

Jeudi 15
OCTOBRE
2026

L'echo du C.S.E

Numéro 18



«Si tu ne travailles pas pour tes rêves, quelqu'un
t'embauchera pour travailler pour les siens »

Steve JOBS

Les déclarations du jour et nos avis :**PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DE LA DIRECTION
COMMERCIALE DU RESEAU DE PROXIMITE**

Dans la partie modification de l'organigramme, cette nouvelle organisation paraît en adéquation avec le projet d'entreprise.

La gestion des partenariats et développement de ces derniers est effectivement l'affaire de tous. Cependant, nous sommes inquiets quant au volume des charges portées par nos directeurs d'agences.

Nous ne pouvons que constater et regretter une fois de plus la suppression de postes même si des réallocations sont réalisées.

Néanmoins, aux vues de la présentation de ce dossier, nous ne pouvons que partager le fait que le fonctionnement de notre réseau sous l'angle partenariat doit et ne peut qu'être revu et amélioré.

Cette restructuration est en totale cohérence avec le projet d'entreprise et les orientations avancées à la mise en place de ce dernier, les élus SDACAP/SUDCAM donnent donc un avis favorable.

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

La réorganisation du métier de moniteur nous semble intéressante notamment sur la création du poste de « coach expert » : cela représente une nouvelle perspective de carrière au service de l'excellence relationnelle voulue par notre projet d'entreprise « nouvelles proximités »

Nous avons cependant une interrogation sur le périmètre qui sera géré par le coach expert qui s'occupera des Hautes Alpes et de 2 autres territoires. Cette zone nous paraît être surdimensionnée. Nous sommes dubitatifs sur l'organisation du travail de ces experts sur un espace géographique aussi étendu.

Remettre les partenariats sous la responsabilité de tous est une bonne chose car rien ne remplace la proximité.

Les élus SDACAP/SUDCAM donnent donc un avis favorable.

Le scoop du jour :



UN NOUVEAU MODÈLE DE SERVICE RH AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION RH

Pour répondre à quels enjeux?

Piloter efficacement le volet humain du Projet d'Entreprise, accélérer et garantir la livraison des **projets stratégiques RH**.

Développer l'**innovation RH** pour répondre aux attentes des collaborateurs, aux grandes évolutions du marché et des métiers.

Améliorer l'**expérience collaborateur**, renforcer la **proposition de valeur employée** à travers les **Nouveaux Collectifs**.

Développer des **perspectives de carrière** attrayantes.

Développer les **compétences et les talents** pour accompagner l'évolution des métiers

Développer un **leadership managérial et d'expertise adapté aux enjeux**

Une méthode

- Plus de délégation, d'autonomie, de responsabilité en proximité et la simplification de nos processus
- Plus de pilotage et de coordination (projets, process structurants)

Un plan en 3 étapes

Structuration d'un pôle transformation et innovation RH

- Mars 2026

Evolution de la fonction Formation vers le **Développement des Compétences et des Talents** : structuration d'une feuille de route

- T2 2026

Renforcement des fonctions **gestion et attraction des talents** pour des rôles encore plus stratégiques et orientés terrain

- S2 2026

2 NOUVEAUX ENJEUX POUR AMPLIFIER LE PROJET HUMAIN AU S2 2026

1. Centre de service RH : Renforcer notre capacité à accueillir de nouvelles CR dans la coopération ARH et moderniser notre dispositif de Pilotage RH

- Pilotage RH ⇒ passer d'une logique de reporting social à une logique d'anticipation, de prospective et d'aide à la décision. La donnée RH ne doit plus seulement documenter le passé ; elle doit éclairer les choix d'effectifs, de compétences, de recrutement, de mobilité, de formation et d'organisation.
 - Contribuer à la feuille de route Data et SIRH de la DCH, incluant les opportunités liées aux nouvelles technologies et à l'IA
 - Outiller les managers avec une donnée dynamique et stratégique permettant de piloter les enjeux humains en tant que premiers RH
 - Développer progressivement une démarche de Strategic Workforce Planning pour anticiper les évolutions des métiers, des compétences et des effectifs
 - Renforcer les synergies avec le Pôle Utilisateur
- Coopération ARH ⇒ Notre volonté de poursuivre son développement en accueillant de nouvelles CR nécessite :
 - de renforcer le pilotage de son activité et de sa gouvernance
 - d'accélérer la transformation technologique de ses métiers
 - Renforcer les synergies avec le Pôle Utilisateur

2. Renforcer le développement individuel : de la gestion RH à l'accompagnement des trajectoires

- Le besoin : répondre à une attente forte de sens, de visibilité, de reconnaissance, d'autonomie et de développement des compétences. Dans un contexte de transformations métiers, l'enjeu n'est plus seulement d'administrer les parcours, mais de créer une expérience collaborateur plus lisible, plus proactive et plus individualisée.
- Créer une vision globale du parcours salarié : recrutement, intégration, mobilité, carrière, situations individuelles, développement des compétences et talents.
- Réduire les silos entre recrutement, carrière et développement des compétences pour accroître la réactivité et la cohérence des réponses RH.
- Faire évoluer les CRH vers une posture de sparring partner : interlocuteurs de confiance des managers, capables de conseiller, challenger, anticiper et accompagner la transformation.
- Renforcer la proximité terrain en immergeant davantage la fonction RH dans la gouvernance des métiers et du réseau.
- Valoriser les équipes RH en leur proposant des rôles plus experts, plus exposés et plus contributifs à la performance durable.
- Développer la polyvalence et optimiser les effectifs.

RENFORCEMENT DE LA MISSION TERRAIN DES RH

Redéfinir la promesse employeur

favoriser la synergie (simplicité-fluidité-efficacité)

Définir une promesse employeur structurée et déclinable sur l'ensemble du cycle de vie du collaborateur dans l'ensemble des processus RH et des moments de vie.

La promesse employeur permet d'identifier et de renforcer les leviers d'attraction et de rétention des équipes, de développer les facteurs de motivation à travers des outils, des processus, des preuves concrètes

Synergie développement individuel , gestion et attraction des talents (une seule entité recrutement carrière et social)

Favoriser la synergie, la cohérence et la polyvalence (simplicité-fluidité-efficacité)

Assurer une vision globale du parcours salarié : Continuité dans l'attraction et la gestion des talents en évitant des silos, responsabilisation des équipes (intégrations)

Renforcer l'efficacité et la coordination RH : par la mutualisation des compétences, processus harmonisés, partage d'info

Redéfinir le métier de CRH orienté « sparring partner »

Rôle de partenaire stratégique -Evolutions déjà engagées à renforcer

Une évolution des rôles et responsabilité des équipes RH : métier –de CRH vers un Responsable développement individuel avec élargissement du périmètre de responsabilité et montée en expertise (PCE10 vers PCE11)

Principales missions : 1. Partenariat stratégique & posture de sparring partner 2. Accompagnement de la transformation 3. Développement des talents & leadership 4. Performance sociale 5. Contribution à la fonction –projet RH

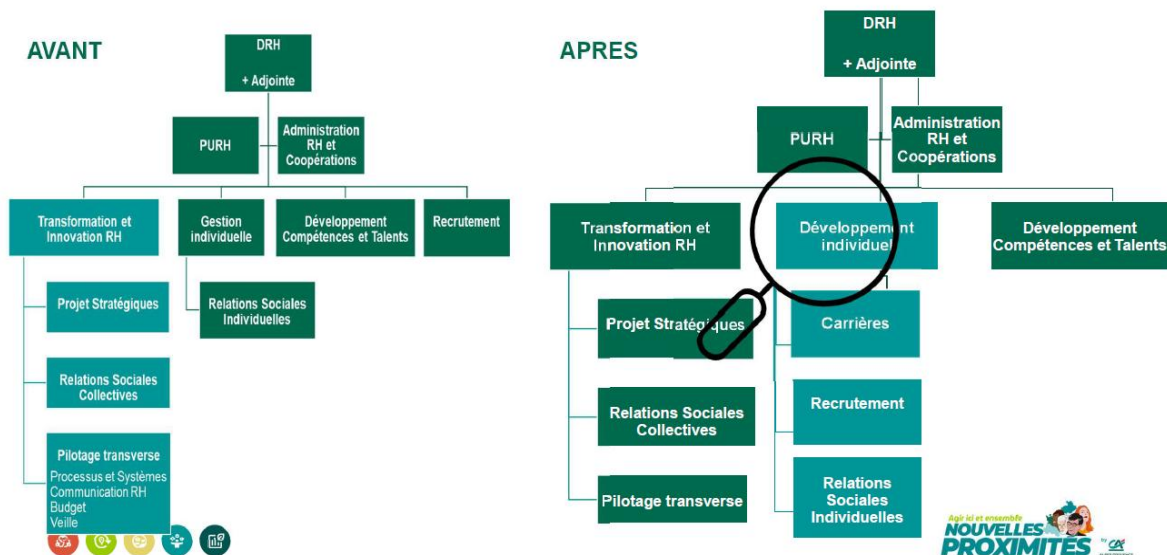
UNE ÉVOLUTION MARQUÉE PAR UNE MONTÉE EN EXPERTISE ET DE RESPONSABILITÉ DES MÉTIERS.

Pour mettre en œuvre les enjeux de transformation ,répondre aux nouveaux enjeux RH, et renforcer la gestion et l'attraction des talents, il est proposé de :

- Lancer un projet de refonte de notre **Promesse Employeur**, pierre angulaire de notre politique RH et déclinable dans tous les temps forts et tous les process qui jalonnent le cycle de vie du collaborateur;
- Regrouper les activités Recrutement et Carrière sous la Responsabilité du Responsable de service pour faire vivre de manière cohérente cette promesse sur l'ensemble du cycle de vie du collaborateur.
- Ce poste reposera sur la responsabilité du Développement collaborateurs (intégration, carrière, social individuel).
Rattachements hiérarchiques : Equipe carrière, recrutement et Expert relations sociales individuelles.
- Renforcement du pôle Carrière par réallocation des ressources équipes recrutement (-1 recrutement et + 1 Carrière) et par le renforcement d'un nouveau rôle, expertise et périmètre de responsabilité des RH orientés terrain (Nouvel intitulé de métier / Responsable de développement individuel vs CRH de PCE 10 vers PCE 11); Horizon de mise en œuvre Janvier 2027.
- Le non-renouvellement d'une mission transverse qui n'a plus lieu d'être dans cette nouvelle organisation



UN NOUVEAU MODÈLE DE SERVICE RH AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION RH-POLE DÉVELOPPEMENT INDIVIDUEL



Nos questions, leurs réponses :

- Pouvez-vous nous donner l'ancienneté moyenne en poste des CRH en neutralisant les changements de secteurs ou portefeuilles ?

Réponse : L'ancienneté moyenne des CRH dans leur fonction est de cinq ans, hors changements de secteur ou de portefeuille.

Les échanges conduits chaque année avec les collaborateurs et les managers environ 3 000 entretiens font ressortir un besoin de stabilité dans l'accompagnement RH. La continuité de l'interlocuteur permet de mieux connaître les profils, les projets et les contraintes de chacun, tout en évitant la répétition régulière des mêmes informations.

Cette stabilité garantit également la conservation d'un historique fiable des échanges et des décisions, particulièrement utile dans un contexte de transformation soutenue.

Enfin, la stabilité de l'interlocuteur carrière favorise un accompagnement individualisé et cohérent dans la durée. Elle renforce la relation de confiance, améliore la connaissance des aspirations et des compétences et assure la continuité du parcours professionnel.

- Est-il envisagé des formations pour le métier de Responsable de développement individuel ? Sinon pourquoi ?

Réponse : Aucune formation unique ne résume à elle seule l'accompagnement prévu. Nous poursuivons la montée en compétences au travers d'action de développement qui reposeront sur un parcours combinant formation, mise en situation, partage de pratiques et accompagnement managérial.

En parallèle, il s'agit également de faire évoluer l'organisation et le positionnement pour leur permettre d'intervenir plus en amont dans les projets de transformation et y prendre pleinement part ;

-développer la polyvalence des équipes et mutualiser certaines activités afin de dégager davantage de temps pour les missions coeur de métier.

- Des appels à candidature sont-ils prévus pour ce nouveau métier ?

Réponse : Non, aucun appel à candidatures n'est prévu à ce stade. L'évolution du périmètre de responsabilités et la montée en expertise concerneront les personnes actuellement en poste. En revanche, si un poste devenait vacant, l'offre serait publiée conformément aux engagements de l'entreprise en matière de mobilité interne.

❓ Concernant :

« Principales missions : 1. Partenariat stratégique & posture de sparring partner 2. Accompagnement de la transformation 3. Développement des talents & leadership 4. Performance sociale 5. Contribution à la fonction –projet RH »

Pouvez-vous nous préciser les apports concrets pour le quotidien des salariés et leur plan de carrière ?

Réponse : Selon le rapport Future of Jobs Report 2025 du Forum économique mondial, 39 % des compétences actuellement mobilisées devraient évoluer ou devenir obsolètes d'ici à 2030.

La notion de plan de carrière linéaire évolue progressivement vers une approche davantage fondée sur les compétences. La question n'est plus seulement "vers quel poste évoluer ?", mais de plus en plus "quelles compétences développer pour élargir ses possibilités d'évolution ?".

Le rôle des équipes RH de proximité évolue de plus en plus vers l'accompagnement du collaborateur pour identifier ses compétences, repérer celles qu'il pourrait développer, construire des étapes d'évolution réalistes et l'aider dans la mise en mouvement de sa propre évolution dans un contexte de transformations soutenues. Concrètement, cet accompagnement doit faciliter l'accès aux formations, aux mobilités internes et aux opportunités correspondant à son projet professionnel.

Cette évolution présente un double intérêt :

- pour les collaborateurs : une meilleure visibilité sur leurs compétences, leurs besoins de développement et leurs possibilités de mobilité ;
- pour l'entreprise : une meilleure anticipation des compétences nécessaires aux transformations à venir.

Cette évolution s'inscrit dans une approche fondée sur les compétences :

L'organisation prend davantage en compte les compétences transférables et les possibilités de mobilité interne, plutôt que de raisonner uniquement à partir des postes occupés.

L'accompagnement des transformations liées à "Nouvelles Proximités" et au projet humain nécessite une présence et une expertise renforcées des équipes RH, auprès de la Direction comme des collaborateurs.



Brèves du CSE

- **INTÉGRATION D'UN SUPPORT D IA POUR COMPLÉTER LES FORMULAIRES TALENSOFT (Y/C LES ENTRETIENS ANNUELS ET PROFESSIONNELS)**



Objectif Pulse

Nouvelles Proximités Humaines

Pulse est une nouvelle fonctionnalité innovante d'Intelligence Artificielle, conçue pour faciliter la préparation, le déroulé et la restitution des entretiens dans TalentSoft dont l'entretien annuel et de parcours professionnel.

Son objectif est **d'agir en soutien des évaluateurs et évalués**, comme une aide à la rédaction et aux échanges lors des entretiens.

L'utilisateur conserve la maîtrise du contenu et choisit librement d'appliquer ou non les suggestions proposées par l'IA.

Solution déployée par le PU RH : CAAP fait partie des CR pilotes sur le sujet.

Une aide IA pour accompagner dans la formalisation et la rédaction du contenu des entretiens, afin de faciliter la préparation et la synthèse des échanges.

Objectif : consacrer moins de temps au formalisme et davantage de temps à la qualité du dialogue entre le manager et le collaborateur, apporter plus de valeur et de simplicité



4 Fonctionnalités disponibles pour les managers et les collaborateurs

4 fonctionnalités dédiées aux champs textes pour accompagner l'évalué et l'évaluateur dans la préparation, le déroulé et la validation des entretiens.



3

NOUVELLES PROXIMITES


Plus de détails des différentes possibilités

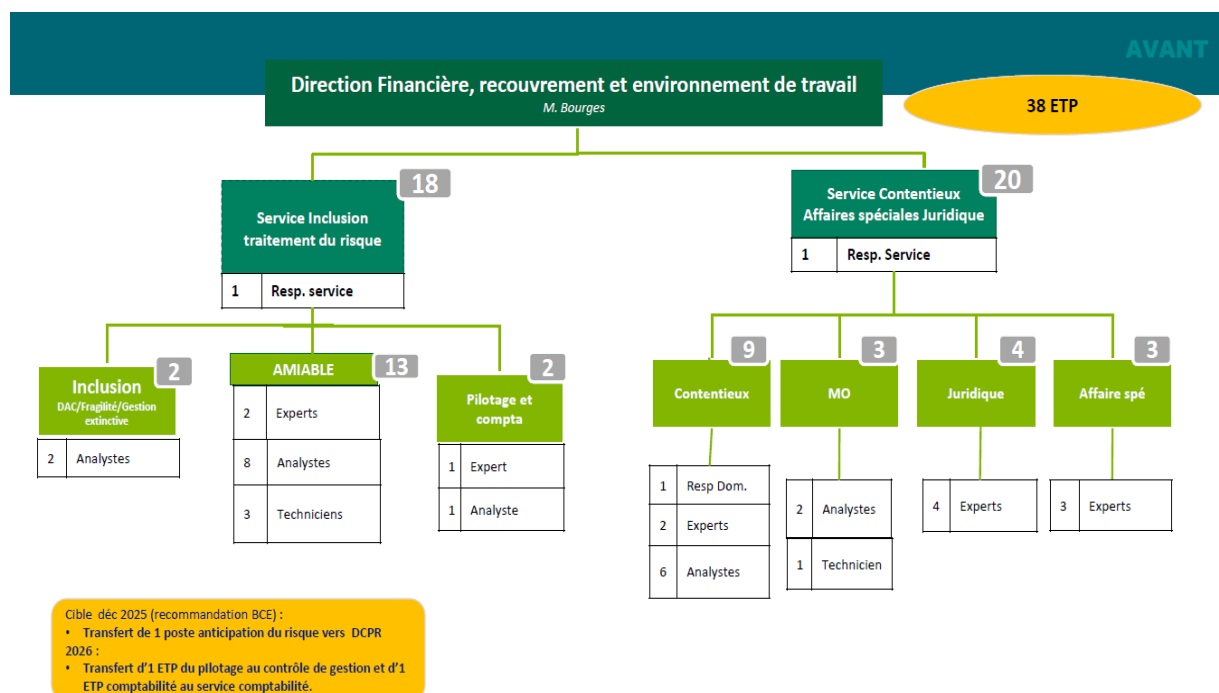
Dictier le contenu	Améliorer le contenu	Propose et suggère un questionnement
[Manager] : Commentaire	[Manager] : Commentaire	[Manager] : Commentaire
Le bouton « Micro » est disponible sur les zones de texte vides ou déjà complétées. Une fois activée, la fonctionnalité retranscrit automatiquement les propos dictés dans le champ texte concerné jusqu'à l'arrêt de l'enregistrement.	Cette analyse peut porter sur : - La pertinence du contenu - La qualité linguistique et le vocabulaire utilisé - La structure et la clarté du message - Les règles d'accords et de grammaire - La cohérence globale du contenu - Les éventuels éléments manquants ou imprécis	Guide du formulaire Utilisez ces questions pour vous aider à aborder cette partie : • Comment Nicolas a-t-il développé ses compétences métier au cours de l'année écoulée, et quels exemples concrets illustrent cette progression ? • Dans quels domaines techniques ou spécifiques à son poste Nicolas a-t-il démontré une expertise particulière ou une amélioration notable ? • Quels défis professionnels Nicolas a-t-il relevés cette année, et comment ceux-ci ont-ils contribué à renforcer ses compétences dans son métier ? Les contenus générés par IA peuvent comporter des incohérences. Quitter

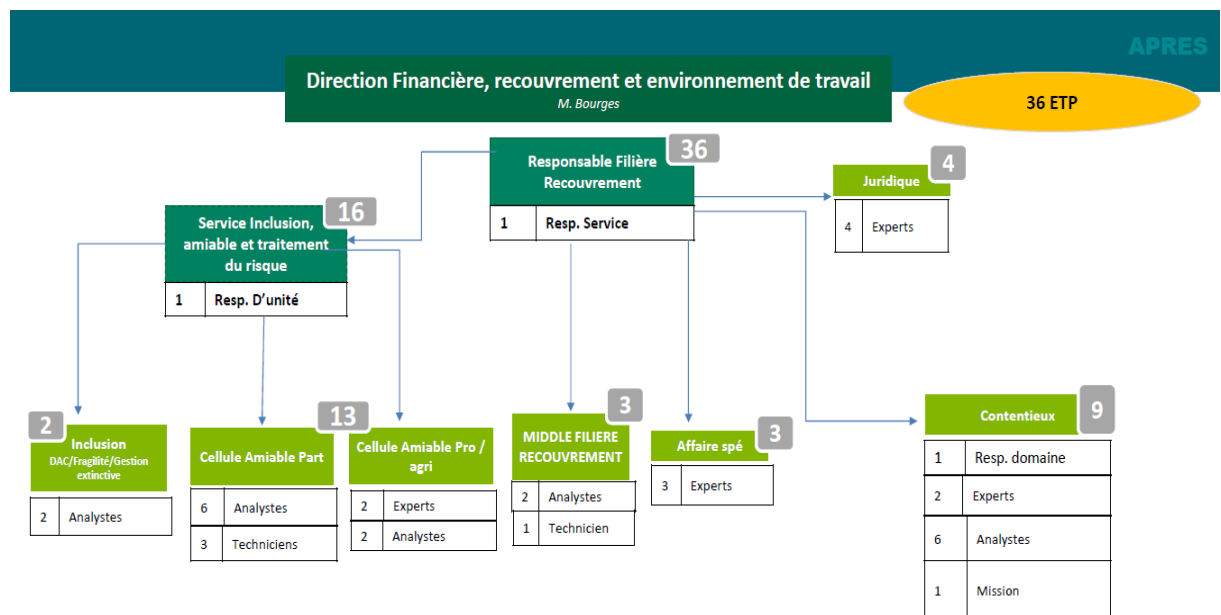
6

- Recouvrement Amiable & contentieux

SYNTHESE

- **Contexte :**
 - Une hausse du taux de CDL ayant franchi la barre des 2% (405M€ CDL) démontrant une accélération du risque sur les 12 derniers mois (+0,44pt)
 - Une hausse du nombre de dossiers entrant à l'amiable (+16%/juin 2025) et de l'encours (+23%/juin 2025) sur un an glissant
 - Une hausse de l'encours géré au contentieux de 13 % sur un an glissant
 - Les exigences réglementaires augmentent (provisionnement – valorisation – traitement des contreparties corporate)
- **Enjeux de performance opérationnelle :**
 - Amiable / Contentieux : un objectif commun, recouvrer le plus efficacement les créances de la caisse régionale.
 - Une vision globale et une stratégie unique dans le process de recouvrement des créances (réaffecter des actions entre les différentes étapes de recouvrement pour être le plus performant et le plus efficace) – consolider la filière recouvrement pour gagner en lisibilité ;
 - Harmonisation des process entre l'amiable et le contentieux ;
 - Créer des synergies entre l'amiable et le contentieux (rapprochement physique des postes amiable/CTX + chantiers d'optimisation communs + réunion de filière commune etc.)
 - Simplification des process de la filière recouvrement (IA, RPA etc..) ;
 - Recentrer les collaborateurs sur leur cœur de métier
- **D'autres évolutions seront à prévoir prochainement.**
 - Pour exemple, création d'un middle transverse amiable / contentieux pour assurer la banque au quotidien des clients (satisfaction client) mais aussi les cessions et les clôtures, qui serait rattaché au responsable d'unité amiable.





LES R.I.C

Remontées Individuelles
et Collectives

1/ Mobilité

Les mobilités au sein d'une même région peuvent désormais s'étendre sur des distances supérieures à celles des anciens secteurs.

Les élus constatent que l'accord de mobilité actuel ne suffit plus à encourager les salariés à accepter une mobilité géographique et d'autant plus si c'est pour occuper un poste équivalent.

Cette évolution ne risque-t-elle pas, à terme, de perturber le fonctionnement du réseau en laissant des postes vacants dans les agences éloignées ?

Quelles mesures pourraient garantir une continuité de service homogène sur l'ensemble du territoire ?

Réponse : Ces sujets pourront être abordés dans le cadre de la renégociation de l'accord mobilité à venir d'ici fin 2026.

Par ailleurs, lorsqu'une mission allonge sensiblement le trajet entre le domicile et le nouveau lieu de travail, le salarié bénéficie des indemnités kilométriques correspondantes.

Peut-il néanmoins réserver un véhicule de la flotte lorsqu'un véhicule est disponible ?

Réponse : Les véhicules de la flotte sont prioritairement destinés aux déplacements professionnels et leur utilisation est soumise aux règles de gestion en vigueur ainsi qu'à leur disponibilité. L'usage pour les trajets domicile-travail ne rentre pas dans ce cadre. Les situations particulières peuvent toutefois être étudiées au cas par cas et de façon très ponctuelle.

2/ Equité titres restaurant

Pouvez-vous nous préciser sont les critères précis d'éligibilité aux titres-restaurant notamment concernant la notion de « contact avec la clientèle » ?

Le contact quotidien avec les clients par téléphone est-il considéré comme un contact avec la clientèle au regard de ces critères ?

Comment expliquer qu'un salarié ait pu bénéficier de cet avantage dans un précédent poste exercé sur le campus, mais n'y soit plus éligible lorsqu'il change de fonction ?

Par ailleurs pour quelles raisons la participation de l'entreprise n'est-elle pas accordée lors des jours de télétravail autorisés par le responsable ?

Ne pourrait-on pas envisager qu'un salarié puisse choisir entre la carte titres-restaurant et la participation de l'employeur, en fonction de sa situation de travail et de ses jours de télétravail ?

Quel en serait le coup supplémentaire estimé pour l'entreprise ?

Réponse : Concernant les collaborateurs affectés sur le campus, le critère d'attribution des TR ne s'apprécie pas au regard d'une notion de « contact avec la clientèle » mais en fonction des contraintes de son métier.

Ainsi, un collaborateur qui est amené à déjeuner plusieurs fois par semaine à l'extérieur du RIE pour motif professionnel peut bénéficier des tickets restaurants sur demande de son manager auprès des équipes RH.

Par ailleurs, toutes les études menées par le passé sur les impacts d'une attribution généralisée des TR aux salariés du site aboutissent à la même conclusion à savoir la disparition d'un lieu de vie de notre campus qu'est le RIE et des emplois associés.

3/ Directeurs de caisses locales

Les directeurs de caisse locale au forfait jours peuvent être amenés à participer, le dimanche, à des manifestations organisées par leur caisse locale.

Pouvez-vous préciser les règles applicables à la récupération ou à la rémunération de ces journées, ainsi que la procédure RH à suivre ?

Réponse : Dans le cadre du projet d'entreprise Nouvelles Proximités, qui vise notamment à renforcer l'ancrage territorial de la Caisse régionale et à développer la proximité avec les sociétaires et les acteurs locaux, les directeurs de caisse locale peuvent être amenés à participer à des manifestations organisées par leur caisse locale, y compris le dimanche.

Les heures effectuées le dimanche donnent lieu :

- A un repos équivalent en application de l'article L.714-1 du Code rural sur le repos dominical ;
- A une compensation (en repos ou rémunération), en raison de la dérogation aux 2 jours de repos hebdomadaire prévus par la convention collective.

4/Mobilisation parts sociales

La Direction demande aux collaborateurs de se mobiliser pour enrayer la baisse préoccupante du capital social de la CR, une démarche pleinement compréhensible.

Afin de mieux cerner cette situation, les élus demandent les précisions suivantes.

Tout d'abord, quel est le classement de la CR au regard du montant de son capital social et de son taux de sociétaires ?

Réponse : À fin août 2026, la décollecte sur les parts sociales s'établissait à 4,6 M€, pour atteindre 6,3 M€ au 25 septembre 2026, traduisant une accélération de la baisse du capital social sur cette période. Le montant du capital social et le taux de sociétariat répondent à deux logiques distinctes. Le taux de sociétariat mesure la proportion de clients sociétaires au sein de notre clientèle, tandis que le capital social reflète le

volume d'encours détenu en parts sociales. Il est donc possible de constater des évolutions différentes entre ces deux indicateurs.

Concernant l'évolution du capital social, la Caisse régionale Alpes Provence figurait à fin août 2026 au dernier rang des Caisses régionales en matière d'évolution des encours de parts sociales. Ce constat explique la mobilisation engagée autour du sociétariat afin d'inverser cette tendance et de renforcer durablement les fonds propres coopératifs de notre Caisse régionale.

Au-delà de l'enjeu financier, cette mobilisation s'inscrit dans la volonté de renforcer l'adhésion de nos clients au modèle coopératif. Le développement du sociétariat constitue en effet un levier essentiel pour conforter l'ancrage territorial de la Caisse régionale et associer davantage nos clients à son projet de développement.

Sur les 6,8 M€ de décollecte, quelle somme correspond aux remboursements consécutifs à des décès et quel en est le montant moyen ? Cette proportion est-elle supérieure à celle des années précédentes ?

Le remboursement des parts sociales dès l'enregistrement d'un décès répond-il à une obligation légale ?

Combien de remboursements ont été demandés depuis le début de l'année, comparativement à la même période l'an dernier, et comment leur montant moyen a-t-il évolué ?

Réponse : Les éléments quantitatifs demandés font l'objet d'une demande d'extraction auprès de CA Titres, nous pourrions probablement apporter ces éléments le mois prochain.

Enfin, au-delà de l'effort commercial demandé aux équipes, une revalorisation significative de la rémunération des parts sociales est-elle envisagée pour renforcer l'attractivité de ce placement dans un contexte de hausse des taux d'épargne ?

Réponse : Les parts sociales occupent une place particulière dans notre modèle coopératif. Si leur rémunération constitue naturellement un élément d'attractivité pour les sociétaires, elle ne peut à elle seule résumer l'intérêt de cette souscription. Devenir sociétaire, c'est également participer au développement durable de sa banque régionale et contribuer au financement de l'économie du territoire.

La rémunération des parts sociales n'est pas indexée sur les évolutions des taux d'épargne de marché.

Elle est proposée chaque année par la Direction Financière puis soumise à l'approbation du Conseil d'administration, dans le respect du cadre réglementaire applicable et des équilibres financiers de la Caisse régionale.

À ce stade, aucune décision n'a été prise concernant une éventuelle revalorisation. Toutefois, le sujet fait naturellement l'objet d'un examen annuel afin de rechercher le juste équilibre entre l'attractivité des parts sociales pour les sociétaires, la solidité financière de la Caisse régionale et la préservation de sa capacité à accompagner ses clients et les projets du territoire.

La mobilisation demandée aux équipes ne repose donc pas uniquement sur la rémunération du produit, mais également sur la capacité à expliquer la valeur du sociétariat, son utilité collective et la singularité du modèle coopératif que nous portons.

Pensez-vous que la « météo » soit un outil motivant pour les managers ?

Réponse : La "météo du sociétariat" a été conçue comme un outil d'information, de pilotage et d'accompagnement destiné aux managers. Son objectif n'est pas de créer une pression commerciale supplémentaire, mais de leur apporter une vision régulière et factuelle de la dynamique du sociétariat sur leur périmètre.

En mettant à disposition chaque semaine des indicateurs simples tels que le nombre de souscriptions, les montants collectés ou encore le montant moyen des souscriptions, cet outil permet aux managers de suivre l'évolution de l'activité, d'identifier les réussites, de partager les bonnes pratiques et d'accompagner leurs équipes lorsque cela est nécessaire.

Au-delà du suivi des résultats, cette démarche s'inscrit dans la volonté de renforcer la culture coopérative de notre Caisse régionale. Le sociétariat constitue en effet un élément fondamental de notre modèle mutualiste et il est important que les managers disposent d'outils leur permettant de donner du sens à cette ambition collective.

La "météo" a donc vocation à être un support d'animation et de dialogue, offrant visibilité et transparence sur les résultats, tout en laissant à chaque manager la liberté d'adapter son accompagnement aux réalités de son équipe et de son territoire.

Pouvez-vous nous donner du sens concernant les « consignes commerciales » sur les montants ? A titre d'exemple, il est évoqué 10 K€ pour les pros, sur quel fondement ? Avez-vous conscience du contexte économique dans lequel nous évoluons actuellement et des besoins de trésorerie des entreprises du territoire ?

Réponse : Il ne s'agit pas d'une consigne commerciale imposant un montant uniforme à l'ensemble des clients, mais d'une préconisation servant de repère aux équipes dans leurs échanges avec les clients professionnels.

Le montant de 10 k€ évoqué repose sur l'expérience et l'expertise des responsables du marché des professionnels, qui ont défini une trajectoire moyenne permettant de contribuer à l'objectif de développement du sociétariat. Ce montant constitue un indicateur de référence et non une cible systématique à appliquer indistinctement.

La Direction est pleinement consciente du contexte économique dans lequel évoluent les entreprises du territoire ainsi que des enjeux de trésorerie auxquels elles peuvent être confrontées. C'est précisément pour cette raison que chaque proposition de souscription doit s'inscrire dans une démarche de conseil adaptée à la situation du client, à ses capacités financières et à ses projets.

Le développement du sociétariat repose avant tout sur la conviction et la pédagogie autour de notre modèle coopératif, et non sur une approche standardisée. Les collaborateurs conservent toute leur autonomie pour apprécier l'opportunité et le montant d'une souscription au regard des besoins et des intérêts du client.

5/ Collecte piles usagées

Depuis plusieurs années, les claviers et souris sans fil utilisés en agence nécessitent des piles. Or, sauf erreur, aucun dispositif ne permet de centraliser la collecte des piles usagées, qui sont conservées dans les bureaux ou parfois sans doute jetées avec les déchets courants.

Le Crédit Agricole, qui affirme son engagement en faveur du développement durable, peut-il mettre en place une solution de collecte adaptée ?

Quel serait le coût estimé de la collecte et du recyclage des piles utilisés dans le réseau ?

Réponse : La collecte et le recyclage des piles usagées s'inscrivent pleinement dans les engagements RSE de la Caisse régionale et dans le projet d'entreprise « Nouvelles Proximités », notamment à travers son ambition de conjuguer proximité, responsabilité environnementale et performance durable. Dans ce cadre, toutes nos agences sont équipées d'un collecteur de piles, généralement situé dans le local économat de l'agence. Sa présence est vérifiée lors des contrôles d'agences opérés par les services généraux.

Une fois par mois la société Nera récupère le contenu du collecteur, les centralise dans ses locaux. Une fois par an Nera passe au campus récupère toutes celles collectées sur le site et envoie la totalité vers le centre de recyclage de Lemontri.

6/ MAJ informatique

Depuis quelques semaines, des mises à jour informatiques se déclenchent en pleine journée, notamment lors de rendez-vous clients ou d'appels téléphoniques.

Si certaines peuvent être reportées ou sont rapides, d'autres interrompent l'activité jusqu'à 40 minutes, avec des conséquences importantes sur l'organisation des rendez-vous et la satisfaction des clients.

Serait-il possible de planifier les mises à jour les plus longues pendant la pause méridienne ou à un autre moment ne perturbant pas la qualité du service client ?

Réponse : Les mises à jour augmentent en raison des correctifs de sécurité, des patches applicatifs des éditeurs et des pilotes matériels. Elles sont généralement silencieuses et sans impact ; les plus importantes peuvent être reportées par l'utilisateur.

Face à cette accélération, CATS travaille à la mise en place de cycles de déploiement mieux maîtrisés.

7/ Espaces collaboratifs agences

La configuration des nouveaux espaces collaboratifs contribue à une augmentation du niveau sonore, conduisant les collaborateurs à élever progressivement la voix et nuisant ainsi à la confidentialité des échanges.

La Direction a-t-elle constaté cette difficulté dans les premières agences rénovées et quelles mesures envisage-t-elle pour réduire ces nuisances ?

Des casques professionnels avec réduction du bruit, adaptés aux espaces ouverts et aux centres d'appels, pourraient-ils être déployés auprès de tous les collaborateurs ?

Si oui dans quel délai et pourquoi ce besoin n'a-t-il pas été anticipé ?

Quel en serait le coût estimé pour CAAP ?

Réponse : Dans le cadre du projet d'entreprise Nouvelles Proximités, certaines agences sont dotées d'un Espace Nouveaux Collectifs.

Cette zone cloisonnée, pour plus de confidentialité, regroupe désormais l'ensemble des collaborateurs de l'agence afin de faciliter les échanges et les synergies.

Une attention particulière est portée sur l'acoustique de cet espace.

À la suite de nos échanges avec certains collaborateurs usagés de ces zones dans différentes agences, une seule problématique a été plusieurs fois remontées : la nécessité de se lever pour échanger oralement et visuellement avec ses voisins ce qui génère une augmentation de la pollution sonore de l'espace.

Après échanges avec eux, il a été décidé de tester avec une hauteur inférieure de la cloison séparative entre les bureaux afin que les échanges puissent mieux s'opérer de façon assise (et ainsi bénéficier de toute l'atténuation acoustique de cet équipement).

Des casques à réduction de bruit active ont été déployés dans certains services et agences. Ceux-ci n'ont pas donné entière satisfaction, essentiellement en raison d'incidents techniques en cours d'instruction chez CATS.

Nous attendons des correctifs pour stabiliser le bon fonctionnement de ces modèles et attendons en parallèle l'homologation au catalogue national de nouveaux casques à tester.

8/ Priorités réseau commercial

La Direction peut-elle préciser et hiérarchiser les priorités à retenir pour les trois derniers mois de l'année ?

Comment la Direction entend-elle limiter l'ajout régulier de nouvelles priorités, qui rend les orientations données aux équipes moins efficaces ?

Peut-elle communiquer aux équipes une liste claire et hiérarchisée afin de leur permettre de mieux organiser leur activité ?

Réponse : Les priorités commerciales sont définies par des ambitions en début d'année. Leur atteinte est appuyée par des opérations marketing et des animations régulières. Pour ce dernier quadrimestre, des actions sont demandées sur les familles en écart à des fins de rattrapage, par exemple sur la conquête.

9/Cosmos

Depuis peu, le lancement de « Cosmos » impose l'adaptation simultanée de nombreux outils dans des délais très courts.

Les équipes commerciales peinent à suivre ce rythme, ce qui accroît leur stress, allonge les délais de traitement des clients et réduit leur motivation et leur engagement.

La Direction peut-elle alléger et mieux échelonner ce calendrier afin de permettre aux équipes de s'adapter dans de meilleures conditions et de ne pas se retrouver ... dans le « cosmos » ?

Réponse : Le projet KOSMOS est un projet national porté par CATS, qui concerne les 39 Caisses Régionales et a pour objectif de migrer nos applications de la plateforme actuelle, APOLLO, vers une nouvelle plateforme, KOSMOS, plus moderne et plus sécurisée.

Ce projet porte la logique de convergence vers des outils et solutions communautaires, et s'inscrit ainsi dans Nouvelles Proximités, sur le pilier « Performance Responsable », par la rationalisation et la simplification de notre parc applicatif.

Les travaux sont menés en lien avec les différentes livraisons techniques qui sont mises à disposition par CATS, dans un planning contraint.

La migration vers KOSMOS est fixée au 13 octobre à minuit. A partir du 14 octobre, l'ancienne plateforme, et donc les applications actuelles, ne seront plus accessibles. Au regard de ces contraintes, il n'est donc pas possible d'étaler ou de reporter les livraisons.

A noter que la Digital Factory organise des sessions de micros ouverts pour accompagner les utilisateurs.

10/Application accord NAO 2026 :

La Direction peut-elle préciser sa position officielle sur l'application de l'accord NAO signé début 2026 concernant la non-absorption des RCI lors de la prise d'une PCP ?

Réponse : Dans le cadre du projet d'entreprise Nouvelles Proximités, une attention particulière est portée à l'accompagnement des parcours professionnels et à la reconnaissance des compétences développées par les collaborateurs. Malgré les divergences d'interprétation apparues quant à la portée des dispositions de l'accord NAO signé en 2026, la Direction appliquera en 2026 les termes de l'accord tels qu'ils ont été rédigés, avec effet rétroactif au 1er janvier 2026. Afin de clarifier le dispositif pour l'avenir et d'éviter toute ambiguïté, la Direction engagera en 2027 la procédure nécessaire pour dénoncer cette disposition et définir un cadre plus précis. L'année 2026 permettra d'expérimenter la non-absorption des RCI dans la prise de PCP et de tirer un bilan factuel de l'impact sur la distribution de l'enveloppe.

N'hésitez pas à nous contacter.

Vos élus SDACAP/SUDCAM au C.S.E :

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| - Stéphane SIGAUD | - Cindy BALDANZA |
| - Leila M NASRI | - Gilles CHAUSSALET |
| - Anaïs MOYA- PUGET | - Geneviève HERBIN |
| - Christophe PARRIAUX | - Yannick DUBOIS |
| - Jean-Christophe CORNIGLION | |

Représentantes syndicales SDACAP/SUDCAM au C.S.E

- Florence RICHARDIER
- Hélène HENNART