

Jeudi 24
SEPTEMBRE
2026

L'echo du C.S.E

Numéro 17



« L'imagination est plus importante que la
connaissance »

Einstein

Les déclarations du jour et nos avis :

Avis de SUDCAM – Projet d'augmentation de capital de l'Entreprise Data & IA

SUDCAM prend acte du projet visant à créer une Entreprise Data & IA Groupe et à financer son développement par un apport en capital mutualisé.

Nous partageons le constat selon lequel l'intelligence artificielle constitue aujourd'hui un enjeu stratégique majeur pour le secteur bancaire. Face à une concurrence de plus en plus forte, portée notamment par les grands groupes internationaux, les banques en ligne et les nouveaux acteurs technologiques, le Crédit Agricole ne peut se permettre de rester en retrait. Investir dans des infrastructures communes, renforcer la souveraineté des données, mutualiser les compétences et développer des solutions européennes sont des orientations qui peuvent contribuer à préserver la compétitivité du Groupe.

Pour autant, en tant que représentants des salariés, notre responsabilité est également d'apprécier les conséquences sociales des décisions qui nous sont soumises.

Or, le dossier présenté indique lui-même qu'il ne porte pas sur la stratégie de déploiement de l'IA dans les métiers ni sur ses impacts et précise que les éventuelles évolutions d'organisation feront l'objet de procédures sociales ultérieures.

Dans ces conditions, il ne nous est pas possible de mesurer aujourd'hui les effets que ces investissements pourraient avoir sur les emplois, les métiers, les compétences, les conditions de travail ou les organisations futures. L'expérience montre que les investissements technologiques, et plus particulièrement ceux liés à l'intelligence artificielle, sont susceptibles de transformer profondément les activités des salariés.

Pour SUDCAM, l'intelligence artificielle doit constituer un levier d'amélioration des conditions de travail, un outil d'assistance permettant aux salariés de gagner en efficacité, de réduire les tâches répétitives et d'apporter davantage de valeur à leur métier. Elle ne saurait devenir un instrument permettant d'accroître toujours davantage la rentabilité du Groupe au prix d'une réduction des effectifs, d'une intensification du travail ou d'une remise en cause des métiers. Le progrès technologique ne peut être acceptable que s'il s'accompagne d'un progrès social.

À ce titre, SUDCAM sera particulièrement exigeant sur les conséquences concrètes de ces investissements. Nous n'accepterons pas que l'intelligence artificielle serve de prétexte à des suppressions d'emplois, à une dégradation des conditions de travail ou à une diminution des compétences reconnues aux salariés. Chaque projet de déploiement devra faire l'objet d'une information et d'une consultation des représentants du personnel, avec une évaluation précise de ses impacts sociaux.

En conséquence, si SUDCAM reconnaît la nécessité stratégique d'investir dans l'intelligence artificielle afin de préserver la compétitivité et l'indépendance technologique du Groupe, nous considérons que les éléments présentés à ce stade ne permettent pas d'apprécier les conséquences sociales concrètes de cet investissement.

Le syndicat **SUDCAM rend un avis favorable** sur ce projet visant à créer une Entreprise Data & IA Groupe et à financer son développement par un apport en capital mutualisé.

Regroupement de Noves sur Chateaurenard

Les élus SUD sont complètement en phase avec la modernisation des « agences nouvelle proximité » qui améliore les conditions de travail des salariés.

Le fait de regrouper les salariés sur Chateaurenard est également positif car cela permettra plus de fluidité dans le fonctionnement quotidien (télétravail, etc.).

Une seule chose nous interpelle encore une fois, la « Suppression d'un poste de Conseiller avec densification des portefeuilles », en effet nous pensons que la baisse systématique des effectifs à chaque regroupement d'agence nuira à la dynamique de gain de part de marché voulue par CAAP.

Les élus SDACAP/SUDCAM émettent un **avis défavorable**.

Regroupement de Graveson sur Rognonas

Les élus SUD sont complètement en phase avec la modernisation des « agences nouvelle proximité » qui améliore les conditions de travail des salariés.

Le fait de regrouper les salariés sur Rognonas est également positif car cela permettra plus de fluidité dans le fonctionnement quotidien (télétravail, etc.).

Une seule chose nous interpelle encore une fois, la suppression d'un poste d'AC, en effet nous pensons que la baisse systématique des effectifs à chaque regroupement d'agence nuira à la dynamique de gain de part de marché voulue par CAAP.

Les élus SDACAP/SUDCAM émettent un **avis défavorable**.

Politique sociale de l'entreprise, conditions de travail et emploi

Aux vues du bilan social, les élus SDACAP/SUDCAM ne peuvent que constater l'impact fort de la diminution de la volumétrie des apprentis, alternants et CDD et regrettent le transfert de la charge de travail sur l'ensemble des salariés effectivement présents dans l'entreprise sur cette période.

- Lors de cette commission il a été spécifié que l'enjeu principal portait sur le développement de nouvelles compétences en aidant les collaborateurs à intégrer le digital et l'IA, à adapter leurs pratiques et à préserver leur employabilité. Les élus SDACAP/SUDCAM s'interrogent sur les mesures concrètes mises en place à ce jour et sur les effets et bénéfices produits.

Il en va de même pour :

- Les nouveaux collectifs avancés devant constituer un levier majeur de la coopération entre collaborateurs et la disparition des effets de silos afin de renforcer les synergies internes.
- Ainsi que pour la démarche « nouveau leadership » visant à renforcer le leadership managérial et d'expertise.

Concernant ces trois axes majeurs du projet d'entreprise, les élus SDACAP/SUDCAM vous demandent ce jour un état des lieux des actions, formations et mesures mises en place ainsi que les effets produits et répercussions de ces dernières sur les salariés et clients de CAAP.

Aux vues de ce manque de visibilité et d'informations, les élus SDACAP/SUDCAM ne peuvent qu'émettre un **avis défavorable**.

Orientation de la formation professionnelle

Comme tous les ans, les élus SDACAP SUCAM constatent la volonté de CAP de maintenir cet effort budgétaire à la formation de ses salariés. Nous ne remettons pas en cause le contenu et les programmes de ces formations mais le canal de diffusion.

Si l'utilisation progressive et majoritaire des E Learning, associées maintenant à l'IA permet de réaliser des économies importantes en couts de formation, nous continuons à penser que ces formations réalisées à la « va vite » entre deux rendez-vous, ou à marche forcée pour respecter les dates d'échéance ne sont pas efficaces. Certes la formation en présentiel a un cout mais son efficacité le justifie, surtout pour acculturer l'ensemble des salariés à ce tournant stratégique qu'est l'IA.

C'est pourquoi nous critiquons cet aspect digital de la formation et donnons un **avis défavorable** à cette orientation de la formation professionnelle.

Le scoop du jour :



Objectifs du dossier

Ce dossier a pour objectif de présenter le projet d'adaptations organisationnelles et fonctionnelles de la Direction Commerciale du Réseau de Proximité pour :

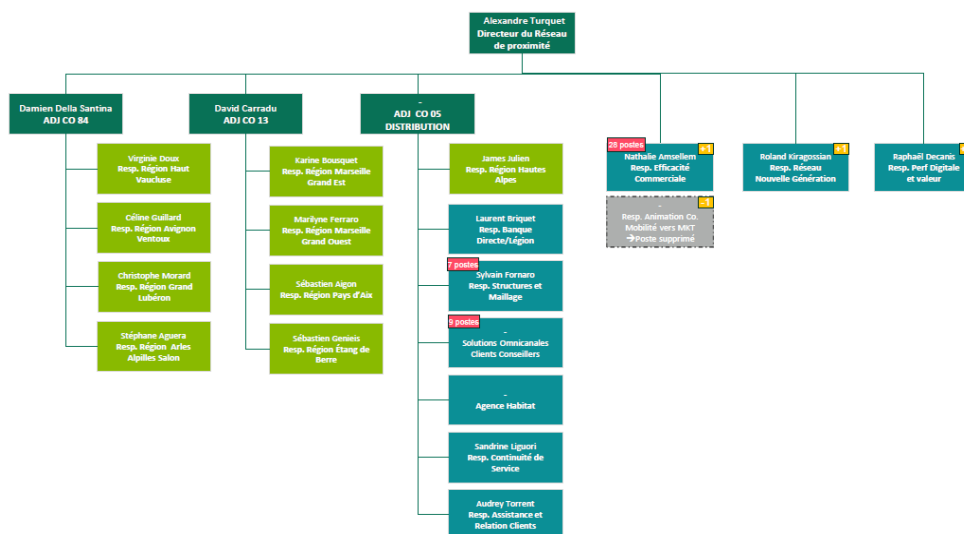
- améliorer la satisfaction de nos clients et la performance (notamment digital, épargne,...),
- renforcer les synergies entre marchés,
- faire évoluer les missions pour des opportunités de carrières adaptées.

Un nouvel organigramme aligné avec les feuilles de routes confiées aux managers pour les accompagner, répondre aux enjeux de développement et de transformations impulsés dans le cadre de Nouvelles proximités et de l'évolution du modèle de service : « Développer, Manager et Transformer » aligné sur le Nouveau Leadership.

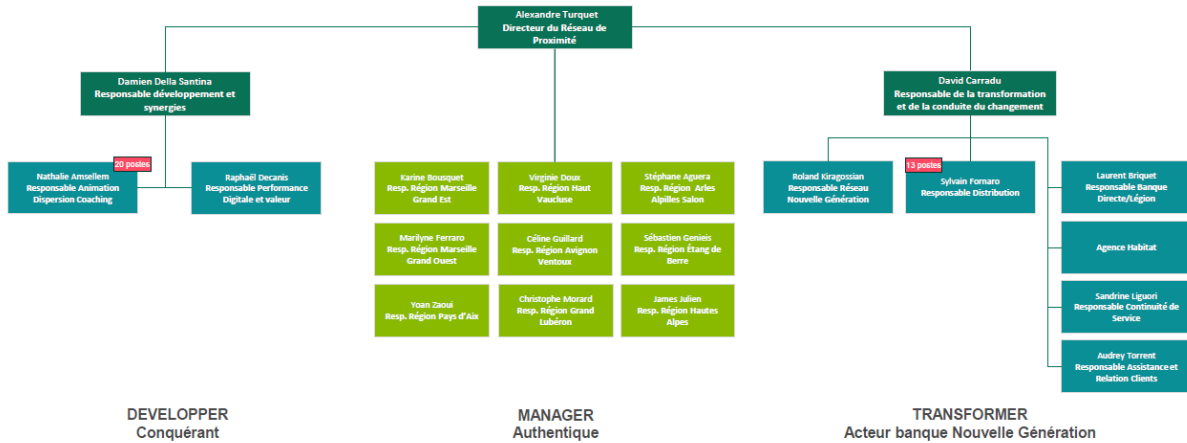
Principales évolutions :

- Rattachement des Responsables de Régions (9 aujourd'hui vs 16) directement au Directeur Commercial,
- Evolution des rôles d'ADCO,
- Création d'un service Distribution regroupant « Pilotage des structures » et « Solutions Omnicanales »,
- Evolution des missions et de l'organisation de l'Efficacité Commerciale (cf. dossier dédié sur l'évolution du rôle des moniteurs),
- Intégrations des 3 nouveaux postes Responsables stratégiques créés.

Organisation de la Direction Commerciale – Structure actuelle

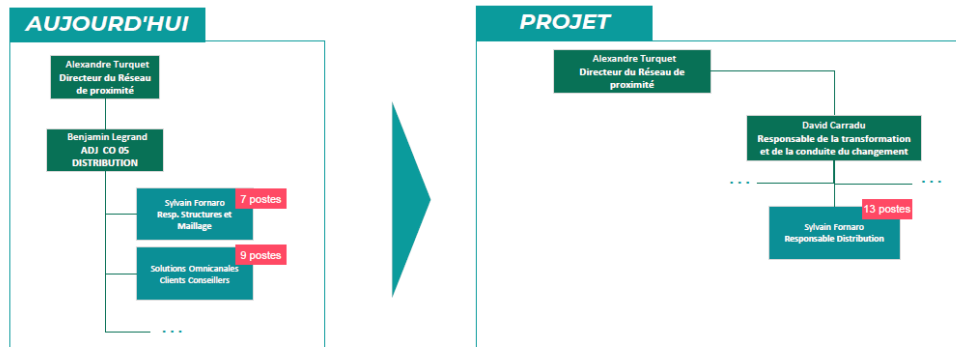


Organisation de la Direction Commerciale – Projet de structure cible



Projet d'évolution de l'organisation de la Direction Commerciale – Impacts structures Distribution

cf. détail en annexe



Regrouper au sein d'une même structure 2 services qui travaillaient déjà sur les dimensions de la distribution pour une vision globale des enjeux. L'un pilotait principalement le réseau physique et son organisation, l'autre les solutions digitales et canaux à distances.

Renfort avec la création de 2 Responsables de Projets Stratégiques en lien avec la distribution :

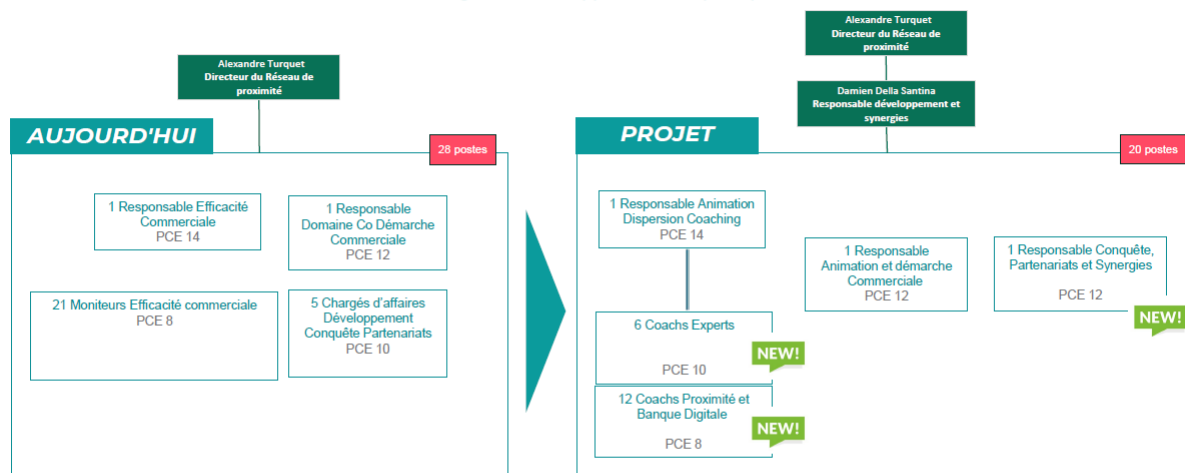
- 1 Responsable Réseau Nouvelle Génération → Déployer le nouveau concept agence et accompagner les équipes sur les nouveaux parcours clients et collaborateurs
- 1 Responsable Performance Digitale → Développer les usages digitaux tous métiers

Suppression des 3 postes vacants :

- 1 poste de Responsable de Service – SOCC
- 1 poste de Responsable de domaine – SOCC
- 1 poste d'Expert – SOCC

Projet d'évolution de l'organisation de la Direction Commerciale – Impacts structures Animation

cf. dossier évolution du rôle des moniteurs et de chargés de développement conquête partenariat



Evolution proposée des métiers de moniteurs vers des **Coaches** et de Chargés de Partenariat vers un **Responsable Conquête Partenariats et Synergies** pour répondre aux nouvelles attentes clients et aux évolutions de notre modèle de services.

7 suppressions de postes

- 3 postes de Moniteurs (3 vacants)
- 4 postes de chargés d'affaires Développement Conquête Partenariats (1 vacant)

1 Transfert : 1 poste de Chargé d'affaires Développement Conquête Partenariats vers CA Légion (cf dossier dédié)

Nos questions, leurs réponses :

Au global, le projet prévoit la suppression de 12 postes sur la Direction Commerciale :

- Où sont réalloués les postes ?
- Quel est le montant de l'économie réalisée sur la masse salariale ?

Réponse : La majorité des suppressions de postes seraient réalisées sur des postes vacants (9 sur 12 : SOCC, moniteurs, 1 chargé Partenariat...).

Pour 3 postes, un suivi individuel est en cours avec la DRH depuis plusieurs mois pour concilier l'appétence des personnes avec les besoins de l'entreprise. Par ailleurs, ces projets d'évolution des métiers d'accompagnement du réseau – en réponses aux nouvelles attentes des clients, à la digitalisation et au besoin de montée en compétence pour les équipes - ont été travaillés lors d'ateliers réguliers avec les personnes concernées, en mode projet bien sûr. Pour mémoire, ces métiers ont jusqu'à ce jour peu évolué ces 10 dernières années.

Plus globalement s'agissant de réallocation de postes, il est difficile de définir l'impact sur la masse salariale. Notons que les PCE proposés dans le projet seraient plus hautes que les existantes, à l'instar de celles des postes de responsables projets stratégiques, offrant des perspectives d'évolutions professionnelles favorables.



Brèves du CSE

- Projet humain

NOUVEAU LEADERSHIP : UNE DÉMARCHE STRUCTURANTE POUR DÉVELOPPER LE LEADERSHIP MANAGÉRIAL ET D'EXPERTISE

 CONQUÉRANTS Sens, Performance et Reconnaissance Développer une posture de conquête et créer les bases d'une performance durable Déploiement S2 2026	 ACTEURS DE LA BANQUE NOUVELLE GÉNÉRATION Stratégie Nouvelles Proximités et Conduite du Changement Faire vivre la stratégie Nouvelles Proximités pour construire la Banque Nouvelle Génération en accompagnant le changement Déploiement S2 2026	 AUTHENTIQUES Feedforward Pratiquer le feedback et le feedforward Pilote T1 2026 Déploiement T2 2026 Impulsions Impulser sa performance individuelle et collective Pilote T2 2026 Déploiement S2 2026
---	---	--

Pour devenir leader, il faut agir en leader

- des **Leaders Conquérants**, ambitieux et proactifs, ouverts, qui pensent CAAP et Groupe et sont soucieux de l'humain pour viser la performance durable ;
- des **Acteurs de la Banque Nouvelle Génération**, qui impulsent la stratégie, engagent et accompagnent la transformation dans l'action en responsabilisant leurs équipes ;
- des **Leaders Authentiques** humbles et à l'écoute, connectés au terrain, qui parlent vrai et avec courage.

Notre Référentiel de Leadership, co construit avec 110 collaborateurs est décliné en programme pour les managers (4 modules clés + à la carte), avec la perspective d'une certification. Il se décline aussi dans un leadership d'expertise, à travers le développement des nouvelles compétences



NOUVELLES COMPÉTENCES: VERS UNE ORGANISATION APPRENANTE, STRUCTURÉE AUTOUR DES COMPÉTENCES

3 compétences prioritaires au cœur de notre projet d'entreprise: la **Satisfaction Client**, le **Digital**, et l'**Epargne**.

Avec un **écosystème** au service du développement des compétences pour **anticiper l'évolution des métiers** et **développer l'employabilité**.

1 Plate-forme Selfcare

Pour être acteur de sa carrière et développer ses compétences en autonomie



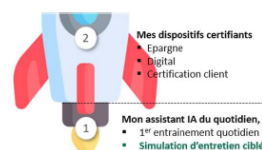
2 Client virtuel

Un assistant IA du quotidien pour apprendre en continu en connexion avec ses besoins terrain



3 Parcours certifiants

Pour reconnaître les expertises, bâtir des communautés d'experts fortes et une entreprise apprenante



Toute la puissance de l'IA, au sein d'un écosystème au service du développement des compétences et des talents



NOUVEAUX COLLECTIFS : SEUL ON VA VITE, ENSEMBLE ON VA PLUS LOIN

Pour aller loin, il faut marcher sur deux jambes. La première, c'est **une organisation du travail** qui permette à chacun de trouver sa place au sein du collectif et de créer les conditions du dialogue par la confiance, la reconnaissance, pour obtenir des performances qui profitent à tous. La seconde, **c'est la cohésion du collectif**, dans une entreprise inclusive, qui fédère des communautés d'experts, les collaborateurs et les élus, autour de la solidarité et de l'utilité au quotidien.

ORGANISATION DU TRAVAIL	
Réseau d'agence et Campus Nouvelle Génération	Collaborer efficacement et développer la transversalité
Nouvelles reconnaissance : politique de rémunération, nouvelle REC, etc.	Une performance collective où chacun donne du sens à sa contribution
Nouvelles confiance: expérimentations, dialogue social, délégation	Développer une confiance réciproque et offrir plus d'autonomie

COHÉSION DES EQUIPES	
Des communautés d'experts	Pour partager la connaissance
Un collectif collaborateurs + élus soudés	Pour amplifier notre action et valoriser notre modèle
Une entreprise inclusive: accord diversité / inclusion	Car nous croyons à la diversité comme levier de performance
L'engagement sociétal	Pour permettre à chacun de se rendre utile sur notre territoire



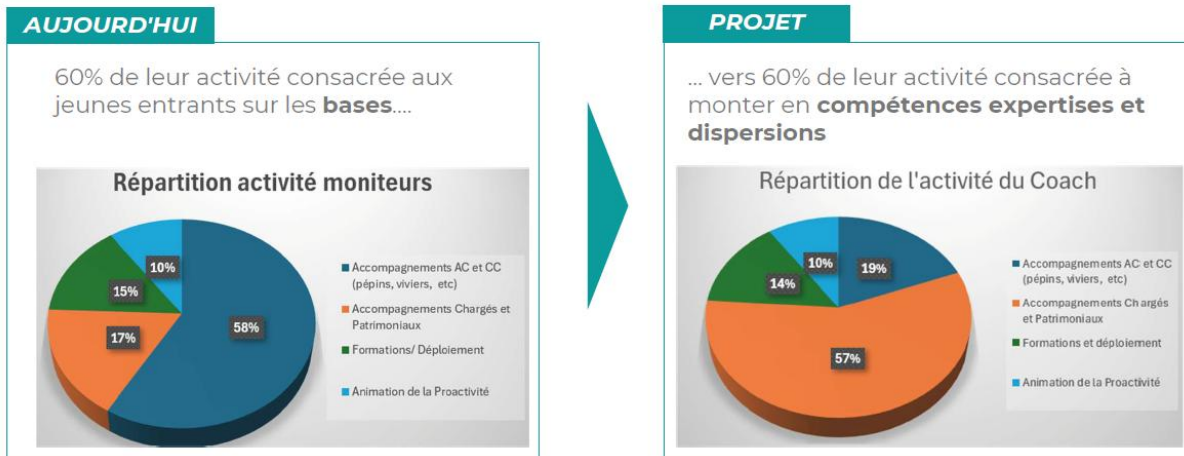
- ACCOMPAGNER LE MODELE DE SERVICE ET RENFORCER LA MONTEE EN COMPETENCE AVEC L'EVOLUTION DU ROLE DE MONITEURS ET DE CHARGES DE DEVELOPPEMENT PARTENARIAT

2. Le dispositif « efficacité commerciale » au sein de la Direction Commercial aujourd'hui

21 MONITEURS PCE 8 DURÉE MOYENNE EN POSTE 5 ANS MISSION PRINCIPALE : ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX ENTRANTS, « PÉPINS » ET COLLABORATEURS EN DIFFICULTÉ		EFFICACITÉ COMMERCIALE 2 MÉTIERS HISTORIQUE (~ 10 ET 15 ANS)		5 CHARGÉS DE DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS PCE 10 DURÉE MOYENNE EN POSTE 12 ANS MISSION PRINCIPALE : DÉVELOPPER LE FDC PAR L'ANIMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS	
Nos Forces : - Compétences 360°, - savoir être et savoir-faire - Agilité - Généralistes appréciés et sollicités par les équipes	Nos Faiblesses - Beaucoup de temps consacrés aux AC et CC au détriment des Chargés et CPAT qui ont des besoins - Manque d'expertise dont Patrimoniale			Nos Forces : - Connaissance du territoire - Nombreux partenariats existants - Identifiés par les partenaires	Nos Faiblesses - Champs d'intervention restreint - ROI difficiles à mesurer - Difficulté à faire vivre les partenariats existants - Innovation limitée
Les opportunités - Nouveaux outils de formation & d'animation avec l'IA, - Se différencier par l'excellence relationnelle et l'expertise humaine	Les menaces - Nécessité de s'adapter au changement - Accompagner les nouveaux modes de consommation de la Banque - Attentes experts en épargne et Assurances			Les opportunités - Nouvelles offres partenaires attractives en agence - Développement des EER Ma Banque - Un partenariat national stratégique avec MDA	Les menaces - Une concurrence forte et des banques digitales qui nous obligent à nous réinventer, - Responsabilité des managers de proximité en Leaders Conquérants à renforcer
Un savoir-faire reconnu que nous souhaitons faire évoluer vers plus d'expertise				Un enjeu de conquête par la satisfaction client incarné par les managers de proximité	

4. Quelle évolution sur la répartition de leur activité ?

L'ensemble des travaux convergent sur le besoin de renforcer les actions de coaching sur la montée en compétence des collaborateurs expérimentés capables de se différencier par leur qualité de conseil



Evolution proposée du métier de moniteur

2 NOUVEAUX MÉTIERS POUR RÉPONDRE A DES ATTENTES D'EXPERTISES RENFORCÉES DE NOS CLIENTS

**COACH PROXIMITÉ
ET BANQUE DIGITALE**

MAITRISE LE SOCLE
DES BESOINS CLIENTS

PCE 8

LE SOCLE COMMUN
Satisfaction, conquête, digital / à distance, équipement

Savoir être

- Excellence relationnelle
- Posture commerciale, pro active et conquérante
- Capable de donner du sens sur les nouvelles pratiques
- Réalise les RDV en duo pour vendre
- Maîtrise les appels sortants proactifs

Savoir Faire

- Incontournable sur les usages digitaux
- Démarche commerciale 360°
- Montée en compétence sur l'ensemble des univers de besoins

COACH EXPERTS

MAITRISE DU SOCLE
+
1 EXPERTISE
EPARGNE OU ASSURANCES

CAPABLE D'ACCOMPAGNER 100% DES
COLLABORATEURS DE CAAP SUR SON
DOMAINE D'EXPERTISE

PCE 10

DES EXPERTISES

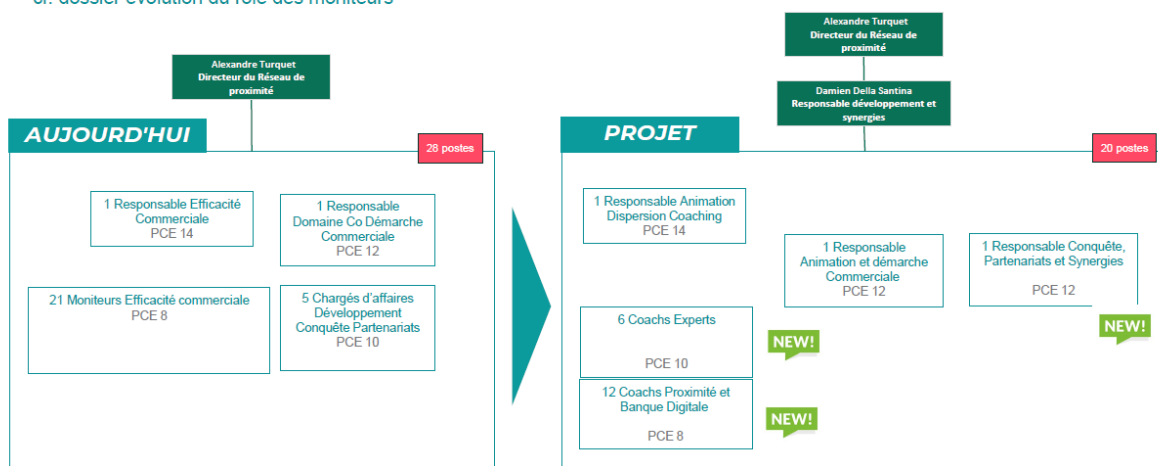
Epargne

- Accompagne les conseillers dans la réalisation d'une approche globale patrimoniale 360
- Propose des solutions d'épargne (Placement, diversification, optimisation fiscale et Transmission...)

Protection des biens & personnes

- Connaissance de 100% des solutions assurances la CR et de la concurrence
- Maîtrise et promotion des bilans assurances pour multi équiper nos clients.

7. Evolution de l'organisation de la Direction Commerciale – Impacts structures Animation Dispersion Coaching cf. dossier évolution du rôle des moniteurs



Evolution proposée des métiers de moniteurs vers des **Coaches** et de Chargés de Partenariat vers un **Responsable Conquête Partenariats et Synergies** pour répondre aux nouvelles attentes clients et à l'évolution de notre modèle de services.

7 suppressions de postes

- 3 postes de Moniteurs (3 vacants)
- 4 postes de chargés d'affaires Développement Conquête Partenariats (1 vacant)

1 Transfert : 1 poste de Chargé d'affaires Développement Conquête Partenariats vers CA Légion

1 poste

1 Responsable Animation et démarche commerciale maintenue

LES R.I.C

Remontées Individuelles et Collectives

1/ Scpi Edissimo

La ligne patri ainsi que les chargés part et pro doivent, une nouvelle fois et dans l'urgence, informer les clients de la nouvelle baisse de valorisation de la SCPI EDISSIMO (3.300 clients de CAAP concernés).

Cette situation soulève plusieurs difficultés :

Tout d'abord les délais imposés, qui obligent les conseillers à interrompre leurs activités pour traiter les mécontentements certains clients menaçant même de mettre fin à leur relation avec nous ; Et par conséquent la prise en compte future de ces insatisfactions dans l'IRC : Les agences pourront-elles recenser les pertes commerciales liées à cette situation et demander leur neutralisation dans leurs résultats ?

Par ailleurs les élus demandent pourquoi cette situation n'a pas été anticipée par Amundi et Casa par exemple en prévoyant différents scénarios et en mettant en place une « cellule de crise » avec des interlocuteurs dédiés pouvant se rendre dispo pour les CRs pour participer à des calls avec les plus gros porteurs directement pour désintermédier la relation Pourquoi Amundi et CASA ne mettent-ils pas en place un dispositif d'accompagnement direct des clients, plutôt que de laisser les conseillers gérer seuls ces situations difficiles ?

Au niveau de la CR la Direction juge-t-elle que la gestion de cette situation est en adéquation avec notre engagement clients de « Mobiliser pour vous toute l'expertise d'un grand groupe bancaire mondial » ?

Les conseillers vivent difficilement ces situations répétées, notamment avec les SCPI et les produits gérés par Amundi.

En effet ces placements font d'abord l'objet de fortes campagnes commerciales, avec des objectifs de vente élevés et quelques années plus tard, les conseillers doivent gérer, sans anticipation ni accompagnement suffisant, les conflits provoqués par leur dépréciation.

Les élus demandent la présence du responsable de la filière épargne au CSE afin d'échanger avec les élus sur cette problématique.

Rappels concernant la SCPI EDISSIMO :

Cotation du niveau de risque de 4 sur 7

Dividendes : baisse de 50 % depuis 2024.

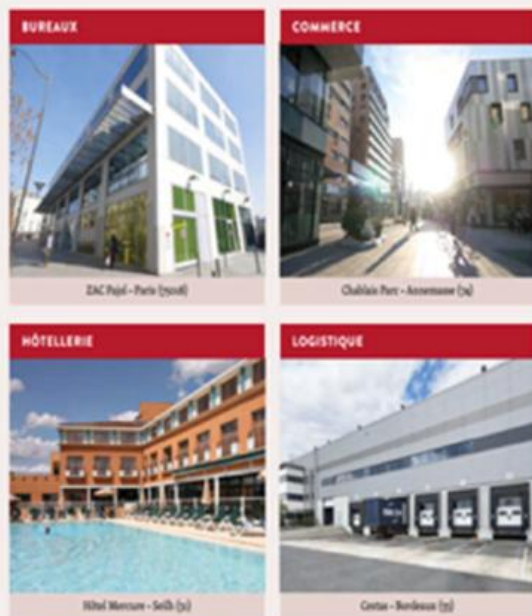
Valorisation : baisse de 37 % depuis 2022.

Extrait bagage atelier épargne de janvier 2017

Taux de distribution sur valeur de marché

Année	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Taux de distribution	5,01%	5,11%	5,11%	5,54%	5,99%	5,63%

Quelques exemples d'immobiliers en portefeuille par type d'actifs



PLACEMENT IMMOBILIER SCPI BUREAUX EDISSIMMO 5,01%*

6 RAISONS DE CHOISIR CETTE SCPI

Taux de Rendement Interne sur 10 ans :
6,99% au 30/06/16

Prix de la part
235 € (frais inclus)
25 parts mini, soit 5 875€ mini
Frais : 8% HT soit 8,39% TTC

Prix de retrait :
215,28€

1 **Qualité exceptionnelle du parc immobilier :**
Un des plus grands parcs immobiliers avec 103 immeubles :
78,71% Bureaux
07,62% Commerces
07,35% Logistiques
05,27% Hôtels
01,05% Autres

2 **Couple rendement/risque exceptionnel :**
5,01%* en 2015. Profitez du supplément de rendement exceptionnel de l'immobilier de bureau par rapport aux investissements sans risque actuels.

3 **3ème plus grosse SCPI de France, avec 1,8M€ de capitalisation*****
Une des SCPI les plus belles et les plus diversifiées du marché, gage de sécurité (75% en Ile-de-France)

4 **Rendements trimestriels complémentaires***
Dividendes issus des revenus potentiels de la SCPI

5 **Acquisition à crédit possible**
En empruntant à 2,5% environ actuellement + déduction intérêts d'emprunt, le financement à crédit est très attractif

6 **Gestion réalisée par Amundi Immobilier**
Gestion de votre immobilier totalement déléguée à Amundi

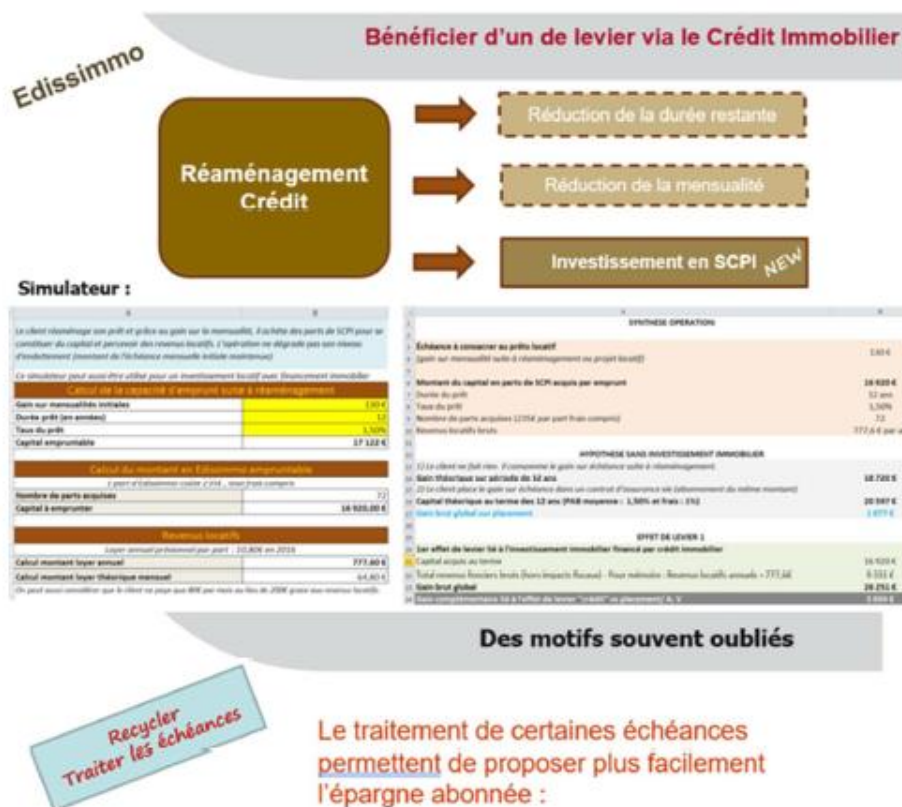
Avantage Client

- Régularité des loyers (rendement proche de 5%)
- Éligible à l'assurance vie (Floriane / EL 2)
- Possibilité de financement par prêt IMMO (sur CEPIMMO)
- Pré-attribution à venir sur reaménagement (simplification instruction)

Avantage CR

- Fidélisation client
- PNB lors de la souscription (4%)
- Différentiation par le conseil et par l'offre :

• <http://www.30ansedissimmo.com/>



Réponse : Concernant l'accompagnement mis en oeuvre à la suite de la baisse de valorisation de la SCPI Edissimmo, la Caisse régionale a fait le choix d'une démarche proactive d'information et d'accompagnement des clients concernés en cohérence avec nos engagements clients, notamment « Être à vos côtés, en agence comme à distance » et « être toujours transparent ».

Les délais d'action ont effectivement été contraints en raison d'une information sous embargo réglementaire jusqu'au 28/08 et de la proximité de réception des bulletins trimestriels de nos porteurs. C'est la raison pour laquelle une approche par lots a été privilégiée, avec dans un 1er temps une concentration sur les clients porteurs d'ordres de vente de SCPI, puis d'une cible de clients portants des encours importants et enfin du reste des porteurs.

Afin d'accompagner les conseillers dans leurs échanges avec les clients, des éléments de contexte, des argumentaires ainsi que des supports de traitement des principales questions et objections ont été mis à leur disposition, avec un appui réactif des équipes

de la Filière Epargne en relation étroite avec les équipes Amundi. En complément, une webconférence dédiée aux conseillers a été réalisée par Amundi Immobilier le 04/09 afin d'apporter encore davantage d'éléments (contexte, stratégie d'Amundi Immobilier, perspectives).

Dans certaines situations clients sensibles, des entretiens ont été réalisés avec les équipes de la Filière Epargne afin d'identifier les solutions permettant de résoudre des situations clients problématiques. C'est bien le choix de la CR de conserver cette relation client afin d'être en mesure de projeter les solutions avec nos clients.

Par ailleurs, il convient de rappeler que l'évolution de valorisation d'Edissimmo concerne ce support spécifique et ne préjuge pas de l'évolution des autres solutions d'investissement proposées par Amundi.

2/ Hausse des carburants

Lors d'une précédente réunion de négociation de début d'année la Direction prévoyait une fin de la hausse du prix du carburant après trois mois de crise.

Or, cette hausse empire et devient durable depuis mars.

Quelle analyse la Direction fait-elle, à date, de cette situation ?

À la suite des échanges précédents, quelles mesures la CAAP envisage-t-elle de mettre en place afin de limiter l'impact de cette hausse sur le pouvoir d'achat des salariés qui utilisent leur véhicule pour se rendre au travail et se déplacer pour rencontrer les clients?

La Direction prévoit-elle des dispositifs spécifiques de compensation ou d'accompagnement pour les salariés concernés ?

Réponse : Ce sujet a été abordé lors de la réunion de négociation du 17/09. Comme évoqué à cette occasion, la mesure qui a été mise en place dans le cadre de la NAO 2026 a permis de couvrir l'impact depuis le mois de mars, compte tenu de la variation du prix du carburant.

La Direction reviendra vers les organisations syndicales sur ce sujet lors de la prochaine réunion de négociation qui aura lieu le 7/10.

EXTRAIT DE L'ÉCHANGE CONCERNANT CE SUJET LORS DE LA RÉUNION DE NÉGO DU 07/09.

La direction communique quelques éléments factuels : L'indice mesurant le cours du pétrole est à 104 dollars. Cet indice a beaucoup varié dernièrement.

En France, la dernière mesure officielle de l'inflation est à 2,6% en taux annualisé. L'inflation du carburant a augmenté de 16% sur 12 mois. Celle-ci ne s'est donc pas propagée de manière générale.

Malgré le contexte actuel, les marchés financiers pensent que le phénomène reste conjoncturel car les Banques centrales vont tout faire pour augmenter les taux.

Les élus SDACAP/SUDCAM demandent cependant si la Direction serait prête à compléter la prime carburant déjà versée compte tenu de ce contexte qui dure.

La direction constate que le prix du carburant est resté haut pendant 3 mois. Ça s'est calmé et c'est reparti depuis environ 2 mois. La mesure qui a été mise en place dans le cadre de la NAO avait pour objectif de couvrir 6 mois. Elle a donc globalement permis de couvrir l'impact depuis le mois de mars.

Nous allons rentrer dans une période de NAO au niveau national. La Direction va dans un premier temps se rapprocher de la FNCA pour évoquer le sujet.

3/ Animation « Performers Things »

Pourquoi, dans le cadre de l'action commerciale « Performers Things One », destinée à mobiliser les équipes commerciales, les agences sont-elles réparties entre plusieurs groupes ?

Comment la direction justifie-t-elle les intitulés « Monde réel », « Abîme » — évoquant la ruine, le désastre ou un gouffre — et « Upside Down » — suggérant un univers à l'envers, chaotique et désordonné — utilisés pour classer les agences ?

La Direction considère-t-elle que ce classement est motivant et susceptible de renforcer l'engagement des équipes ?

La direction demande-t-elle également aux directeurs d'agence de répartir les collaborateurs selon ces trois mêmes catégories ?

La direction a-t-elle évalué les effets de la multiplication des challenges commerciaux sur la charge de travail, la motivation des équipes et la qualité de la relation client ?

Réponse : Les dispositifs d'animation commerciale sont mis en place afin d'accompagner la réalisation de nos ambitions.

La dernière animation, « La Ligue des Conquérants », a été très largement plébiscitée par le réseau et a fait l'objet d'excellents retours.

Conformément à l'écoute terrain et la co-construction, plébiscitées dans le cadre du projet d'entreprise Nouvelles Proximités, un groupe de travail a été réalisé avec les équipes du réseau et dans ce cadre, il a été validé de reconduire ce dispositif en trois catégories. Pour apporter un peu de nouveauté, les équipes ont choisi l'univers « Stranger Things » comme thématique de cette nouvelle édition.

À noter que lors de la plénière Dirco, il a été demandé à l'ensemble des managers si le nom de l'animation ainsi que ceux des groupes leur convenaient. Ces propositions ont été unanimement approuvées et plébiscitées.

4/ Mutation géographique temporaire

Depuis la fusion des secteurs, des salariés sont amenés à la demande de la direction de territoire d'aller travailler temporairement sur une agence plus éloignée tout en conservant le même poste.

Comment la Direction prend-elle en compte les conséquences que cette mobilité imposée peut avoir sur la vie personnelle des salariés concernés ?

Quelles mesures sont mises en place pour systématiser l'indemnisation de la distance supplémentaire effectuée par ces salariés ?

Quelles garanties ont les salariés que leur évolution professionnelle ne sera pas freinée par cette réaffectation temporaire ?

Réponse : Nous appliquons les règles relatives à la mobilité en vigueur au sein de la Caisse régionale. Si des cas particuliers ou difficultés sont constatés, vous pouvez les faire remonter à la DRH.

La règle :

Toute augmentation de la distance par rapport au trajet domicile/affectation (Lieu d'affectation mentionné sur le bulletin de salaire), demandé par l'entreprise, fait l'objet d'une prise en charge des IK par la caisse régionale.

5/ Enième panne informatique

Le 10 septembre, une nouvelle panne informatique a eu lieu, paralysant une bonne partie de la matinée aussi bien les services destinés aux clients (Ma Banque, NPC) que les outils utilisés par les salariés (PUC) et la téléphonie.

À l'heure où la satisfaction client est un enjeu majeur, et compte tenu de notre dépendance à CATS, pouvez-vous nous apporter des précisions sur les causes de cette panne ainsi que sur la nature des différents incidents informatiques survenus ces derniers jours (coupures de ligne, DAB hors service, etc.) ?

Dans ce contexte, l'augmentation de 9 % du budget demandée par CATS est-elle pleinement justifiée ?

Par ailleurs, l'entreprise dispose-t-elle de dispositifs de secours ou de systèmes de bascule permettant d'assurer la continuité de service en cas d'incident majeur et, si oui, pour quelles raisons n'ont-ils pas permis de limiter l'impact de la panne du 10 septembre ?

Enfin, ces incidents répétés, et en particulier la panne générale du 10 septembre, auront des conséquences sur la satisfaction client, la qualité de service et, par ricochet, sur la REC des collaborateurs.

Comment la Direction entend-elle prendre en compte cette situation ?

Réponse : La panne du 10 septembre résulte d'une défaillance technique affectant un composant critique de l'infrastructure informatique mutualisée. Les analyses en cours doivent encore préciser les raisons pour lesquelles les mécanismes de secours n'ont pas permis de limiter davantage l'impact de cet incident. Plus largement, les différents dysfonctionnements observés récemment ne relèvent pas d'une cause unique mais illustrent un contexte de complexification croissante des systèmes d'information, dans un environnement où les exigences de disponibilité, de sécurité et de résilience n'ont jamais été aussi élevées.

Face à l'augmentation des risques informatiques et cyber, la priorité du Groupe Crédit Agricole et de CATS est de renforcer durablement la robustesse des infrastructures, la sécurisation des opérations, les dispositifs de continuité d'activité et les capacités de supervision. C'est dans ce cadre que s'inscrivent les investissements et les évolutions budgétaires demandés, qui ne visent pas uniquement le maintien en condition opérationnelle des outils existants, mais également le renforcement de la cybersécurité, la gestion des risques IT, l'adaptation des infrastructures aux nouveaux usages et la poursuite des évolutions attendues par les Caisses régionales et leurs clients. Chaque incident majeur fait par ailleurs l'objet d'une analyse approfondie, d'un retour d'expérience et d'un plan d'actions visant à améliorer en continu la qualité de service et la résilience du système d'information.

6/ Développement digital et gestion du risque cartes bancaires

L'autonomie numérique permet désormais aux clients d'ouvrir eux-mêmes un compte et de commander une carte haut de gamme. Dans ce contexte, quelles sont les procédures officielles mises en place par CAAP pour sécuriser ces nouveaux comptes contre la fraude ?

Les équipes du réseau doivent-elles systématiquement privilégier les ouvertures à distance, appliquer un débit différé et bloquer les plafonds CAEL ?

Ces consignes font-elles l'objet d'une procédure formalisée et diffusée auprès du réseau ?

Par ailleurs, la direction a-t-elle évalué l'impact de ces dispositions sur la charge de travail des équipes concernées et quelles mesures d'accompagnement sont prévues, le cas échéant ?

Les élus sollicitent également la transmission de la procédure officielle encadrant ces ouvertures de comptes. Cette documentation peut-elle être communiquée aux représentants du personnel ?

Par ailleurs, dans le cadre du développement du digital et de l'autonomie des clients, pour quelles raisons ceux-ci peuvent-ils modifier eux-mêmes les plafonds de leur carte bancaire alors que cela peut représenter un risque pour la caisse régionale ?

Pourquoi les clients identifiés comme présentant un risque élevé conservent-ils la possibilité d'augmenter leurs plafonds de carte en toute autonomie ?

Quelles mesures la Direction envisage-t-elle de mettre en œuvre pour accompagner les conseillers du réseau dans la gestion de ce risque ?

La Direction prévoit-elle de faire évoluer les processus et les notes d'instruction afin de mieux encadrer ces situations ?

Réponse : La Caisse Régionale et le Groupe sont engagés dans un projet de satisfaction clients qui s'appuie sur l'autonomie et la digitalisation. Chaque EER SELFCARE doit faire l'objet d'un appel pour présenter notre CR à notre nouveau client et nous différencier de la concurrence, nous avons les services digitaux avec en plus le conseil et l'expertise de nos collaborateurs.

Les parcours actualisés (CAESAR mot clé "Parcours EER Majeur") répondent à une partie des questions posées.

Pour plus de détail :

Les EER SELFCARE sont encadrées d'un point de vue risque selon plusieurs dispositifs :

- Toutes les cartes souscrites par les clients dans ce cadre sont systématiquement à contrôle de solde, permettant une meilleure maîtrise du risque ?
- En fonction de l'analyse du compte client, il a été décidé une pose de crédit différé chèque sauf situation particulière (des automatisations ont été demandées).
- Il n'existe pas de consigne imposant le blocage systématique des plafonds CAEL. Ce choix vise à préserver l'autonomie du client dans la réalisation de ses virements, élément essentiel de l'expérience bancaire digitale.

Par ailleurs, les consignes à appliquer par les équipes du réseau sont : privilégier l'EER Web lorsqu'elle est possible, à défaut, les collaborateurs doivent utiliser le process NERE. Les EER selfcare Mabanque sont réservées aux prospects 100% autonomes. Ces consignes ont été partagées avec les réseaux dans CAAP ACTU.

Concernant la modification des plafonds carte, la Caisse Régionale a effectivement fait le choix stratégique de donner davantage d'autonomie à ses clients en leur permettant

d'augmenter leurs plafonds carte via l'application MA BANQUE, quel que soit le canal d'EER initial.

Cette fonctionnalité est strictement encadrée : seuls les clients disposant d'une note Bâle 2 non dégradée peuvent y accéder. Ce critère constitue un filtre efficace limitant significativement le risque, puisque les clients présentant un profil de risque élevé sont de facto exclus de cette possibilité.

La Direction est pleinement consciente des transformations induites par ces évolutions digitales. À ce titre, un dispositif d'accompagnement a été déployé en plus des communications CAAP Actus :

- 27 formations réseau ont été déjà été proposées aux agences en 2026 et continuent à être proposées pour accompagner les équipes dans ces transformations autour des offres bancaires

Toutes ces informations cartes sont précisées dans la note d'instruction « Politique d'octroi cartes ».

7/ Politique cartes minutes

Les élus sont informés que, sur une région, il est demandé d'effectuer des réservations de valeurs en lieu et place de la délivrance de cartes minute.

Pour quelles raisons cette pratique est-elle privilégiée alors qu'elle nécessite l'intervention de l'équipe fiduciaire, parfois contrainte de se déplacer uniquement pour préparer une commande ?

Comment la direction évalue-t-elle le coût de ces déplacements pour les salariés et l'entreprise au regard des revenus générés par l'utilisation des cartes minute pour la Caisse régionale ?

Lors d'un précédent CSE, la direction avait indiqué que les cartes minute pouvaient être utilisées avec discernement jusqu'à 4 000 € et qu'aucune « pratique locale » n'existait. Cette position est-elle toujours d'actualité ?

Les élus demandent à la Direction de trancher définitivement sur ce point et de diffuser des règles précises et définitives sur la délivrance des cartes minutes.

Réponse : Nouvelles proximités doit combiner l'autonomie clients et l'efficacité (compétitivité). Comme précisé dans la procédure Caesar accessible à tous les réseaux, les cartes minutes peuvent être réalisées dans les cas suivants :

- Client non titulaire d'une carte bancaire.
- Client souhaitant retirer au-delà du plafond de sa carte bancaire (après avoir ajusté son plafond permanent si besoin récurrent).

Une réservation de valeurs ne doit pas être utilisée pour contourner le process des cartes minutes. Cette pratique n'est pas recommandée par la Caisse Régionale (à titre d'illustration : une réservation de valeur coûte 17 € à CAAP).

Nous précisons qu'un gestionnaire de valeurs ne se déplace pas spécifiquement pour préparer des réservations de valeurs. Cela est prévu dans son planning hebdomadaire en plus des autres tâches liées à la gestion des valeurs.

Nous confirmons également que les cartes minutes peuvent être utilisées avec discernement jusqu'à 4 000 € lorsqu'elles répondent à un besoin client avéré.

Un rappel sera réalisé pour harmoniser les pratiques sur l'ensemble des territoires.

8/ Banque du patrimoine et agence habitat :

Les élus demandent à la direction de confirmer si l'agence habitat ne prend désormais plus en charge les dossiers de financement immobilier des CGP.

Si cette évolution est confirmée, ils souhaitent en connaître les raisons et les objectifs.

La prise en charge par l'agence habitat visait initialement à libérer les CGP des tâches administratives liées aux prêts immobiliers afin qu'ils puissent davantage développer l'activité d'épargne.

Cette décision ne va-t-elle pas à l'encontre de l'objectif initial ?

Réponse : Il n'a pas été donné d'instruction en ce sens.

Des priorisations ponctuelles ont été proposées pour accompagner au mieux les équipes en agence sur des dossiers qui le nécessitaient sur les périodes récentes (ex PTZ...).

Par ailleurs, dans le cadre de l'évolution du modèle de services et de la Banque privée et du Dirigeant nous étudions les meilleures modalités de mise à disposition des expertises de l'Agence Habitat. Nous avons confirmé à la Banque Privée et du Dirigeant des prises en charges.

N'hésitez pas à nous contacter.

Vos élus SDACAP/SUDCAM au C.S.E :

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

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

Représentantes syndicales SDACAP/SUDCAM au C.S.E

- Florence RICHARDIER
- Hélène HENNART