

Quelles mesures pourraient être envisagées pour sécuriser davantage les intérêts du client et limiter la responsabilité du Crédit Agricole Alpes Provence dans ce contexte ?

Réponse : Nous avons pleinement identifié cet irritant et il s'inscrit dans les travaux du projet d'Entreprise Nouvelles Proximités, visant à donner plus de délégation dans les réseaux et à diminuer nos temps de réponse.

Dans ce contexte, la bascule vers KOSMOS constitue une opportunité importante d'évolution. Il a été acté de remplacer l'outil Work Flow SAV par des tickets CAESAR, en repensant les circuits et les délégations.

Plusieurs mesures sont à l'étude avec des premiers ateliers déjà réalisés :

- Revue des délégations au réseau, afin de permettre des arbitrages plus rapides lorsque le risque est maintenu ou réduit (selon la nature des supports fonds euros / UC).
- Différenciation des circuits de traitement en fonction du niveau de risque réel de l'opération.
- Simplification des parcours, avec notamment la suppression d'étapes intermédiaires comme le passage par l'unité Post Real.

L'objectif est double : gagner en efficacité et surtout réduire le temps de traitement ce qui permettra de limiter le risque financier du client et son insatisfaction.

Dans le cadre du chantier simplification des crédits, des décisions sont prises d'ici juillet.

Obligation de déclaration mandat à titre privé

Suite au CAAP actu du 04/04/2026 du service conformité / Juridique / Risques / Contrôles

« A l'occasion des élections municipales qui viennent de se dérouler, nous vous rappelons que les collaborateurs doivent déclarer tout mandat qu'ils exercent à titre privé (en dehors du Groupe Crédit Agricole)

Pourquoi déclarer ?

- *En application du Règlement Intérieur (annexe relative à la Conformité et à la*

Déontologie des salariés), le collaborateur doit veiller à ne pas se trouver en situation susceptible d'engendrer un conflit d'intérêts.

- *En référence à la Lettre Jaune 2025-080, l'exercice d'un mandat privé par le collaborateur ne doit pas avoir une incidence défavorable sur l'exercice de ses attributions et responsabilités, altérer son pouvoir d'appréciation ou de décision, influencer son indépendance ou son intégrité, par des considérations d'ordre personnel.*

De quoi s'agit-il ?

• *Il s'agit des mandats d'administration, de gestion ou de direction détenus à titre privé au sein de tout organisme, à but lucratif ou non, ainsi que les mandats électifs, à l'exclusion des mandats détenus dans les SCI familiales ou dans des organismes dont l'objet est en lien avec les orientations religieuses, philosophiques ou sexuelles ou l'état de santé des collaborateurs.*

• *Ne sont pas concernés les mandats de représentation du personnel »*

Question : Les collaborateurs doivent-ils déclarer les mandats d'administration, de gestion ou de direction qu'ils exercent à titre privé au sein d'associations régies par la loi 1901, et plus précisément, quels autres mandats privés sont concernés par cette obligation de déclaration ?

Réponse : La communication réalisée dans CAAP ACTU s'inscrit dans le cadre du volet humain du projet Nouvelles proximité et de la notion de responsabilité de chacun.

Voici ce que précise la lettre jaune 2025-080, accessible via CESAR sous le mot clé « Mandats privés » :

• Les collaborateurs doivent déclarer à leur Responsable Conformité le(s) mandat(s) détenu(s) à titre privé, en dehors du Groupe Crédit Agricole[...].

Il s'agit des mandats d'administration, de gestion ou de direction rémunérés ou non, détenus à titre privé au sein de tout organisme, à but lucratif ou non, ainsi que les mandats électifs.

Ceci inclut les activités exercées en tant qu'auto-entrepreneur si le collaborateur s'estime être en conflit d'intérêts.

• A moins que le collaborateur s'estime être en conflit d'intérêts et qu'il souhaite les communiquer, sont exclus de la déclaration, les mandats détenus dans des SCI familiales ou dans des organismes dont l'objet est en lien avec les orientations religieuses, philosophiques, ou sexuelles ou l'état de santé des collaborateurs.

Par exemple, un collaborateur doit faire une déclaration au Responsable Conformité s'il :

- détient un mandat de direction dans une société externe,
- exerce un mandat électif dans sa commune,
- exerce un mandat de gestion dans une société informatique spécialisée dans la cybersécurité,
- détient un mandat de trésorier dans une association.

En pratique la déclaration du mandat se fait via CAESAR. En résumé la réponse à la question est positive sauf si l'engagement associatif est lié aux préférences « religieuses, philosophiques, sexuelles ou l'état de santé des collaborateurs ».

L'équipe Conformité se tient à la disposition des collaborateurs qui auraient des interrogations sur le sujet.

Entretiens appréciations et RECs individuelles 2026

4.1 Entretiens appréciations (en nombre et pourcentage avec rappel année précédente pour chacune des questions).

Combien de salariés ont été appréciés en « excellent » ?

Combien de salariés ont été appréciés en « maîtrise très bien » ?

Combien de salariés ont été appréciés en « maîtrise » ?

Combien de salariés ont été appréciés en « maîtrise partielle » ?

Combien de salariés ont été appréciés en « ne maîtrise pas » ?

Combien de salariés n'ont pas été appréciés en 2026 vs 2025 ?

Combien de salariés ont vu leurs appréciations se dégrader d'excellent en maîtrise très bien ou maîtrise ?

Combien de salariés ont vu leurs appréciations se dégrader de maîtrise en maîtrise partielle ou ne maîtrise pas ?

Combien de salariés sont passés de maîtrise à maîtrise très bien ?

Réponses : Vous trouverez ci-dessous les éléments concernant 2025 et 2026.

Questions	2025	2025 (en %)	2026	2026 (en %)
Salariés appréciés en "excellent"	56	2,9%	78	4%
Salariés appréciés en « maîtrise très bien »	672	34,4%	719	37%
Salariés appréciés en « maîtrise »	777	39,7%	752	39%
Salariés appréciés en « maîtrise partielle »	193	9,9%	176	9%
Salariés appréciés en « ne maîtrise pas »	19	1,0%	8	0,4%
Salariés qui n'ont pas été appréciés en 2026 vs 2025	29	1,5%	33	1,7%
Salariés qui ont vu leurs appréciations se dégrader d'excellent en maîtrise très bien ou maîtrise	37	1,9%	11	0,6%
Salariés qui ont vu leurs appréciations se dégrader de maîtrise en maîtrise partielle ou ne maîtrise pas	92	4,7%	46	2,4%
Salariés qui sont passés de maîtrise à maîtrise très bien	104	5,3%	192	10,0%

4.2 Taux d'atteinte de REC individuelle (nombre avec rappel de l'année précédente) :

Quel est le nombre de salariés ayant atteint les niveaux de REC suivants

- 300 %
- 220 %

- Entre 219 % et 150 %
- Entre 149 % et 100 %
- Moins de 100 %

Réponse : Vous trouverez ci-dessous les éléments :

Tranches	Nb collaborateurs
300%	0
250%	2
220%	8
150% à 219%	181
100% à 149%	1375
Moins de 100%	451

Prime annuelle Conseillers Privés/Chargés d’Affaires Entreprises :

4.1 Les primes de performance annuelle des Conseillers Privés et Chargés d’Affaires Entreprises et de leurs Managers ont été attribuées en ce début d’année.

Cette attribution a créé un fort mécontentement parmi les concernés du fait de règles jugées fluctuantes, changeantes voire opaques.

La Direction peut-elle communiquer les montants distribués au global et en moyenne sur les 3 dernières années et les critères retenus pour attribuer ces primes ?

Quels sont les critères définis pour l’année 2026 ?

Où peut-on retrouver les modalités et critères de versement ?

Réponse : Vous trouverez ci-dessous les éléments demandés constituant le Bonus 2026 pour la Banque privée, sur la base de 3 critères en lien avec les ambitions stratégiques de CAAP : la Conquête, l’Epargne et la Valeur :

- Conquête Nette : 33 points

- Collecte Nette globale : 34 points

- Evolution du PNB : 33 points

Pour rappel les équipes de bénéficie d'un Bonus sous réserve de l'atteinte du référentiel métier à 140%..

Concernant le marché des entreprises, vous trouverez ci-dessous les critères retenus concernant les bonus 2026 qui ont été présentés à l'ensemble des équipes lors de la plénière du 9 avril.

BONUS 2026
NOUVEAUTÉS



Règles conservées:

- Les primés métiers sont attribuées sur des critères de **surperformance** en cohérence avec nos ambitions 2026
- Elles sont liées à l'atteinte **REC Collective** (50% des bonus versés si REC < 100%)
- Elles prennent en compte des indicateurs liés :
 - Aux orientations stratégiques de la CR

Nouvelles règles :

- Les indicateurs cibles retenus pour 2026 et leur pondération :

Critères	Pondération
EER	25%
Evol Collecte nette globale	20%
Prod Crédits	20%
Evol Flux	20%
Evol Factu encaissée	15%

5
critères selon les spécificités des métiers & Expertises

- Mise en place de palier** progressif pour ancrer la surperformance avec un seuil de déclenchement mini à 120%.

- 1^{er} palier → Si atteinte ≥ 120% et < 140% = **70%** du bonus versé
- 2^{ème} palier → Si atteinte ≥ 140% = **100%** Bonus versé

- Mise en cohérence** des bonus par métier → Homogénéisation des dotations cibles

Bonus cible	Avant	2026
Chargé PME & innovation	5 000 €	8 000 €
Adjoint & Chargé PME/ETI	8 000 €	10 000 €
Manager Ent	10 000 €	12 000 €

Par ailleurs, voici les éléments concernant la prime de performance annuelle versée aux Conseillers Privés et Chargés d’Affaires Entreprises sur les 3 derniers :

exercices :

	SOMME	MOYENNE
2 026	339 K€	5,9 K€
2 025	213 K€	3,8 K€
2 024	276 K€	5,3K€

4.2 Par ailleurs au niveau de la filière patrimoniale il a été remonté aux élus la réalisation de plusieurs entretiens RH consécutifs avec certains CGP allant au-delà de la traditionnelle revue de portefeuille des CRH ?

Pouvez-vous, en toute transparence, nous éclairer sur la finalité de ces entretiens (ce qui n’a pas été clairement précisée aux personnes concernées) ?

Réponse : Tout d’abord, il convient de préciser à quels entretiens il est fait référence. S’agit-il des entretiens « RH » entre les managers et leurs collaborateurs ou des entretiens menés par les CRH ?

S’il s’agit des entretiens menés par les CRH, ils s’inscrivent dans une des orientations des Nouvelles Proximités Humaines qui est de rendre possible pour chacun un projet de vie professionnel stimulant sur nos territoires. En lien avec cette orientation, les CRH reçoivent très régulièrement les collaborateurs de la CR dans le cadre d’entretien de carrière et abordent (en outre) avec chacun d’entre eux la projection professionnelle. Des collaborateurs CGP ont donc été reçus à ce titre sans qu’il y ait d’autre finalité que d’aborder leur trajectoire professionnelle et leur projection au sein de CAAP. Si la finalité de ces échanges n’a pas été clairement perçue par certains d’entre eux, leurs CRH demeurent bien sûr à leur écoute pour dissiper toute incompréhension ou mal entendu.

Middle office “Agri”

Comme cela a existé par le passé, serait-il possible d’envisager de recréer un middle office agri ?

Pour cette clientèle sensible et historique qui a des besoins spécifiques, le middle office agri permettrait d’apporter une meilleure expertise et réactivité au service de nos clients dans le cadre de la nouvelle proximité.

Réponse : Nous avons pris la décision en 2020 de réunir sur Pro direct les middle des marchés Pro Agri afin d’assurer la continuité de service et d’améliorer ainsi le service client.

Le dispositif est opérationnel et efficient si l’on regarde le niveau de satisfaction mesuré chaque année.

Ainsi en 2024, Le marché de l’agriculture avait un IRC qui le positionnait au premier rang des CR et au second rang en 2025. L’ambition qui est la nôtre, dans le cadre de notre projet nouvelle proximité, est de simplifier ce qui doit l’être, automatiser ce qui peut l’être et faire en sorte que chacun utilise les outils mis à disposition pour renforcer notre efficacité et la satisfaction client.

Plans de réussite :

Combien de plans de réussite ont été mis en place pour les années 2024 et 2025 et depuis 01/01/2026 ?

Quelle est la répartition par métiers et ancienneté (moins de 5 ans, 5 à 10 ans et plus de 10 ans) sur ces mêmes périodes ?

Des plans de réussite ont-ils été mis en place dans les services supports ?

Quels ont été les résultats de ces plans de réussite (répartition entre maintien dans le poste, changement de poste, mobilité géographique ...) ?

Réponse : Avant toute chose, il est important de rappeler le dispositif des projets de réussite et dans quel contexte ils s'inscrivent.

Dans l'objectif de favoriser la responsabilité en proximité des collaborateurs afin d'atteindre les ambitions fixées par la Caisse régionale, le projet de réussite vise à partager avec le collaborateur les difficultés rencontrées, les besoins d'accompagnement ainsi que le suivi nécessaire pour un retour aux attendus.

Chaque décision mise en œuvre est, bien entendu, adaptée à la situation et aux difficultés rencontrées.

En effet, lorsqu'un collaborateur est évalué en dessous du niveau attendu (Maîtrise partiellement ou Ne maîtrise pas), un accompagnement managérial est prévu dans un premier temps pour permettre au collaborateur de revenir aux attendus de son métier, si la difficulté persiste après cet accompagnement, un projet de réussite tripartite manager- collaborateur-RH est proposé en accord avec la ligne managériale.

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions posées :

1. Combien de plans de réussite ont été mis en place pour les années 2024 et 2025 et depuis le 01/01/2026 ?

Réponse :

En 2024 : 21

En 2025 : 23

En 2026 : en cours de définition (phase de qualification des difficultés en lien avec les managers suite à la clôture des évaluations annuelles fin Février)

2. Quelle est la répartition par métiers et ancienneté (moins de 5 ans, 5 à 10 ans et plus de 10 ans) sur ces mêmes périodes ?

Réponse :

Sur 2024 :

S'agissant de la répartition par métiers : 75% sont relatifs aux métiers du réseau de proximité / 15% aux métiers des réseaux spécialisés (pro/agri/patri/entreprise) et 10% aux fonctions support.

S'agissant de la répartition par ancienneté,

- 52% concernent des collaborateurs ayant une ancienneté supérieure à 10 ans,
- 29% concernent des collaborateurs ayant une ancienneté entre 5 et 10 ans et
- 19% concernent des collaborateurs ayant une ancienneté inférieure à 5 ans.

Sur 2025 :

S'agissant de la répartition par métiers :

- 70% sont relatifs aux métiers du réseau de proximité
- 21% aux métiers des réseaux spécialisés (pro/agri/patri/entreprise) et
- 9% aux fonctions support.

S'agissant de la répartition par ancienneté :

- 60% concernent des collaborateurs ayant une ancienneté supérieure à 10 ans,
- 35% concernant des collaborateurs ayant une ancienneté entre 5 et 10 ans et
- 5% concernent des collaborateurs ayant une ancienneté inférieure à 5 ans.

3. Quels ont été les résultats de ces plans de réussite (répartition entre maintien dans le poste, changement de poste, mobilité géographique ...) ?

Réponse :

En 2024 :

- 50% des projets de réussite se sont soldés par une réussite et un maintien dans le poste.
- 20% se sont soldés par un changement de métier et
- 30% par une réorientation en dehors de l'entreprise.

En 2025 :

- 64% ont abouti à un maintien dans le poste,
- 8% à un changement de métier,
- 20% à une mobilité géographique et
- 30% par une réorientation en dehors de l'entreprise.

Pépinière managers

Serait-il envisageable de mettre en place une pépinière managers au Crédit Agricole Alpes Provence, à l'instar des pépinières déjà existantes pour d'autres métiers ?

Cela permettrait d'accompagner et de préparer les futurs managers dans leur évolution, tout en favorisant le partage d'expériences et de bonnes pratiques

Réponse : La Caisse régionale accorde une attention particulière au développement des compétences et à l'accompagnement des parcours professionnels, notre projet d'entreprise nouvelles proximités met particulièrement l'accent sur ce point.

Dans un contexte d'évolution des organisations, sont mis en place des dispositifs visant à soutenir les managers dans l'exercice de leurs missions et à accompagner le développement de leurs compétences managériales.

Dans le cadre du déploiement du Nouveau Leadership mis en place depuis février 2026, nous travaillons à l'élaboration d'un programme d'accompagnement global des managers.

Les premières actions concrètes de ce dispositif démarreront mi-mai 2026.

Pour 2027, nous envisageons effectivement la mise en place d'un dispositif de certification des managers comprenant :

- Un parcours dédié d'accompagnement et de formation
- La création d'une communauté structurée par promotion, favorisant le partage d'expériences et de bonnes pratiques.

Le Nouveau Leadership ayant vocation à s'étendre également à la communauté des Experts, ce sujet d'accompagnement sera intégré dans notre réflexion globale.

Proactivité :

Le taux d'atteinte CAAP du traitement des motifs de contact serait de 18%.

Les commerciaux nous remontent très régulièrement que la pertinence du ciblage est perfectible.

Ne serait-il pas plus pertinent d'entendre ces remarques et d'améliorer le ciblage plutôt que de se focaliser sur le taux de traitement ?

Réponse : Dans le cadre de Nouvelles Proximités, la satisfaction client est une priorité pour faire la différence. Contacter nos clients est un de nos leviers majeurs pour répondre aux attentes de nos clients et créer de la valeur pour CAAP.

Le traitement des motifs de contact n'est pas objectivé à CAAP.

Les motifs de contact sont une aide pour identifier des clients à contacter à des moments clés et/ou des clients à potentiel de développement de la relation.

Ils font l'objet de travaux en amélioration continue. Par ailleurs, un sprint action avec le réseau est en cours pour traiter de cette problématique.

Prime de performance durable et intéressement

Chaque salarié de CAAP a reçu un courrier personnalisé l'informant du montant de son intéressement ainsi que des mesures mise en place dans le cadre des NAO 2026.

De nombreux collaborateurs ont interrogé les élus sur les éléments communiqués.

Ainsi pourriez-vous apporter en toute transparence davantage de précisions concernant les critères exacts de versement de la prime de performance durable notamment sur la manière dont seront pondérés les différents critères de priorisation ainsi que la différence éventuelle d'analyse selon la catégorie de collaborateurs ?

Par ailleurs, pouvez-vous indiquer la date prévue pour le versement de cette prime ?

Réponse : Vous avez tous reçu ainsi que vos équipes, le 8 avril dernier, un courrier qui donne du sens à notre politique de rémunération. Il détaille sa traduction en mesures concrètes pour les collaborateurs dans le respect des grands équilibres financiers, fruit d'un dialogue social constructif et mature avec les organisations syndicales.

En 2026, nous partageons efficacement la valeur créée à la faveur d'une performance 2025 dont nous pouvons être fiers. Nous faisons évoluer nos dispositifs de reconnaissance, en vous donnant les moyens d'agir pour renforcer la performance collective et stimuler les contributions individuelles de vos équipes. Nous nous attachons à renforcer la confiance des collaborateurs dans la capacité de l'entreprise à leur offrir des perspectives de carrière stimulantes et les protéger des aléas d'un monde complexe et incertain.

Nous avons introduit à titre exceptionnel un nouveau dispositif de reconnaissance, qui s'inscrit dans la continuité des évolutions apportées à la REC 2026. Si nous souhaitons renforcer la performance collective, nous n'oublions pas la nécessité de vous donner des leviers pour reconnaître les contributions individuelles.

C'est dans cet esprit que nous avons mis sur pied à titre exceptionnel, une prime de performance durable permettant de récompenser les collaborateurs qui se distinguent par une performance remarquable sur les 3 dernières années.

1. Finalité de la prime

Cette prime vise à reconnaître de manière ciblée et exceptionnelle des collaborateurs qui se sont distingués par :

- leur contribution significative à la performance de l'entreprise 2025,
- la qualité durable de leur investissement professionnel, au regard des résultats obtenus sur les 3 dernières années.

2. Principes généraux

- Il s'agit d'une prime exceptionnelle, versée en 2026 au titre de l'exercice 2025,
- Elle est non reconductible et distincte des dispositifs habituels de rémunération,
- Elle repose sur une appréciation managériale argumentée, dans le cadre de principes généraux définis dans l'accord NAO 2026.

3. Collaborateurs éligibles

L'identification des collaborateurs susceptibles de bénéficier de cette prime repose sur un faisceau d'éléments d'appréciation permettant de valoriser la contribution durable à la performance de l'entreprise.

Les critères de priorisation prennent en compte principalement :

- Le niveau d'atteinte de la REC individuelle sur les trois dernières années;

- Le niveau d'appréciation issu des évaluations annuelles observé sur les 3 dernières années.

Ils s'appliquent de manière équitable sur les différentes catégories d'emplois.

Le choix des éligibles relève de la décision du manager, sur la base des éléments de priorisation fournis par la Direction des Ressources Humaines.

Le manager peut ainsi tenir compte de contributions ou de situations particulières, par exemple pour des collaborateurs récemment intégrés ayant démontré une performance remarquable.

4. Attribution et versement

L'attribution des primes s'organisera au mois de mai 2026, pour un versement sur la paie de juin 2026.

Concernant le montant de l'intéressement il est indiqué dans le courrier que « pour l'année 2025, l'intéressement s'établira pour toutes et pour tous à 2,75 mois de salaire (pour 100% de présence sur l'année) ».

Doit-on comprendre abondement compris ?

Réponse : Il s'agit bien d'un calcul uniquement sur l'intéressement donc hors abondement.

Intéressement brut = 2.75 mois du salaire net du salarié au 31/12/2025 ?

Réponse : Afin d'être sur des notions comparables, le calcul est effectué avec l'intéressement net et le salaire net (sur 12 mois).

Plus en détail, pour un salaire brut annuel de 35 K€ avec une présence à 100% en 2025 par exemple, l'intéressement est de 6.848€ brut (19,56% du salaire brut) soit 6.183€ net.

Le taux de cotisations sociales sur le salaire brut étant de l'ordre de 23%, le salaire net annuel est donc de 27 K€ soit 2.246€ par mois sur 12 mois \div 35K€ brut \times (1-27%)/12 = 2.246€ net / mois.

Ainsi, L'intéressement net 2026 en équivalent nombre de mois de salaire net est donc : 6.183€ / 2.246 € = 2,75 mois.

N'hésitez pas à nous contacter.

Vos élus SDACAP/SUDCAM au C.S.E :

- Stéphane SIGAUD
- Leïla M NASRI
- Anaïs MOYA- PUGET
- Christophe PARRIAUX
- Jean-Christophe CORNIGLION

- Cindy BALDANZA
- Gilles CHAUSSALET
- Geneviève HERBIN
- Yannick DUBOIS

Représentante syndicale SDACAP/SUDCAM au C.S.E

- Florence RICHARDIER
- Hélène HENNART