**CREDIT AGRICOLE SUD RHONE ALPES**

**C O M I T E  S O C I A L  E T  E C O N O M I Q U E**

**Réunion du 17 septembre 2026**

**Suggestions de dossiers et/ou thématiques**

**Transmises par le secrétaire du CSE**

## 1. CFDT

## 2. SNECA – C.F.E C.G.C

2.1 Frais de déplacements professionnels **:** nous donner le montant remboursé en 2025 en distinguant site et réseaux : réseau de proximité, banque privée, marché des professionnels, marchés des entreprises, marché de l'agriculture.

Réponse : Le montant total 2025 déclaré dans la famille des frais professionnels est de 2,1M€. Nous ne faisons pas de statistiques centralisées par Marché/par Direction.
Attention, cette famille de frais regroupe également les logements et les dépenses diverses liées aux activités des Agences.

2.2 Projet EFFICACITE : nous faire un point complet avec un support compte-tenu de la réception des premiers kits fin du mois de juillet conformément à l'échange lors du CSE du 21/07 ?

Réponse : Les kits FNCA reçus en juillet sont partiels et n'ont pas pu faire l'objet d'une analyse détaillée conclusive (congés d'été…).
Par ailleurs notre projet d'entreprise IMPACTE 2030 entre dans une phase de structuration de son pilier Performance.
Cette brique projet IMPACTE2030 embarquera les approches nationales Efficacité par filière (dont les kits) et les intégrera dans ses perspectives, tout en ayant un rythme SRA propre notamment dans la mise en place de mesures rapides permettant des améliorations sans attendre un agenda national (CATS, Filiales…) parfois aléatoire.
Les rencontres managers de fin d'année ont notamment pour objectif de présenter cette démarche SRA : nom du programme, démarche, agenda et priorisation…
La DFSC viendra en CSE présenter ces éléments dès qu'ils auront été stabilisés.

## 3. CFTC

3.1 Rideau

Si le rideau est ouvert quelques minutes avant l'heure d'ouverture ou n'est pas fermé quelques minutes après l'heure de fermeture, en cas de braquages ou d'incident avec un client, est-ce que la CR et/le(s) salariés sont couverts de façon identiques que pendant les horaires d'ouvertures ?

Réponse : Les collaborateurs demeurent couverts au titre de la législation sur les accidents du travail lorsqu'un évènement survient dans le cadre de leur activité professionnelle.

Pour la CR, l'existence d'une ouverture ou d'une fermeture décalée de quelques minutes par rapport aux horaires habituels ne permet pas, à elle seule, de conclure à une absence ou à une limitation de garantie.

3.2 Formation

De nombreux salariés peinent à comprendre la mise en place de la carte virtuelle ce qui doit les freiner dans les renseignements à communiquer pour les clients. Une formation e-learning ou physique ou TCA devrait être mise en place rapidement si nous ne souhaitons pas perdre des clients. Pouvez-vous l'envisager ?

Réponse : Nous allons nous rapprocher de la DCO afin de mesurer le besoin collaborateurs sur le sujet.

3.3 Application

Quand est-ce que les clients pourront signer l'ensemble des contrats en dépose dans l'application ? Effectivement, il est fréquent que les clients signent les contrats visibles sur l'application et non ceux qui sont sur leur espace personnel ce qui peut faire perdre des ventes si le conseiller ne suit pas ses déposes. Autre exemple, le conseiller met en dépose un contrat de prêt, le client n'a pas d'ordinateur (ce qui devient de plus en plus courant), nous devons imprimer l'exemplaire en agence.

Réponse : La dématérialisation des signatures constitue la cible, avec un accès via l'Application en complément du Nouvel Portail Client.
Pour les actes mis à disposition récemment, l'intégration dans Ma Banque est généralement réalisée simultanément sur les 2 canaux. Pour les actes plus anciens, déjà disponibles sur le NPC mais pas encore dans Ma Banque, l'intégration est réalisée progressivement, selon un calendrier commun défini pour l'ensemble des Caisses Régionales par les Pôles Utilisateurs (PU).
L'intégration de nouveaux cas d'usage en dépose relève également de la feuille de route annuelle des PU et des priorisations retenues au niveau communautaire.
Dans ce contexte, il n'est pas possible à ce stade de communiquer une échéance de disponibilité de l'ensemble des contrats en mode dépose via l'application Ma Banque.

En complément des évolutions nationales, et afin d'accélérer la dématérialisation au bénéfice des clients comme des collaborateurs, des travaux sont actuellement conduits au sein de la Caisse Régionale afin d'adapter nos contrats au mode dépose, via la solution EasySign. Ces travaux permettent de rendre accessibles à la signature dématérialisée des contrats jusqu'alors exclusivement disponibles au format papier.
La Caisse Régionale s'est fixé l'ambition de mettre en œuvre au minimum 12 nouveaux cas d'usage par an.

Enfin, il est rappelé que les clients peuvent accéder au Nouvel Portail Client depuis leur smartphone lorsqu'ils ne disposent pas d'ordinateur, ce qui permet d'accéder aux documents et actes disponibles sur le portail.

3.4 Option contractuelle

Quand est-ce que les clients pourront recevoir la simulation de pause contractuelle de leur prêt immobilier directement en dépose ? Effectivement, actuellement, le conseiller doit l'envoyer par mail, le client doit le signer et renvoyer.

Réponse : La possibilité de signer en dépose la pause contractuelle d'un crédit immobilier n'est pas prévue à court terme dans la feuille de route communautaire.
Afin de répondre à ce besoin, la Caisse Régionale a retenu une solution reposant sur EasySign. Les travaux sont actuellement en cours et une mise à disposition est prévue au cours de l'automne.

## 4. CGT