

1. **Postes gelés (SUD)**

Combien de postes restent gelés à ce jour sur les conseillers immobiliers ?

Quels secteurs sont concernés ?

Réponse Direction :

Nous rappelons qu'un poste « gelé » est un poste structurel que nous décidons momentanément de ne pas couvrir. Nous décomptons actuellement 6 postes de conseillers immobiliers « gelés ».

Secteur/DSA	Unité organisationnelle Libelle
DSA RETZ ESTUAIRE	PORNIC
DSA NANTES SAINT HERBLAIN	NANTES ZOLA
DSA NANTES SAINT HERBLAIN	NANTES TALENSAC
SECTEUR DISTRIBUTION EN LIGNE	AGENCE HABITAT
SECTEUR DISTRIBUTION EN LIGNE	AGENCE HABITAT
SECTEUR DISTRIBUTION EN LIGNE	AGENCE HABITAT

2. **Conditions de travail (SUD)**

Nous demandons que toutes les agences soient pourvues, pour chaque collaborateur, dans chaque bureau de réception, dans les espaces collaboratifs et aux espaces accueil, de sièges ergonomiques.

Réponse Direction :

Nous rappelons, conformément à ce qui est indiqué dans le PAPRI Pact, que toutes les chaises sont ergonomiques. Dans les espaces co, les fauteuils sont les modèles Hayworth (sièges noirs). Dans les bureaux de réception, nous rappelons notre volonté d'aligner les fauteuils collaborateurs, aux fauteuils clients conformément à la charte BMDP. Toutefois, et comme convenu, des fauteuils siège (hayworth) sont mis en place en priorité au sein des BR n'ayant pas d'espace collaboratifs ainsi que dans les nouvelles agences.

Cet aménagement est également réalisé après demande express et spécifique du médecin du travail.

3. **Souris ergonomiques (SUD)**

Merci de nous rappeler le process de notre caisse régionale, pour qu'un collaborateur puisse bénéficier d'une souris ergonomique ?

Pour le réseau, cette modeste dépense peut-elle être prise en charge sur le budget agence ?

Réponse Direction :

Le collaborateur adresse à la DDH un mail avec un certificat médical indiquant le besoin et s'il s'agit d'une souris droite ou gauche. Le certificat médical peut être émis par tout praticien (kiné, généraliste, médecin du travail...). Selon la localisation du salarié, celui-ci récupère sa souris en kiosque informatique (sites) ou par courrier interne.

4. **Réhausseur/support de PC (SUD)**

Dans la même lignée que la question précédente, que faut-il faire pour obtenir un support/réhausseur de PC ?

Réponse Direction :

Le salarié peut faire une demande de matériel/logiciel (Demalog) via CAESAR.

5. Incident porte bloquée (SUD)

À la suite de l'incident survenu début janvier 2026 sur la porte des sanitaires du deuxième étage (NOSICA), celle-ci est toujours manquante à ce jour, quand sera-t-elle remplacée ? Y-a-t-il un contrôle de prévu sur les portes similaires ?

Réponse Direction :

Au vu du délai important d'approvisionnement de la nouvelle porte, nous avons mis en place une porte provisoire au 2ème étage. Nous avons aussi demandé la modification de l'ensemble des portes similaires pour éviter ce type de problème à l'avenir.

6. Placement plan d'épargne entreprise (SUD)

Sans choix validé par les salariés, le montant de l'épargne salariale serait versé sur le support AGRIPLAN BMTN (CR atlantique vendée). Ce support est codifié en 6 en termes de risque. Pourquoi ce choix, alors qu'il existe un support de trésorerie en risque 1 ?!

Réponse Direction :

Ce choix d'option par défaut figure dans notre accord PEE signé en 2023 et figurait déjà en 2019. Sur le sujet du risque, le fonds est classifié 6 car il est investi sur un seul émetteur (la Caisse Régionale qui émet des titres), il n'y a donc pas de diversification à l'inverse des fonds de trésorerie.

7. Suite ric n° 11 de février 2026 WORKLIFE (SUD)

Concernant la prolongation des titres restaurant, vous avez répondu : « À chaque fin de millésime, le solde des sommes non dépensées sera automatiquement reporté sur le millésime suivant ». En est-il de même pour les "CESU handicap et ALD" ?

Réponse Direction :

Avant avec UP, les CESU papiers n'étaient pas reportés en fin d'année et devaient être consommés avant le 31 janvier de l'année suivante. Le solde non consommé était perdu.

Les e-CESU étaient reportables pour une année à la demande du salarié sur son espace UP moyennant une perte de 10% du transfert (frais de traitement pris par UP).

Dorénavant, les Services A la Personne (SAP, anciennement CESU) proposés par Worklife ne sont pas reportables sur l'exercice suivant. Nous mettons à disposition les montants plus rapidement au cours de l'année en proposant une commande semestrielle plutôt que trimestrielle auparavant avec UP. Ainsi, les 400 premiers € ont été mis à disposition en janvier (12 mois de consommation possible) et les 400€ suivants seront mis à disposition en juin (6 mois de consommation possible).

Cela offre la possibilité aux salariés bénéficiaires d'anticiper la consommation de leurs avantages SAP sur l'année.

8. Conventions de comptes (SUD)

Il semblerait qu'un certain nombre de conventions de comptes ne soient pas archivées, et donc absent des dossiers clients.

Qui a la responsabilité du contrôle et la conformité de ces conventions ?

En cas de litige avec un client, quelle serait la responsabilité du salarié à l'initiative de l'ouverture ou de la modification du compte ?

Réponse Direction :

En effet, certaines conventions de compte sont manquantes. Des travaux de relance auprès des clients ont déjà été menés par le passé, sans grande efficacité.

Un travail d'analyse de la nature des clients dont la convention de compte est manquante est en cours, afin de trouver la meilleure solution de remédiation.

La responsabilité du bon retour et archivage de la convention signée est celle du collaborateur qui a ouvert le compte client.

9. Missions des CCM de grappe (SUD)

Nous constatons depuis un certain temps que le rôle et les missions des CCM de grappe ne sont pas toujours respectés.

Sauf erreur, leur mission principale étant d'assurer les remplacements de collègues absents, nous observons que, face au nombre croissant d'absences ces derniers mois, leur périmètre d'intervention ne permet plus de répondre efficacement aux besoins du terrain.

Nous avons alerté à plusieurs reprises la direction sur la nécessité de renforcer les équipes au niveau des secteurs.

Ces renforts pourraient être issus du réseau : des collègues avec une solide expérience de terrain, afin d'apporter un soutien opérationnel en cas d'absence.

Nous souhaitons que la direction prenne pleinement conscience de l'importance de ce dispositif et qu'une réflexion approfondie soit engagée sur l'évolution de ce métier et des moyens associés.

Réponse Direction :

Nous rappelons concernant les CCM de grappe, que leur fiche de poste précise bien l'exercice du métier dans toutes les agences de la grappe selon les besoins identifiés par le directeur d'agence.

C'est bien le directeur d'agence qui décide de l'affectation du CCM grappe, les missions sont donc respectées.

Dans le cadre des mobilités internes et des recrutements, nous cherchons en priorité à couvrir les postes avec enveloppe.

10. Déclaration de décès (SUD)

Qui peut être le déclarant ?

Qui a la charge de vérifier la qualité du déclarant, héritier ou non ?

Quels documents officiels doivent être demandés ?

Y-a-t-il des courriers envoyés automatiquement au déclarant ?

Réponse Direction :

Le déclarant peut être toute personne ou entité (exemples : pompes funèbres, notaire).

La qualité du déclarant n'est pas à vérifier, pour déclarer, il faut être en possession de l'acte de décès. La preuve de l'héritier peut se faire avec la remise du livret de famille du défunt et la présentation d'une pièce d'identité par ledit héritier.

Une déclaration décès enregistrée sans informations d'héritier est possible, le pôle d'expertise successions est formé pour procéder à la recherche des héritiers.

Ainsi, c'est l'acte de décès qui est le document officiel demandé. Le décès ne peut être enregistré sans acte de décès.

Concernant l'envoi automatique du courrier, si le déclarant n'est pas un héritier, il ne reçoit pas de courrier.

11. Déclaration de décès (SUD)

Il est un process dans notre caisse régionale : recevoir sans rendez-vous une personne qui vient déclarer un décès (entretien de 10/15 minutes) Devant la dangerosité de ce process, et les conséquences que cela peut engendrer, nous demandons que la direction fasse stopper définitivement cette méthode, et que chaque déclaration de décès fasse obligatoirement l'objet d'un rendez-vous classique, fixé sur un agenda, avec si possible le chargé d'enveloppe.

Réponse Direction :

Il s'agit d'un process éprouvé depuis plusieurs années qui vise à recevoir un déclarant héritier ou non, dans un contexte de décès d'un proche dans 90% des cas, en mettant en pratique le modèle relationnel : Chaleur humaine, client avant le dossier, éclaireur.

Il n'est pas toujours possible pour un déclarant de prendre un rdv préalablement, nous sommes ici dans un moment de vie douloureux et l'excellence relationnelle au moment de la réception de cette personne est indispensable à plusieurs titres : considération pour le défunt et la personne endeuillée, image du CAAV.

Néanmoins, cette question a été transmise à la direction commerciale pour recueillir leur avis éclairé.

12. Déclaration de décès (SUD)

Faisant état du nouveau process et dans le cadre du courrier de relevés des avoirs envoyé au déclarant, combien de dysfonctionnements avez-vous relevé ?

[Réponse Direction :](#)

L'inventaire des avoirs du défunt n'est pas envoyé au déclarant s'il n'est pas héritier contact. Il est envoyé (process en cours de révision) à l'héritier qui a été déterminé comme héritier contact.

Nous avons enregistré très récemment 2 dysfonctionnements :

- Mauvais héritier contact enregistré dans le parcours déclaration décès en agence (déclaration décès qui n'avait pas été réalisée en face à face) et vérification non réalisée au niveau du pôle successions ayant entraîné l'envoi d'un courrier à un client qui n'aurait pas du le recevoir.
- Envoi d'un courrier d'inventaire papier dans l'enveloppe d'un autre héritier.

Le process est en cours de révision : l'inventaire ne sera plus envoyé systématiquement à l'héritier contact, sauf sur demande. Des modifications techniques sont en cours.

En complément, il existe également une intention Caesar sur les bons réflexes de l'ouverture d'une succession en agence.

13. Déclaration de décès (SUD)

Nous demandons un audit sur l'outil « déclaration de décès ».

[Réponse Direction :](#)

Cette demande ne relève pas des réclamations individuelles et collectives, nous ne souhaitons pas y donner suite.

14. DSA Yon et Bocage (SUD)

De nombreux tableaux de suivi, de tableaux de comparaison de production commerciale quantitative entre salariés de la DSA, de demandes de comptes-rendus et prévisionnels d'activité sur les métiers de conseiller logement notamment, circulent dans cette DSA.

Leur circulation et utilisation, sont un vecteur important de pression. Nous demandons à la Direction de faire stopper ces pratiques sur cette DSA.

Nous demandons également à la Direction qu'elle procède à un audit dans les autres secteurs d'agences et unités du siège, afin de faire cesser les pratiques similaires qui pourraient y avoir cours.

[Réponse Direction :](#)

Les managers du secteur Yon et Bocage ont souhaité harmoniser leurs pratiques pour améliorer l'accompagnement managérial individuel dans le cadre des repères fixés par l'entreprise (entretien bilan élan individuel et accompagnement Démarche Conseil).

Cependant, nous rappelons que les tableaux de bords de classement individuel sont proscrits.

Pour les Conseillers Immobilier, dans un contexte de plusieurs absences, il a été mis en place un suivi de l'activité (RDV, dossiers en cours, ...) pour faciliter l'entraide entre grappes du secteur.

15. DSA Yon et Bocage (SUD)

A l'occasion des absences et du manque de moyen pour y faire face dans cette DSA, il a été demandé à des salariés d'une grappe de ce secteur de renforcer une autre grappe, en justifiant cette demande par l'évocation et la comparaison explicite de la situation des salariés en arrêt maladie sur chacune de ces grappes.

Cette pratique induit -elle :

- Qu'il y aurait une « hiérarchie » dans les motifs des arrêts maladies ?
- Que les règles en matière de RGPD peuvent être bafouées pour justifier les demandes par la hiérarchie de ce secteur ?

La Direction peut-elle préciser quelles sont les règles de renforcement ou remplacement de personnel entre grappes et dans quelles situations ?

Réponse Direction :

Pour faire face aux absences de ces dernières semaines, il a effectivement été organisé un système d'entraide entre les différentes grappes pour répondre aux besoins de nos clients et prospects en mutualisant les ressources au niveau du secteur.

Il n'y a aucune « catégorisation » ni « comparaison explicite ». En aucun cas, les raisons des arrêts n'ont été évoquées.

En cas d'absence, et en fonction des ressources disponibles, il peut être fait appel à l'équipe volante (arrivée d'un conseiller immobilier le 2 mai), ou organiser une coopération entre les différentes grappes. Des leviers comme la réduction de l'accueil partagé ou de calculs d'enveloppes par des conseillers pivots peuvent aussi être mis en place.

16. Congés parentalité (SUD)

Comment la Direction a-t-elle anticipé les impacts des nouveaux congés de parentalité pour pouvoir au remplacement des collègues concernés, afin que la charge de travail ne se reporte pas sur le reste de l'équipe ?

Réponse Direction :

Les décrets d'application du congé supplémentaire de naissance et notamment celui concernant la rémunération ne sont toujours pas parus, nous sommes donc en attente. Nous avons des interrogations et des projections mais pas de demandes officielles à ce stade. Les remplacements seront étudiés au cas par cas, comme nous le faisons dans le cadre des arrêts ou congés, en fonction de la situation de l'agence ou du service dans lequel se trouve le collaborateur.

17. Droit à l'erreur (SNECA)

A-t-on le droit à l'erreur dans l'entreprise ?

Si oui, dans quelle limite ?

En cas d'erreur, pouvez-vous rappeler la marche à suivre pour le salarié concerné ?

La situation est-elle différente quand il s'agit d'une erreur découverte ultérieurement (jusqu'à plusieurs années après) ?

La RH ou le Contrôle Périodique interviennent-ils auprès du M+1 concerné pour apaiser les éventuelles tensions créées dans l'équipe et/ou avec le manager ?

Les résultats de l'analyse de la situation après investigations des services experts, les suites et conséquences sont-ils abordés en toute transparence avec le salarié et son manager ?

Si sa responsabilité est établie et que les conséquences sont acceptables pour l'Entreprise, la RH accompagne-t-elle le salarié pour qu'il continue sereinement son parcours professionnel ?

Réponse Direction :

Tout salarié a droit à l'erreur, nous rappelons que le code de déontologie le prévoit expressément. Quel que soit le type d'erreur, il est important que le salarié en informe rapidement son manager.

La procédure et les services impactés varient selon la nature de l'erreur, les modalités de découverte, son impact, les occurrences.

Oui, la DDH peut bien évidemment intervenir que ce soit en cas de tensions ou pour accompagner le salarié concerné.

18. Conviviales (SNECA)

Quelles sont les directives relatives aux conviviales quant à la présence des collaborateurs et à la récupération des heures au-delà des horaires de travail habituels ?

Ces règles peuvent-elles être rappelées chaque début d'année, en amont de l'organisation de cet événement dans les agences, afin que managers et collaborateurs soient au fait de leurs droits et devoirs ?

Réponse Direction :

Les règles sont les mêmes qu'habituellement, les heures effectuées durant la partie « obligatoire » de la conviviale sont compensées dans le cadre de la modulation (avec accord du salarié) ou la même semaine, ou rémunérées en heures supplémentaires.

Nous notons le rappel des règles en début d'année.

19. Eau chaude - sanitaires Sites Siège (SNECA)

Certaines pathologies rendent le lavage des mains à l'eau froide douloureux.

Les lavabos des sanitaires des sièges n'ont que de l'eau froide voire très froide selon les saisons.

Que propose la Direction pour ces personnes en situation de handicap ?

[Réponse Direction](#) :

Nous n'avons eu aucune remontée en ce sens. Nous rappelons que cela a été effectué dans le cadre du plan de sobriété énergétique en lien avec les préconisations gouvernementales. Si nécessaire, nous pouvons ouvrir une réflexion afin de revenir sur cette pratique.

20. BDESE (SNECA)

Quand la BDESE sera-t-elle mise à jour ?

[Réponse Direction](#) :

Nous avons déjà fait une mise à jour, quels seraient les éléments manquants ?

21. RCP (SNECA)

Pouvez-vous expliquer l'intérêt des RCP, en illustrant avec des exemples ?

[Réponse Direction](#) :

Nous ne comprenons pas la question.

22. EAA (CFDT)

Quel est le nombre de collaborateurs insuffisants, partiels, conformes et supérieurs sur l'année 2025 ainsi que sur les deux dernières années ?

[Réponse Direction](#) :

Les niveaux d'évaluation des EAA réalisés sur les 3 dernières années sont ci-dessous :

Evaluations	2023		2024		2025	
	Evalués en nombre	Evalués en %	Evalués en nombre	Evalués en %	Evalués en nombre	Evalués en %
Conforme	1526	69,40%	1445	68,52%	1440	68,02%
En cours d'apprentissage	225	10,23%	157	7,44%	179	8,46%
Insuffisant	14	0,64%	18	0,85%	22	1,04%
Partiel	95	4,32%	103	4,88%	113	5,34%
Supérieur	339	15,42%	386	18,30%	363	17,15%
Total général	2199	100,00%	2109	100,00%	2117	100,00%

23. Plan d'Accompagnement Individuel (CFDT)

Quel est le nombre de plan d'accompagnement individuel sur l'année 2026 ainsi que sur les deux dernières ?

[Réponse Direction](#) :

Les plans d'accompagnement individuels (PAI) sont ouverts avec le manager pour se mettre d'accord et sont normalement prévus pour durer entre 6 mois et un an. Cependant, le collaborateur peut n'être embarqué que quelques mois plus tard (attente de réalisation de l'EAA ou absence longue).

Les dates prises en compte pour ce bilan sont celles de la création du formulaire.

Années	Nombre de PAI
2024	4
2025	7
2026	16
Total général	27

24. Conditions de financement : offres transition (CFDT)

Quelle est la position du Crédit Agricole atlantique Vendée face à l'offre du Crédit Mutuel pour financer une voiture électrique (CMU : 1% sans frais de dossier), ainsi qu'un taux de 0 % sur un crédit pour l'achat d'un vélo électrique ?

Réponse Direction :

Notre offre concernant le financement de véhicules électriques est compétitive et sans frais de dossier. Nous ne pouvons pas systématiquement être le moins cher du marché pour chaque offre. Les offres transition proposées dans la gamme CAAV sont à des taux préférentiels versus les autres gammes, notre positionnement est compétitif par rapport au marché.

En parallèle nous allons proposer aux jeunes (16-30 ans) à compter du 4 juin une offre de prêt conso « bonus jeunes » à 0% jusqu'à 3000€ pour accompagner la réalisation des projets des jeunes au-delà du vélo électrique.

25. Gestion vélos électriques (CFDT)

Quelles sont les règles en vigueur concernant le rechargement des batteries de vélo électriques dans les locaux de l'entreprise (sièges et agences), ainsi que leur entreposage au sein des agences ?

Réponse Direction :

Sera complétée au prochain CSE.

26. Service PCE (CFDT)

Pouvez-vous nous faire le point sur le devenir des collègues du service PCE saisie et réquisition ? Certains collègues sont dans le flou : quel accompagnement dans le temps est-il prévu ?

Réponse Direction :

Depuis l'avis du CSE rendu le 19 mars :

- Tous les collaborateurs ont été reçus par la conseillère en trajectoire professionnelle.
- Des ateliers dédiés ont été réalisés sur les thématiques LEARNIA, Ma Trajectoire Pro, étapes et solutions, Pitch et l'entretien de recrutement.
- A date 3 collaborateurs ont engagé une mobilité.
- Des vis ma vie sont prévus ou en cours d'organisation pour l'ensemble de l'équipe toujours en poste.
- Proposition d'engager le parcours JobMaker et/ou de réaliser les tests Assessfirst => une personne engagée à ce jour.

Nous rappelons que la fin d'activité est prévue, en cible, à fin 2026 et que nous sommes toujours pleinement mobilisés sur la recherche de solution pour chacun des collaborateurs.

27. Disponibilités pour rdv logement (CFDT)

L'objectif sur l'univers logement est de proposer des rendez-vous sous un délai de deux trois jours. Dans la plupart des secteurs, les rendez-vous sont à 3 semaines minimum. En avez-vous conscience ? Quand avez-vous prévu de dégeler les postes ? Est-il prévu des renforts sur certains secteurs ?

Réponse Direction :

L'objectif est de proposer à nos clients des RDV dans un délai correspondant à la maturité de leur projet, et prioritairement dans un délai de 5 jours notamment pour les clients/prospects ayant bénéficié d'un accord de principe suite à une simulation en ligne.

Les ressources mises en place, compte tenu du marché actuel de l'habitat sont suffisantes. Nous rappelons que les agendas doivent rester « ouverts » à nos clients/prospects et que les plages dites « administratives » doivent être en corrélation avec l'activité. Actuellement, le potentiel de RDV hebdo n'est pas à saturation à 3 semaines.

28. Arrêt du booster PTZ by CA (CFDT)

Le 07/04/2026 une communication canal 129 rappelait l'arrêt du PTZ avec les consignes suivantes, Samedi 11 avril : date limite des propositions commerciales et fin du barème dans simul CA, jeudi 16 avril : date limite d'envoi des dossiers à EPT, mercredi 22 avril : date limite des transferts à RCC. Une nouvelle fois les délais n'étaient pas suffisants mettant en difficulté toute la chaîne logement. Pourquoi si peu d'anticipation ? La publication sur Canal 129 était-elle suffisante ?

[Réponse Direction :](#)

La communication sur l'arrêt de l'offre nationale booster PTZ a été faite dès que nous avons eu confirmation de cette information par CASA le 3 avril. Cela a été évoqué dans un post Canal 129 dédié le 7 avril 2026 mais également lors de la plénière immo du 3 avril 2026 et via la conversation Teams CI'nergies dédiée aux conseillers immo le 8 avril 2026. Pour rappel, quand ce booster PTZ a été lancé, la date de fin annoncée était bien celle du 30 avril.

29. Politique d'embauche (CFDT)

Sur un poste vacant, quelle est la pratique de la Caisse Régionale : embauche en CDI avec période d'essai, ou en CDD ? Est-ce une nouvelle pratique d'embaucher en CDD ? Et pourquoi ?

[Réponse Direction :](#)

Si le poste est vacant du fait d'un arrêt ou d'une absence, nous privilégions un recrutement CDD.

30. Plan d'accompagnement Individuel (CFDT)

Quels sont les objectifs et les risques pour le collaborateur bénéficiant un plan d'accompagnement individuel ?

[Réponse Direction :](#)

Le plan d'accompagnement individuel a pour finalité première d'accompagner le collaborateur en difficulté afin de lui permettre de retrouver une situation professionnelle conforme aux attendus de son poste ou d'envisager, le cas échéant, une évolution adaptée à sa situation.