l'anonymat avant transmission.

5. Leads avec vente REC (CFDT)

Pouvez-vous nous donner le détail du mode de calcul pour chaque univers de besoin concernant les délais de vente /leads ? Quelles ventes seront prises en compte ? Quelle est la règle ? Quel est le pourcentage de taux de traitement pris en compte ?

[Réponse Direction :](#)

La définition sera précisée dans le glossaire d'ici au 1er janvier.

6. Hermess (CFDT)

Est-il prévu de revoir les impacts des boucles de téléphonie ? En effet, cette activité est particulièrement chronophage sur l'activité quotidienne de certaines agences.

Quel est le volume d'appels et son évolution depuis la bascule Hermess dans les agences de proximité ? Dans les AEL ?

[Réponse Direction :](#)

Il n'est pas prévu à date de revoir les boucles de téléphonie.

Concernant le volume d'appels et son évolution :

- Pour les agences de proximité :
 - o Mai-Novembre 2024 : 1 025 022 appels directs reçus
 - o Mai-Novembre 2025: 1 063 274 appels directs reçus

Soit une évolution de l'ordre de 4%.

- Pour les AEL (pour lesquels la bascule a été effectuée un mois plus tard) :
 - o Juin -Novembre 2024 : 62 949 appels directs reçus,
 - o Juin-Novembre 2025 : 70 150 appels directs reçus

Soit une évolution de l'ordre de 11%.

7. Opilpa (CFDT)

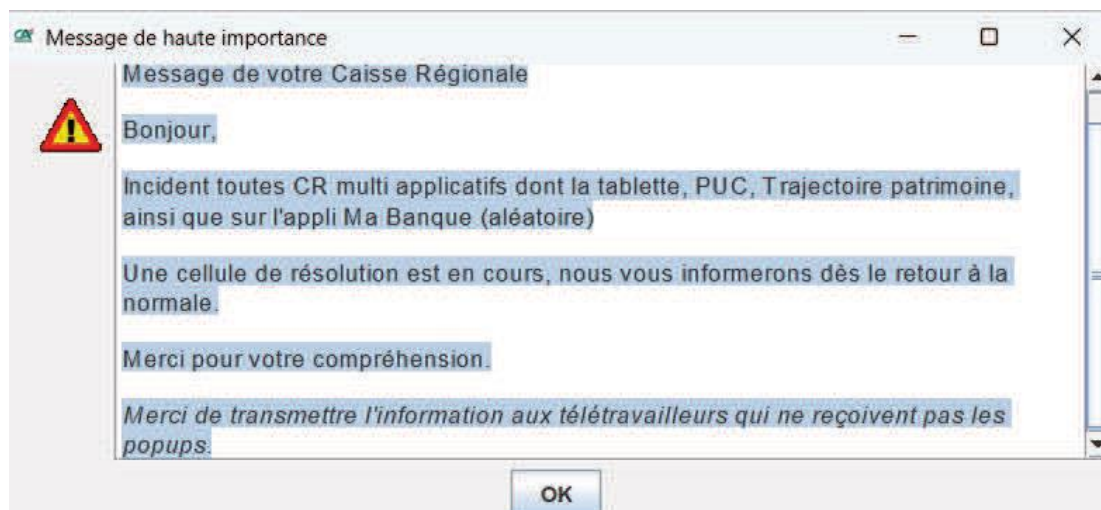
A quand un outil fiable pour remplacer Opilpa notamment pour le suivi des enveloppes (nombre de CC, taux d'équipement, contacts etc etc...) ?

[Réponse Direction :](#)

Nous travaillons à un nouvel outil, il sera probablement livré l'année prochaine.

8. Pannes informatiques (CFDT)

Le PUC est de nouveau hors service le 10 décembre 2025 : quelle est la raison de ce énième dysfonctionnement ?



Réponse Direction :

Seul l'incident de l'après-midi était considéré comme majeur. L'origine des problèmes est liée à une carte réseau défectueuse ayant entraîné une très forte perturbation des infrastructures de stockage et en répercussion de NPC, MA Banque et du PUC.

9. Prime de Partage de la Valeur (CFDT)

A la vue des résultats globaux et de l'implication des salariés sur toute l'année, quel sera le montant de la prime de partage de la valeur pour 2025 ?

Réponse Direction :

Le versement d'une prime de partage de la valeur pour 2025 n'est pas prévu.

10. Complémentaire santé (CFDT)

Au regard de l'augmentation décidée de la complémentaire santé (+9.5%), la CFDT demande l'ouverture d'un nouvel appel d'offre et/ou une prise en charge supplémentaire par la direction du montant de la cotisation.

Réponse Direction :

Nous rappelons, comme souligné lors de nos échanges, que nous sommes actuellement contractuellement engagés avec CA Assurances sur la complémentaire santé. Pour ce qui est d'une prise en charge supplémentaire, cela n'est pas prévu à date, l'augmentation s'appliquant également pour moitié à la Caisse régionale.

11. Repères métiers (SUD)

Le dossier partagé sur le canal 129 le 5 décembre ne correspond pas au dossier présenté aux élus durant le CSE de novembre 2025.

Par exemple, dans l'onglet « principes et caractéristiques », il apparaît la phrase suivante : « Le collaborateur est responsable de l'atteinte de ses repères, par sa production individuelle très majoritairement, par les relais/synergies réalisés avec CM@ et l'AEL notamment. »

Or, nous n'avons pas cette phrase dans le bagage qui a été présenté aux élus. Quels sont les autres disparités sur le dossier des repères métiers ?!

Sur l'impact précis du développement des enveloppes, cela vient à l'encontre de ce qui a été dit sur le sujet au CSE.

Réponse Direction :

Le support présent sous Canal 129 correspond à la seconde version qui vous a été envoyée post CSE.

Cette seconde version corrige une coquille et prend en compte votre demande de modification, sur la production individuelle / de l'enveloppe.

12. CCM de grappe (SUD)

La direction peut-elle nous confirmer le nombre de postes vacants sur les CCM de grappe ? Quel plan d'action la direction compte-t-elle mettre en place pour couvrir les postes non pourvus à ce jour ?

Réponse Direction :

Nous décomptons 27 postes en structure dont 14 sont vacants.

13. Appels sur les téléphones portables professionnels (SUD)

Nous avons HERMESS pour gérer la téléphonie sur les téléphones fixes. La direction peut-elle quantifier le nombre d'appels reçus sur les téléphones portables professionnels ? Comment la direction valorise-t-elle ces appels ?

Réponse Direction :

Nous n'avons pas de possibilité de piloter les appels reçus sur les téléphones portables. Et cela d'autant qu'ils sont également utilisés à titre privé.

14. Accord sur le droit d'expression de salariés (SUD)

Comment cet accord est-il exercé à ce jour dans la caisse régionale ?

Réponse Direction :

L'accord sur le droit d'expression des salariés s'exerce aujourd'hui au travers de différentes voies :

- Collectivement en réunion avec le manager et les collaborateurs ;
- Individuellement lors d'échanges informels ou non avec le manager et/ou le conseiller en trajectoire professionnelle ;
- Anonymement via le baromètre interne ;
- Ou encore via la Voix des collaborateurs.

Nous rappelons, et comme cela a déjà été évoqué en CSE et en RIC, que les fiches d'expression ne font plus l'objet de mise à disposition.

15. Arrondi solidaire (SUD)

A quelle hauteur s'élève le montant généré sur 2025 avec l'abondement de 100% de l'entreprise inclus ?

Quand l'entreprise a-t-elle prévue de consulter les collaborateurs sur le choix des associations ?

Réponse Direction :

L'année 2025 n'étant pas finalisée, nous n'avons pas encore les montants pour décembre 2025. Entre janvier et novembre 2025, le montant généré est de 1 450 euros, soit 2 900 euros avec l'abondement de l'entreprise. Le montant, avec abondement, était de 3 054 euros en 2024 et 2 878 euros en 2023.

Nous n'avons pas prévu de consulter cette année les salariés sur le choix des associations.

16. Accord processus de recrutement (SUD)

La direction peut-elle nous repréciser les modalités de candidature ?

Réponse Direction :

Il existe plusieurs possibilités de modalités de candidature : le candidat peut répondre à une offre d'emploi, candidater de manière spontanée ou nous être recommandé/transmis par un salarié de l'entreprise.

Le process de recrutement sera identique :

- 1- Étude des CV reçus avec une pré sélection
- 2- Entretien téléphonique de pré qualification sur candidats sélectionnés Sur CV
- 3- Si profil validé, Entretien avec un expert en recrutement puis avec le manager recruteur ou directement en binôme sur les métiers d'expertise.
- 4- Sur des métiers de cadre, rencontre par le Directeur de rattachement et validation des profils en CODIR.

Lors des job dating, les étapes 1 et 2 sont regroupés avec un entretien « flash » en lieu et place de la pré qualification. L'étape 3 est identique.