

1. Accord sur le travail à distance (SUD)

Article 6.1 : Organisation du travail à distance. Cet article prévoit explicitement qu'en cas de circonstances exceptionnelles telles que intempéries, le télétravail peut être mis en œuvre à titre exceptionnel.

Rien dans cet article n'indique que ce recours exceptionnel serait conditionné au quota disponible ou même au quota déjà consommé.

Lors de l'épisode neigeux des 6 et 7 janvier, dans un message que vous avez adressé aux managers, vous avez indiqué que : « les journées ou demi-journées de travail à distance... sont bien à décomptées des enveloppes de jours maximum, pour les salariés des réseaux et des fonctions supports.

Par cette décision, la direction a assimilé des journées de télétravail exceptionnelles à des jours relevant du quota mensuel, alors que l'accord prévoit un cadre spécifique en cas d'intempéries. Cela a eu pour conséquence de créer une inégalité de traitement entre les salariés.

Pourquoi la direction n'a-t-elle pas mobilisée la disposition prévue à l'article 6.1 relative aux circonstances exceptionnelles ? Comment justifiez-vous le maintien d'une limitation par quota dans une situation expressément prévue par l'accord en vigueur, comme dérogatoire au régime habituel de travail à distance ?

Réponse Direction :

A compter du lundi 5 janvier au soir, nous avons subi sur nos deux départements des conditions météorologiques difficiles - neige et verglas qui ont compliqué localement les déplacements.

Le mardi 6 janvier, ont été adoptées des mesures exceptionnelles, adaptées aux différentes typologies de situations auxquelles étaient confrontés nos collaborateurs. Nous avons également tenu compte du contexte particulier que constituait ce premier jour de reprise après les congés de fin d'année, notamment pour les salariés du réseau qui ne disposaient pas de leur PC (conformément aux règles en vigueur).

Ces consignes ont été motivées dans un souci d'assurer la sécurité de chacun et chacune, et à ce titre :

- Nous avons invité les collaborateurs qui le pouvaient à travailler à distance,
- Les sorties des collaborateurs s'étant rendus sur leur lieu de travail – le trajet étant possible pour certains - ont été autorisées à compter de 16h30 (heure de fermeture des agences)
- Il a été fait le choix de ne pas placer en absence non rémunérée les collaborateurs n'ayant pas pu se rendre sur site ou en agence et n'ayant pas été en mesure de travailler à distance (faute de disposer de leur ordinateur professionnel, après la période de congés). Et ceci afin d'éviter des prises de risques.

L'accord sur le travail à distance ne précise pas les impacts sur le quota de jours positionnés en télétravail en cas de circonstances exceptionnelles.

2. Opérations accessibles en télétravail (SUD)

Suite aux événements climatiques des 6 et 7 janvier, nous avons réalisé à travers des remontées de collègues et notre propre expérience, que beaucoup d'opérations ne sont toujours pas accessibles en télétravail. Exemple : les opérations liées à la modification des paramètres de la BAM, un simple virement interne, etc...

Comment la direction peut-elle influencer en anticipation d'autres événements du même genre, pour permettre à toutes et tous de travailler plus efficacement au service de nos clients ?

Réponse Direction :

Les décisions d'accessibilité à distance d'application ou de transaction sont portées par les PU/PP métiers compétents en s'appuyant sur la faisabilité technique d'accès et/ou sur la criticité des applications / transactions. De même que tout le monde ne peut avoir accès à tout, toute application ou transaction ne peut être accessible de partout de façon à pouvoir garantir une sécurité plus importante sur ces sujets sensibles au service de nos salariés et de nos clients.

3. Arrêt de travail (SUD)

Quel est le processus de reprise après un arrêt long ? redémarrage et réappropriation du Pc ? Délai de reconnexion ? Entretien pro de reprise ? Formations, remise à niveau ? Intégration et formation des nouveaux outils ?

Réponse Direction :

Concernant le PC, plusieurs cas sont possibles :

- Si le salarié absent est parti avec son PC, celui-ci sera hors service au bout de 3 mois : un PC sera reconstruit dès connaissance de la date de retour.

- Si le salarié absent a laissé son PC au bureau et branché au réseau informatique alors il retrouvera son PC en état de marche. Cependant, son user aura été suspendu, celui-ci devra donc être réactivé dès connaissance de la date de retour.

Concernant l'adaptation au métier et le besoin de formation, ces éléments sont adaptés selon les besoins de chacun et la durée de l'absence, par le conseiller en trajectoires professionnelles et le manager lors de l'entretien de retour suite à longue absence.

4. Contrat Santé (SUD)

Lors du CSE de novembre 2025, les élus SUD ont demandé que les garanties du contrat mutuelle santé soient incluses dans l'application « CA MA SANTE ». Qu'en est-il à ce jour ? La demande a-t-elle été faite auprès de CA Assurances ?

Réponse Direction :

Il est vrai que les livrets de garanties ne sont pas accessibles sous l'application « MA SANTE ».

Une nouvelle fonctionnalité existe cependant depuis fin décembre 2025. Désormais, les assurés peuvent retrouver le détail de leurs garanties avec sur certains postes, des simulateurs de remboursements. Il suffit pour cela de se connecter sur l'application mobile et en écran d'accueil, il existe un onglet « Consulter mes garanties & services ».

L'assuré a alors accès aux détails de ses garanties par grande famille de postes.

5. Réseau téléphonique et internet sur le site de La Roche Sur Yon (SNECA)

Il est très difficile d'utiliser les téléphones portables sur le site de La Roche Sur Yon : le réseau est très faible voire inexistant à certains endroits.

Cela pose problème pour les salariés qui ne peuvent être joints en cas d'urgence.
Pourquoi cette absence de Réseau et quelle solution pouvez-vous y apporter ?

Réponse Direction :

Suite à des plaintes de voisinage sur des perturbations du réseau Free dans le quartier du site crédit agricole de la Roche, l'ANFR (= le gendarme de fréquence) est venue sur notre site de la Roche et nous a demandé de stopper nos répéteurs.

Le réseau GSM est géré par chaque opérateur (OBS, Bouygues, Free, ...), la caisse régionale n'a pas la main sur ce sujet. Si ces opérateurs émettent des signaux très faibles, voire inexistant (zone blanche), nous ne pouvons agir. En outre, dès lors qu'un signal existe, il peut être bloqué par un bâtiment, notamment comme les nôtres qui sont aux normes BBC et qui bloquent les signaux entre l'intérieur et l'extérieur.

Afin d'y remédier, nous travaillons à partir d'antenne et de répéteurs pour capter le signal à l'extérieur et le restituer à l'intérieur du bâtiment.

6. Travaux restaurant du site La Roche Sur Yon (SNECA)

A plusieurs reprises, nous avons eu écho de travaux importants concernant le restaurant du site de la Roche Sur Yon.

Il était question d'associer les membres de la commission restauration pour apporter une vision opérationnelle "convives" à ce projet.
Qu'en est-il ?

Réponse Direction :

Effectivement, nous avons échangé sur l'idée d'associer les membres de la commission restauration pour apporter une vision opérationnelle "convives" et nous avons toujours l'intention de le faire.

Le projet étant encore à la phase très macro, nous attendons d'avoir plus de matière pour organiser un point d'échange au S2 2026.

7. Frais de déplacements pour les collaborateurs (SNECA)

Pouvez-vous nous rappeler la règle de prise en charge des frais de déplacements pour les collaborateurs CGPM entre le domicile et le lieu de travail.

La question se pose sur l'interprétation de la notion de Base de vie et/ou agence centrale de rattachement dans le cadre d'interventions du collaborateur sur plusieurs agences sur une grappe d'agences.

Quel lieu d'affectation est retenu une prise en charge d'indemnité kilométrique domicile-travail en cas de distance supplémentaire ?

Réponse Direction :

En principe, et pour tous les salariés de la Caisse régionale, le trajet domicile / lieu de travail ne donne pas jamais droit à une prise en charge par l'entreprise.

Pour les salariés exerçant leur activité sur une grappe d'agences tels que les CGP, leur lieu d'affectation est l'agence centrale. Ainsi, bien qu'ils rayonnent sur l'ensemble de la grappe, il est considéré, pour la prise en charge des frais, que leur lieu de travail est l'agence centrale. Ainsi, la distance domicile/agence centrale n'est pas prise en charge, toute distance parcourue au-delà dans le cadre de l'activité est prise en charge.

Le lieu retenu pour définir le lieu de travail dépend du métier et du secteur d'intervention.

8. Immobilier – Viager (SNECA)

Un accord de partenariat a été conclu en Vendée avec deux agences VIAGIMMO.

Nous souhaitons développer les synergies dans le domaine du viager (le rac existe déjà).

Pourquoi ne pas avoir construit ce projet avec Square Habitat, qui dispose d'un réseau plus étoffé ?

Réponse Direction :

Ce projet a bien été réfléchi en lien avec Square Habitat. Toutefois, le viager répond à un besoin spécifique, auquel Square Habitat ne répond pas aujourd'hui.

Dans la démarche idéale, le conseiller bancaire réalise une découverte client à 360°, lui permettant d'orienter le client vers une solution bancaire (ou d'assurance), une solution immobilière via Square Habitat, ou une solution Viager, confiée à Viagimmo. Le test permettra de mesurer la pertinence et la faisabilité opérationnelle de cette logique d'aiguillage.

Ainsi, Square Habitat est parfaitement complémentaire à ce que VIAGIMMO propose. Ce test à vocation à tester l'appétence de nos clients à ces solutions de monétisation de patrimoine. Si les résultats sont intéressants, Square Habitat sera bien entendu un passage obligé dans tout process à déployer de manière plus pérenne.

9. Attrition assurances (SNECA)

Tous les ans le sujet « attrition assurances » est présenté aux équipes.

Quels est le nombre total de contrats assurances résiliés en moyenne par an sur la CR ?

Quelle est la « perte PNB » moyenne estimée ?

Que met en place la CR pour réduire cette attrition ?

Réponse Direction :

Nous constatons en moyenne 50 000 résiliations sur notre portefeuille (PACIFICA tous marchés) liées à plusieurs motifs (en premier lieu des motifs naturels : disparition du risque, déménagement, vente du bien, décès...) puis la loi Hamon (reprise concurrence).

Afin de limiter l'attrition, nous travaillons plusieurs leviers : communications clients pour fidéliser (ex : rappels cadeau de franchise, avantage bon conducteur, développement de la relation des mono équipés...) et des démarches commerciales poussées en ce sens depuis quelques années.

10. Incidences des intempéries (SNECA)

Nous saluons la décision de la Direction qui a offert la journée du 6/01 ((rémunérée mais non travaillée), au vu des conditions climatiques, à celles et ceux qui n'ont pas pu se rendre sur leur lieu de travail et qui ne disposaient pas de leur ordinateur professionnel pour télé-travailler.

Nous regrettons cependant l'iniquité de traitement entre les salariés, qui ont tous été impactés par les intempéries.

En effet, quelle est la contrepartie pour celles et ceux qui se sont rendus sur leur lieu de travail (siège ou agence) à leurs risques et périls, en assurant le service continu pour nos clients ?

Quelle est la contrepartie pour celles et ceux qui ont pu télé-travailler et assurer la permanence téléphonique jusqu'à 18h30 (quand les agences ou services fermaient à 16h30), et ont donc aussi assuré la continuité de service auprès de nos clients ?

Les collègues qui ont télétravaillé ont dû déclarer une journée de télétravail dans le SIRH, donc déduite de leur quota mensuel, ce qui désavantage notamment le Réseau pour le mois de janvier dont le quota est fortement impacté.

Comment comptez-vous régler cette iniquité ?

Réponse Direction :

A compter du lundi 5 janvier au soir, nous avons subi sur nos deux départements des conditions météorologiques difficiles - neige et verglas qui ont compliqué localement les déplacements.

Le mardi 6 janvier, ont été adoptées des mesures exceptionnelles, adaptées aux différentes typologies de situations auxquelles étaient confrontés nos collaborateurs. Nous avons également tenu compte du contexte particulier que constituait ce premier jour de reprise après les congés de fin d'année, notamment pour les salariés du réseau qui ne disposaient pas de leur PC (conformément aux règles en vigueur).

Ces consignes ont été motivées dans un souci d'assurer la sécurité de chacun et chacune, et à ce titre :

- Nous avons invité les collaborateurs qui le pouvaient à travailler à distance,
- Les sorties des collaborateurs s'étant rendus sur leur lieu de travail – le trajet étant possible pour certains - ont été autorisées à compter de 16h30 (heure de fermeture des agences)
- Il a été fait le choix de ne pas placer en absence non rémunérée les collaborateurs n'ayant pas pu se rendre sur site ou en agence et n'ayant pas été en mesure de travailler à distance (faute de disposer de leur ordinateur professionnel, après la période de congés). Et ceci afin d'éviter des prises de risques.

11. L'ACPR a mis en garde une CR suite à un contrôle (CFDT)

Elle souligne que plusieurs services (offres groupées de services commercialisés) se sont révélés inadaptés aux besoins des clients. Le CAAV a-t-il eu cette mise en garde ? Où en est la CRAV sur le traitement des transfo CSCA ? CAC ?

Réponse Direction :

La CRAV n'a pas eu cette « mise en garde ».

Elle s'inscrit dans le plan de remédiation ACPR/CAMCA. La CRAV a démarré très en amont le chantier de remédiation des CSCA (60% d'avancement de la remédiation des CSCA) et va poursuivre sur les CAC avec le secteur pilote Retz Estuaire sur le T2/2026 avant déploiement des autres secteurs.

Depuis juin 2024, démarrage de la remédiation, le stock des CAC/CSCA est passé de 72% à 46% dans le stock des offres groupées de services. Les CSCA ne « pèsent plus que 13% » et nous sommes en ligne pour avoir terminé la transformation des CSCA à fin 2027 demandée par CASA.

12. MIA (CFDT)

Pourquoi certains DSA et managers incitent les collaborateurs à utiliser MIA alors que cet outil est à ce jour non abouti et ne répond pas aux attentes des collaborateurs. En effet, il fait perdre du temps dans la rédaction des mails. Quel est à ce jour le taux d'utilisation ? Quelles sont les améliorations à venir ? Quand ?

Réponse Direction :

Cet outil communautaire apporte satisfaction lorsqu'il est maîtrisé. Et c'est également ce que les collaborateurs qui savent prompter remontent.

Certaines caisses régionales ont un taux de mails aidés par l'IA de + de 20%, sur le dernier trimestre 2025.

Pour notre part, le taux de mails envoyé, aidés par l'IA, est de 5.7%, quand la moyenne des Caisses régionales est à 10.4% sur le T4 2025.

Les évolutions qui ont eu lieu cette semaine sont les suivantes :

- Clarification du rôle de l'assistant MIA : renforcement du rôle de MIA, lui rappelant qu'il joue un rôle d'assistant clientèle qui travaille dans une agence et qui s'adresse à un client.
- Adoption d'un ton plus empathique, cordial et moins administratif
- Amélioration de la qualité globale des réponses : les propositions de MIA étaient jugées peu développées.

Nous sommes dans l'attente d'un lot 3 qui permettra à MIA de mettre en avant davantage les produits et offres bancaires dans les réponses faites aux clients

Comme toute évolution d'outil, il est nécessaire que les collaborateurs pratiquent et partagent leurs bonnes expériences.

13. EAA (CFDT)

Ne pas atteindre son objectif sur une seule ligne (exemple : assurances) peut-il être suffisant pour mettre un collaborateur partiel ?

Réponse Direction :

Un objectif non atteint peut conduire à une appréciation partielle, cette décision relève de l'analyse globale menée par le manager, en cohérence avec les attendus et les éléments factuels de l'année.

14. Objectifs commerciaux (CFDT)

La direction peut-elle rappeler que les objectifs commerciaux sont des objectifs de développement d'enveloppe et non des objectifs individuels. Il semblerait que lors des EAA le message n'est pas identique partout.

Réponse Direction :

Ce point a déjà été rappelé aux DSA et Managers en fin d'année. Nous vous invitons à nous remonter les éventuelles anomalies.

15. Equipe volante (CFDT)

Tous les postes de l'équipe volante sont-ils pourvus et quelle est la volumétrie par métier actuellement ? Quelles sont les perspectives d'évolution et les offres d'emplois à venir ?

Réponse Direction :

9 postes en équipe volante sont actuellement vacants (sur 17 au total), dont 5 postes de Conseillers Immobilier,. Nous couvrons en priorité les postes dans les agences.

Nous avons en parallèle 2 collaborateurs positionnés en sureffectif pour répondre à des situations particulières.

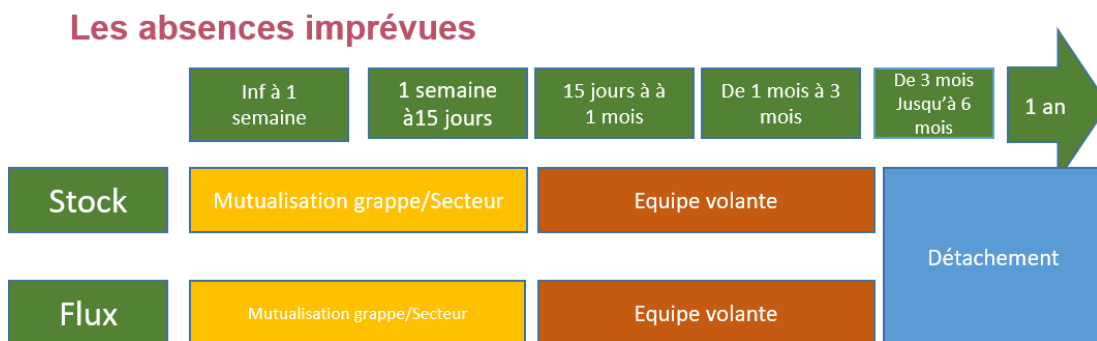
16. Règles de remplacement arrêt maladie (CFDT)

Pouvez-vous nous rappeler quelles sont les règles de remplacement des collaborateurs en arrêt maladie ? Les règles sont-elles identiques pour l'ensemble des métiers ?

Réponse Direction :

En cas d'absence temporaire, nous regardons la situation pour mettre en œuvre un remplacement le cas échéant, si la durée de l'absence et/ou la situation du service ou de l'agence le nécessite. Ce remplacement peut prendre la forme d'un détachement, d'une mission ou d'un renfort CDD.

Pour le réseau plus spécifiquement, les règles ci-dessous s'appliquent :



Les absences prévues de longues durées restent couvertes par des détachements

17. « Projet d'efficacité 2030 » (CFDT)

Nous entendons énormément parler du « projet d'efficacité 2030 » concernant les caisses régionales, avez-vous des éléments à nous communiquer à ce sujet ? Si oui sous quel délai ? Quel seront les impacts sur la CRAV ?

Réponse Direction :

Une présentation du projet Efficacité sera effectuée au CSE du 19 février 2026.

18. Télétravail et agendas (CFDT)

Depuis cette semaine il n'y a plus la possibilité de renseigner « télétravail » dans les agendas. Est-ce normal ou bien est-ce un dysfonctionnement temporaire ?

Réponse Direction :

Les évolutions sur l'agenda commercial et notamment l'évolution sur le télétravail vous a été présentée au CSE du mois de septembre.

Elle a par ailleurs fait l'objet d'une communication Canal 129 le 13 janvier.

La possibilité de renseigner « télétravail » dans l'agenda commercial a été supprimée au profit d'une intégration automatique du motif « télétravail » via SIRH. Le télétravail doit être renseigné dans SIRH pour apparaître à J+1 dans l'agenda commercial.