

Comité Social et Economique

CIC Ouest

28 AOÛT 2026

Procès-verbal

Représentants de la Direction	
• Mireille HABY	Directrice Générale
• Lamia GOURA	Directrice Ressources
• Lise LOUVIGNY	Directrice Marché Grand Public
• Olivier MARCELIN	Directeur Engagements
• Mireille RABOUAN	Juriste Ressources Humaines

Secrétaire du C.S.E.					
Gilles CONFENTE – SNB					
ELUS de C.S.E. – TITULAIRES					Remplacé(e) par
TECHNICIENS	Ginette KERNEIS BALEM	Ergué-Gabéric	CFDT	Présente	
	Virginie MERCIER	Le Mans	CFDT	Présente	
	Véronique MAHE	Royan	CFDT	Absente	Sonia ROBERT
	Maureen ROUGIER-KEWE	Ploemeur	CGT	Absente	Morgane LE CRAS
	Emeric FINGONNET	Tours	CGT	Présent	
	Daniel RACZKOWSKY	Quimperlé	CGT	Absent	Valérie DOS REIS
	Nathalie CHEVREUL	La Rochelle	FO	Absente	Nicolas FERRE
	Arnaud VILLAIN	Cesson-Sévigné	SNB	Présent	
	Catherine LAURENT	Angoulême	SNB	Présente	
	Sylvie BOURGEIX	Limoges	SNB	Absente	
CADRES	François SPARACINO	Saintes	SNB	Présent	
	Nathalie DEBETHUNE	Nantes	CFDT	Présente	
	Tanguy SAMSON	Rennes	CFDT	Présent	
	Laurence DELANOY	Cesson-Sévigné	CGT	Présente	
	Thierry BOUILLAUD	Montaigu	FO	Présent	
	Carole MATHIEU	Châtelailon	SNB	Présente	
	Pierre TILLON	Quimper	SNB	Présent	
	Emilie SIMON	Blois	SNB	Absente	Matthieu FOURNEAU
	Franck RAJEK	Lannion	SNB	Présent	
	Gilles CONFENTE	Montaigu	SNB	Présent	
	Laurent FLEURET	Angers	SNB	Présent	
	Nathalie ROBERT	Saint-Brieuc	SNB	Présente	

REPRÉSENTANTS SYNDICAUX			
Morgane FAUVEAU SELLIN	Vannes	CGT	Présent
Cédric AYROULET	Muzillac	CFDT	Présent
Guillaume FAUCHEUX	Blois	SNB	Présent

ORDRE DU JOUR

Approbation du dernier PV	3
A - Structure et évolution de l'entreprise	3
A-1 Consultation du CSE sur le projet de rattachement de l'équipe Flux Corporate du SCE à GME (Direction)	3
A-2 Consultation du CSE sur le projet d'évolution de la Direction des Financements Spécialisés (DFS) (Direction)	4
A-3 Information sur le projet de maillage Agglomération NANTES Nord Est (Direction)	7
A-4 Information sur le projet d'organisation du pôle AGRI Bretagne (Direction)	7
A-5 Maillage (FO-CFDT)	14
A-6 Service Client Grand Public (FO-SNB-CGT)	16
A-7 Relais (FO-SNB)	17
A-8 Marché Entreprises (SNB)	18
A-9 Cash Service (FO-SNB)	19
A-10 Engagements et DRCC (CGT)	20
A-11 La charte engagement est-elle toujours d'actualité ? (FO)	21
A-12 Gestion des majeurs protégés (FO)	21
A-13 Coût CRC (CGT)	22
A-14 Chantier de simplification (CGT)	22
B - Politique commerciale	23
B-1 Résultats commerciaux du 1 ^{er} semestre	23
B-2 Entrées en relation (FO)	24
B-3 AFEDIM (SNB)	24
B-4 Monnaie numérique (CGT)	25
C - Politique financière	25
C-1 Résultats financiers du 1 ^{er} semestre	26
C-2 Situation des risques au 1 ^{er} semestre 2026	27
D - Outils et procédures	31
D-1 RIB invariant (CGT)	31
E - Santé sécurité conditions de travail -SSCT-	32
E-1- Rapport de visite CSSCT	32
E-2 - Incivilités (FO)	33
E-3 - Réclamations (FO)	33
E-4 - Canicules (CFDT)	34
F - Gestion des ressources humaines	36
F-1 Consultation du CSE sur la mobilisation le dimanche de salariés dans le cadre du projet de migration informatique Go To Dijon	36
F-2 Information en vue consultation du CSE sur le projet de mise à jour du Règlement intérieur et de ses annexes	36
F-3 Bilan RH	42
F-4 Baromètre #vousavezlaparole2026 (FO-CFDT)	43
F-5 Chronologie des entretiens d'accompagnement vers la performance (SNB)	45
F-6 Octobre rose – Movember (CFDT)	47
F-7 Jour de fermeture collective (CGT)	47
F-8 Rentrée scolaire (CGT)	48
F-9 Foires et Salons (Direction)	48
G - Réclamations individuelles et collectives	48
H - Accords & Engagements d'Entreprise et Groupe	48
H-1 IAG	48
I - Fonctionnement du Comité Social et Economique	49
I-1 Commission des ASC	49
I-2 Comité des usagers du restaurant inter-entreprises	49
J - Divers et tour de table	49

La séance est ouverte à 8 heures 30 sous la présidence de Mme Mireille HABY.

M. CONFENTE procède à l'appel.

Approbation du dernier PV

Le PV est approuvé à l'unanimité des votants.

A - Structure et évolution de l'entreprise

A-1 Consultation du CSE sur le projet de rattachement de l'équipe Flux Corporate du SCE à GME (Direction)

Vote et avis des élus du CSE : les membres du CSE sont-ils favorables au projet de de rattachement de l'équipe Flux Corporate du SCE à GME ?

Mme LAURENT (SNB)

J'ai une question complémentaire. Le responsable d'équipe deviendra le binôme du responsable du service client. Quelles seront ses missions supplémentaires et sera-t-il allégé de ses missions actuelles ?

Mme GOURA

L'objectif est que le responsable puisse prendre le relais en cas d'absence du responsable de service, afin d'éviter toute rupture dans la capacité de décision. Le détail des missions et leur répartition entre ce qui est effectué aujourd'hui et ce qui le sera demain n'est pas encore arrêté. Le responsable de service veillera à équilibrer la charge de travail pour que les missions du futur binôme soient réalisables.

Le CSE émet un avis favorable par 15 voix favorables (5 de la CFDT et 10 du SNB) et 6 voix défavorables (4 de la CGT et 2 de FO).

M. AYROULET procède à la lecture d'un avis pour la CFDT : *« Les activités spécifiques de Flux Corporates du SCE relèvent typiquement du marché de GME. Son rattachement à GME semble cohérent et attendu par les membres de l'équipe. La CFDT est donc favorable à ce projet. »*

Mme FAUVEAU SELLIN procède à la lecture d'un avis pour la CGT : *« La Direction nous présente un projet d'intégration de l'équipe Flux Corporate du Service Client Entreprises vers le Service Client Grandes et Moyennes Entreprises.*

Si cette réorganisation est présentée comme une simple évolution administrative, la CGT considère qu'elle entraîne des conséquences concrètes sur l'organisation et l'environnement de travail des collègues.

La CGT reconnaît que la proximité entre les CAGE et l'équipe Flux GME favorisera la coordination et l'efficacité du traitement des flux. Toutefois, la Direction prévoit ce projet à effectif constant, alors même que les équipes sont confrontées à une charge de travail importante et des tensions organisationnelles récurrentes. Des risques opérationnels et des risques de perte d'image pour l'entreprise pourraient être évités en augmentant les effectifs.

Enfin, la suppression du poste d'adjoint au responsable du SCE nous apparaît comme inopportun. En effet, la charge de travail va être reportée sur les responsables de pôles qui ont déjà une activité

très soutenue. Un suivi à N+1 devra être effectué afin de réaliser un bilan sur l'organisation managériale du SCE.

Au regard de l'ensemble des éléments, la CGT donne un avis défavorable. En effet, cette réorganisation est réalisée sans moyens supplémentaires et elle ne répond pas au problème essentiel : le manque d'effectifs. »

M. BOUILLAUD procède à la lecture d'un avis pour FO : « *Le service Flux Corporate a intégré le SCE en provenance de CCS en janvier 2023, après consultation du CSE de CIC Ouest en septembre 2022.*

S'il n'y a pas d'impact sur les effectifs, les 4 salariés qui font partie du pôle seront transférés du SCE auprès de GME, il n'en demeure pas moins que le service est passé de 6 personnes à 5 l'an passé, puis à 4 en avril dernier, ce qui n'est pas indiqué dans le dossier.

L'activité du service concernant les clients GME, le rattachement des salariés à ce service n'est pas choquant.

Il conviendra de rapidement mettre en place un TRT précis encadrant les missions de chacun au sein du service GME afin que les équipes de Flux Corporate puissent travailler dans des conditions plus sereines qu'actuellement.

Nous avons ainsi pu constater qu'une charge de travail insuffisamment appréhendée a amené ces salariés à faire des heures supplémentaires dans le courant de l'été.

Par exemple, depuis que les dépôts se font via Cash Service, la traçabilité des dépôts chèques de nos clients GME n'est plus possible, ce qui pose soucis dans les relations et génère pour le back-office de GME des difficultés dans le travail de recherche.

Cette perte de qualité du service commence à se voir, et il conviendra de mettre en face des missions du BO de GME les moyens nécessaires au traitement des missions de GME.

Un maintien de la taille de l'équipe à 5 aurait obtenu un vote favorable de notre part. »

M. FAUCHEUX procède à la lecture d'un avis pour le SNB : « *La Direction de CIC OUEST envisage de transférer l'équipe Flux Corporate actuellement logée au sein du Service Clients Entreprises vers le marché Grandes et Moyennes Entreprises, sous le management du responsable Middle Office.*

L'ensemble de l'activité y sera transféré, sans modification de périmètre. Les salariés exerceront leur mission au sein des locaux de GME, afin de renforcer la proximité et la synergie avec les équipes GME.

Il devrait en découler une meilleure efficacité opérationnelle, une meilleure connaissance clients, et une réduction du nombre d'interlocuteurs pour les clients.

Le SNB est favorable.

Il est à noter qu'à cette occasion, l'équipe Crédits PME du Service Clients Entreprises se voit renforcer d'un poste, passant de 17 à 18 salariés. Le poste d'adjoint au Responsable Service Clients du SCE sera supprimé, au profit d'un binôme entre le Responsable du Service Clients SCE et le Responsable de l'équipe Crédits 1. »

A-2 Consultation du CSE sur le projet d'évolution de la Direction des Financements Spécialisés (DFS) (Direction)

FO : Quel est le futur TRT de ce service ? Quelles sont les fiches de poste pour les métiers Portfolio/Agency, Front Corporate et Front LBO ?

Quel est le volume de dossiers clients et/ou prêts qui sera amené à ne plus être géré par DFS mais par les agences Entreprise suite à cette modification d'organisation ?

Madame GOURA

Concernant le TRT, le calendrier prévoit, à partir de septembre 2026 : la finalisation du périmètre des missions et du dimensionnement de l'équipe Front et Portfolio/Agency, l'accompagnement des RH dans la validation des profils et la mise en place de l'activité de conseil. La précision du TRT sera effectuée lors des travaux menés à partir du mois de septembre. Les fiches de poste Portfolio, Front Corporate et LBO seront transmises.

Le nombre de dossiers qui retourneront aux agences est estimé à environ 40. Le service sera effectué par l'agence, avec l'appui des juristes du SCE pour le traitement des *wires*.

Volet RH, un poste est actuellement vacant depuis mai, un départ est prévu dernier semestre 2026 et probablement un autre 2027. Ou en sont les remplacements ?

Quelles seront les opportunités proposées aux CAIF qui voient leur poste supprimé ?

Est-il prévu un déménagement physique du service ?

Mme GOURA

Le processus d'identification concernant les postes vacants a été enclenché indépendamment du projet. Pour le reste, les recrutements seront réalisés après la consultation. Concernant les recrutements en attente, un profil interne a été identifié pour un poste. Pour le poste vacant, un profil est également identifié et sa date d'arrivée demeure à acter. S'agissant du départ d'une chargée d'affaires en 2026, un recrutement externe vient d'être effectué, dont l'arrivée est prévue au mois de novembre.

Les CAIF concernés ont été reçus par leur manager et par la RH. Des échanges ont eu lieu et des pistes leur ont été proposées. Nous n'avancerons sur ce point qu'une fois la consultation effectuée. Enfin, il n'est pas prévu de déménagement physique du service.

M. BOUILLAUD (FO)

Pouvez-vous confirmer que tous les personnels, notamment ceux du *middle-office*, seront également reçus par les RRH une fois la consultation terminée ? Selon moi, les collaborateurs du *middle-office* nécessitent d'être reçus car leur quotidien est également modifié.

Mme GOURA

S'il y a un impact sur leur métier, ils seront reçus.

Vote et avis des élus du CSE : les membres du CSE sont-ils favorables au projet d'évolution de la Direction des Financements Spécialisés (DFS) ?

Le CSE émet un avis défavorable par 11 voix défavorables (5 de la CFDT, 4 de la CGT et 2 de FO) et 10 voix favorables (SNB).

M. AYROULET procède à la lecture d'un avis pour la CFDT : « *Le rattachement de DFS, comme le précédent dossier présenté, s'inscrit dans un projet de réorganisation plus globale de la filiale GME et va renforcer son équipe de 16 personnes.*

Cependant, la suppression des CAIF et la disparition de leurs compétences va induire une charge de travail supplémentaire pour les CAE, mais aussi un renfort commercial d'expertise en moins vis-à-vis des clients.

De plus, l'accompagnement apportée par DFS à une clientèle intermédiaire permettrait de faire évoluer cette dernière pour devenir potentiellement éligible à GME. Qu'en sera-t-il par la suite ?

Pour ces raisons, la CFDT vote défavorablement. »

Mme FAUVEAU SELLIN procède à la lecture d'un avis pour la CGT : « La direction nous présente un projet de réorganisation de la Direction des Financements Spécialisés (DFS).

De notre point de vue ce projet reste flou. La Direction doit :

- Clarifier les missions de chacun des salariés
- Anticiper les futurs départs par la transmission des compétences
- Définir les effectifs de façon claire et pérenne
- Faire un bilan RH individuel avec l'ensemble des salariés de DFS
- Augmenter les effectifs pour répondre à l'activité dynamique qui est amenée à se développer

Aussi, la disparition des postes de CAIF nous interpelle sur deux niveaux : la perte de la plus-value apportée au réseau actuellement, et le report des missions CAIF sur les CAE.

Du fait de ces incertitudes, la CGT émet un avis défavorable, et demande un suivi à N+1 de la structure DFS sur GME. »

M. BOUILLAUD procède à la lecture d'un avis pour FO : « Ce projet d'évolution de la Direction des Financements Spécialisés a plusieurs volets :

- Le rattachement du service à GME
- La spécialisation du Middle Office
- La spécialisation du Front Office / répartition de leur portefeuille
- La disparition des CAIF

Concernant le rattachement du service à GME, cela nous semble assez logique.

Nous notons qu'un poste de juriste doit pouvoir accompagner celle qui est en place actuellement, et permettre un binôme entre les 2 juristes du service.

Sur l'activité de Middle Office, nous rappelons que le service fonctionne à 3 depuis un départ au printemps dernier, contre 5 postes indiqués dans le dossier de présentation. A ce titre, les équipes ont fait face à un mois de juillet très compliqué, alors qu'il s'agit du mois le plus lourd de l'année, avec des horaires en dépassement pour lesquels il conviendra de montrer la reconnaissance de l'entreprise sur la réalisation de ces missions dans une situation complexe.

Aujourd'hui les Attachés de Clientèle Financements Spécialisés sont polyvalents et traitent des dossiers Agent ainsi que des dossiers Participants. Cette nouvelle organisation d'un Middle Office spécialisé, avec d'un côté des attachés sur les dossiers agents et les autres sur les dossiers participants, ne disposera pas de la taille critique nécessaire ni de la polyvalence qui permet aujourd'hui l'efficacité du service.

Concernant la disparition des postes de CAIF, nous sommes surpris de cette décision pour plusieurs raisons. Tout d'abord, cette activité est aujourd'hui rentable financièrement, génère des commissions et prépare les futurs dossiers de DFS et GME.

La suppression de ces 2 postes, ajoutée au transfert de dossiers non FE/FA participants en agent (GME ou entreprises) pourrait engendrer un transfert de tâches vers les ACE/CAE/Middle GME, qui ont déjà une charge de travail très conséquente, ainsi que vers le SCE qui n'est pas dimensionné pour celles-ci et ne disposent pas encore des compétences pour cela.

Les CAE n'auront pas le temps pour accompagner cette activité, ce que faisait très bien les CAIF et le poste d'activité conseil réseau ne permettra pas une activité pro active, et ne compensera pas les

missions des CAIF. Nous risquons donc de laisser cette activité à nos concurrents. De même, il n'y a pas dans le dossier de TRT précis indiquant qui fait quoi, les différents seuils d'intervention, etc.

En conclusion, nous ne comprenons pas l'urgence à réaliser ces modifications d'organisation, au regard des résultats actuels du service. Au contraire, la spécificité de cette activité, pour laquelle CIC Ouest est reconnue, nécessite d'être pérennisée, renforcée.

A ce titre, l'arbitrage de 2 postes de CAIF, utiles pour les agences Entreprise, en 1 poste de juriste et 1 de conseil réseau nous semble aller dans le mauvais sens.

Cette activité très spécifique des financements spécialisés est pourtant un élément clé qui, si le fonctionnement venait à se gripper, aurait des conséquences sur l'activité des agences entreprises, de GME, ainsi que sur celles de la Banque Privée. Avis défavorable »

M. FAUCHEUX procède à la lecture d'un avis pour le SNB : « *Ce projet s'inscrit dans un contexte d'intensification et de complexification des demandes traitées par les équipes des Financements Spécialisés, et le besoin exprimé par le Groupe d'harmoniser les organisations et les pratiques des banques régionales pour une meilleure animation commune.*

Il prévoit, au sein du marché GME :

Deux équipes Front (activité LBO et activité Corporate), centrées sur la proactivité et l'origination.

Une évolution des missions du Middle vers un suivi des dossiers (Portfolio) et d'Agents (Agency), centrées sur la relation clients.

Le renforcement de l'équipe juridique, avec la création d'un poste.

L'accompagnement du réseau PME, actuellement assuré par les CAIF, sera revu au profit d'une activité Conseil Réseau (octroi et formation), au sein de la Direction des Engagements.

Le projet est envisagé à iso effectif. Le SNB se prononce favorablement. »

A-3 Information sur le projet de maillage Agglomération NANTES Nord Est (Direction)

Mme GOURA

Le projet de maillage de l'agglomération Nantes-Nord-Est concernera le site de Carquefou, La Chapelle-sur-Erdre, Thouaré-sur-Loire, Nantes Jules Verne et Nantes Iberbanco. L'objectif poursuivi est d'optimiser ce maillage et de trouver des solutions à la typologie d'organisation d'un point de vente à trois afin d'assurer une continuité de service. Les autres arguments habituels de ce type de projet sont présents dans le dossier.

Le projet consiste en la fermeture du point de vente de Thouaré-sur-Loire, et implique une répartition de la clientèle entre les points de vente du site de Carquefou et de Nantes Jules-Verne. La présentation rappelle les distances entre les différents sites ainsi que la cartographie des sites cibles cash services et l'équipement prévu. Le dossier détaille également l'évolution du fonds de commerce à Carquefou et Nantes Jules-Verne et l'évolution sur 36 mois des clients à Carquefou, La Chapelle-sur-Erdre et Nantes Jules-Verne.

Mme DELANOY (CGT)

Avez-vous reçu une réponse concernant la pénalité sollicitée par 2SF ?

Mme GOURA

Notamment en raison des congés estivaux, je n'ai pas obtenu davantage de réponses. Je vous la communiquerai lorsque je l'aurais reçue ; cependant, celle-ci n'impactera pas le projet.

Le dossier précise également la répartition des portefeuilles existante aujourd'hui. Un allègement de la charge de travail est prévu avec le déséquipement des automates et le regroupement d'Iberbanco à Nantes Jules-Verne. La nouvelle répartition des clients à Carquefou et La Chapelle-sur-Erdre, comprenant les clients en cible de Thouaré-sur-Loire, montre que nous atteindrons les référentiels préconisés, avec des portefeuilles correctement dimensionnés. Il en va de même pour l'agence Nantes Jules-Verne qui profitera de la présence de l'ensemble des métiers : conseillers « Génération Avenir », conseillers particuliers, pros et patrimoniaux, et un responsable commercial.

À Carquefou, l'effectif cible est fixé à 8 collaborateurs, contre 7 actuellement, tandis qu'à La Chapelle-sur-Erdre, il reste stable à 3 collaborateurs. À Nantes Jules-Verne, l'effectif cible évolue de 9 à 13 collaborateurs, en raison de l'arrivée des 4 collaborateurs d'Iberbanco. Cette évolution des effectifs ne génère aucune problématique de capacité d'accueil.

Carquefou enregistre une diminution nette de 2 ETP, avec les évolutions suivantes :

- Suppression du poste de responsable commercial ;
- Suppression d'un ETP sur le périmètre CA Pro ;
- Création d'un poste de chargé de clientèle particuliers ;
- Suppression d'un poste de conseiller clientèle.

A Nantes Jules-Verne, l'effectif connaît quelques modifications :

- La transformation du poste de responsable de point de vente en responsable commercial ;
- La suppression d'un poste de chargé de clientèle particuliers ;
- La création d'un poste de chargé de clientèle professionnels.

Les clients pourront constater le renforcement des équipes au sein des points de vente, avec une meilleure continuité de service et des binômages renforcés. Les clients professionnels de Thouaré-sur-Loire seront transférés vers l'agence de Nantes Jules-Verne, et les clients particuliers vers l'agence de Carquefou. Nous pourrions proposer la gamme de rendez-vous possibles pour renforcer le pacte relationnel, ainsi que la synergie des marchés à destination des clients jeunes, patrimoniaux et professionnels.

Ce dimensionnement vise à faciliter l'organisation du travail au quotidien : l'agence est restreinte de trois à deux sites, alors que nous connaissons des difficultés de gestion d'une agence sur trois sites. Un espace collaboratif pour les professionnels et les patrimoniaux sera créé au sein de l'agence Nantes Jules-Verne, favorisant les échanges. Dans ce cadre, le point de vente de Thouaré-sur-Loire sera fermé. Sur le plan économique, l'objectif est de développer le PNB grâce à une organisation plus efficiente. Sur le plan RSE, la fermeture d'un site permettra de réduire la consommation énergétique liée aux locaux. Elle contribuera également à améliorer la qualité de vie au travail, grâce à un dimensionnement des équipes cohérent.

Outre l'information présentée aujourd'hui, des échanges se tiendront en CSSCT le 9 septembre, pour une consultation le 25 septembre. La date de mise en œuvre est prévue en juin 2027, à l'issue des travaux.

M. BOUILLAUD (FO)

Je trouve perturbant que le dossier contienne une modification concernant l'agence de Carquefou, alors qu'un projet a déjà été présenté il y a moins de six mois et n'est pas encore mis en place. Je constate la disparition du nom « Iberbanco ».

Nous redoutons que la fermeture de l'agence de Thouaré risque également d'acter la perte de clientèle sur la partie sud de la Loire. Nous proposons le maintien de tous ces points de vente et

une modification des rattachements, avec l'association de La Chapelle-sur-Erdre et Nort-sur-Erdre, et le fonctionnement de Carquefou, Thouaré et Nantes Jules-Verne sans modification.

M. FLEURET (SNB)

L'intitulé « Iberbanco » a ainsi vocation à disparaître ?

Mme HABY

La marque « Iberbanco » perdure. En revanche, les collaborateurs travaillent ensemble sur un même site, impliquant la singularité de collaborateurs qui prennent en charge la clientèle ibérique.

M. FLEURET (SNB)

Allez-vous placer l'ensemble des collaborateurs au rez-de-chaussée ou l'étage sera-t-il conservé ?

Mme LOUVIGNY

J'ai beaucoup échangé avec la directrice d'agence qui souhaitait recruter un responsable commercial afin d'homogénéiser les pratiques. Elle envisage plutôt d'installer dans l'ancien espace « Iberbanco » les conseillers de clientèle professionnels, peut-être avec les patrimoniaux.

M. FLEURET (SNB)

Il est surprenant de présenter à nouveau ce dossier alors que le responsable de point de vente actuel aurait pu assurer une partie des missions de responsable commercial ; une fonction qu'il a d'ailleurs déjà exercée. À moins que le futur responsable commercial ne soit pas l'actuel RPV, ce qui n'est pas clairement explicité dans le dossier.

Par ailleurs, je comprends difficilement la valeur ajoutée de la réorganisation puisque, dans les faits, le fonctionnement reste quasiment inchangé : un conseiller clientèle particuliers évolue vers un poste de conseiller d'accueil professionnel et le RPV devient responsable commercial.

En outre, dans les autres dossiers présentés, les RPV sont généralement positionnés sur des points de vente éloignés de l'agence principale, ce qui correspond au fonctionnement actuel. Après une transformation d'agence en bureau présentée l'an dernier, ce nouveau dossier prévoit donc simplement une évolution du poste de RPV vers celui de responsable commercial. Ainsi, cette évolution de l'intitulé n'entraîne pas réellement une modification du fonctionnement et des missions.

Mme LOUVIGNY

Le responsable commercial a la responsabilité des particuliers et des patrimoniaux, tandis que la directrice d'agence administre les professionnels. Les missions diffèrent. La directrice d'agence a exprimé le besoin de mettre en place une organisation d'équipe articulée autour des clientèles particulières et professionnelles. Cela implique un fonctionnement différent de celui qu'ils ont pu connaître jusqu'à présent. L'objectif est également de renforcer les synergies entre les collaborateurs, et d'établir un binôme différent.

Cela modifie donc l'organisation, puisque le responsable commercial aura notamment la responsabilité des clients particuliers de la structure et la directrice d'agence des professionnels, comme dans les autres agences.

Mme DELANOY (CGT)

Le conseiller « Génération Avenir » créé à Carquefou sera-t-il également amené à se rendre à La Chapelle-sur-Erdre ?

Mme GOURA

Si besoin, il pourra intervenir également à La Chapelle-sur-Erdre.
Nantes, le 28 août 2026

Mme DEBETHUNE (CFDT)

L'agence de Nantes Jules-Verne dispose d'un escalier extérieur. Est-il possible d'aménager un escalier à l'intérieur de l'agence afin de faciliter la fusion des équipes et améliorer cette organisation ?

Mme GOURA

La question s'est posée. La présence d'un escalier intérieur serait pertinente pour le fonctionnement de l'équipe. Si nous devions y renoncer, ce serait en raison de contraintes immobilières. Nous étudions cette possibilité.

Mme LE CRAS (CGT)

Lorsque des collaborateurs nécessiteront un accompagnement sur des projets en Espagne ou au Portugal, comment pourront-ils identifier les personnes disposant de cette expertise ?

Aujourd'hui, il est possible de rechercher « Iberbanco » dans Pixis afin d'identifier l'équipe compétente. Avec la nouvelle organisation, comment la communication sera-t-elle assurée pour que l'ensemble du réseau puisse facilement identifier les interlocuteurs pertinents ?

Mme HABY

C'est une remarque très pragmatique que nous allons examiner. Je propose, dans un premier temps, d'orienter les collaborateurs vers l'agence Nantes Jules-Verne afin d'obtenir les coordonnées des interlocuteurs disposant de la compétence « Iberbanco ». Nous allons le communiquer à l'ensemble du réseau.

A-4 Information sur le projet d'organisation du pôle AGRI Bretagne (Direction)**Mme LOUVIGNY**

Le projet du pôle AGRI Bretagne répond à plusieurs constats. D'abord, le marché se concentre au niveau national, et présente des enjeux de transitions significatifs. Les exploitations doivent s'agrandir, demeurer économes, et intégrer la transition écologique. Nous disposons aujourd'hui de dossiers massifs, impliquant des montages différents de ceux présents sur les autres territoires.

La région Bretagne représente 14 % de la production agricole française, 50 % de la production de porc française, un quart de la collecte de lait en France et des parts significatives sur la volaille, les légumes et les céréales. Nous connaissons de grosses coopératives et des intégrateurs au CIC Ouest, comme Eureden, Terrena et LLDC. Ces parts de marché continuent de progresser, et nous nous développons très correctement en Bretagne. De fortes vagues de transmission sont attendues d'ici 2030. Or, pour exister sur un marché, il faut disposer d'une taille minimum face aux concurrents. Ainsi, les dossiers de transition ENR présentent une dominante bretonne. Chaque semaine, en CDE Grand Public, sont majoritairement traités des dossiers bretons.

Dans ce cadre, créer un pôle agri-Bretagne apparaît essentiel face à la plus grande complexité des dossiers bretons, en taille et en montage. Aujourd'hui, nos directeurs d'agence grand public (DAGP) bénéficient déjà d'une forte expertise sur le marché agricole en Bretagne ; cependant leur rôle implique la gestion de quatre marchés différents. Il nous paraît donc nécessaire d'isoler ce pôle agricole en Bretagne.

L'innovation de ce projet réside dans le maintien des chargés d'affaires agricoles (CAA) au sein des agences. Un manager interviendra au sein des différentes agences, aux côtés des conseillers, afin de travailler les dossiers et d'animer les réunions. Il s'agit d'un modèle hybride comprenant un véritable manager de pôle, et non d'une agence agricole regroupant l'ensemble des collaborateurs. Cette organisation est importante car elle nécessite une délégation. Les directeurs d'agence ne

disposant pas de la compétence agricole voient leur niveau de délégation nécessairement limité, tandis qu'un manager disposant d'une expertise agricole bénéficiera d'une délégation élargie.

Nous comptons onze CAA en Bretagne, ce qui témoigne de l'importance de ce marché. Cette organisation permettra de professionnaliser un manager exclusivement dédié à ce marché, afin d'accompagner les chargés d'affaires et les clients sur les dossiers complexes, tout en bénéficiant de délégations élargies. Elle permettra également d'harmoniser les pratiques de validation. Les chargés d'affaires pourront se réunir et partager leurs expériences.

Nous disposons de cinq agences bénéficiant d'une expertise agricole. La création de ce pôle permettra aux collaborateurs de se relayer, bien que les chargés d'affaires restent au sein de leur agence. Les bénéfices attendus sont : un pouvoir de décision élargi, une meilleure cohérence concernant des dossiers similaires ainsi qu'une uniformité des décisions. Le renforcement de la réactivité et de l'efficacité opérationnelle constitue également un atout, dans la mesure où le responsable du pôle agricole sera exclusivement dédié au traitement de ces dossiers. Nous poursuivons ainsi notre développement tout en sécurisant le risque. Le retrait hiérarchique des chargés d'affaires agricoles permet également de réduire la charge de travail des DAGP. Cependant, la collaboration entre l'agence et le pôle restera renforcée.

Le responsable du pôle agricole aura pour responsabilité la validation des IDCE. Il bénéficiera d'une proximité renforcée avec la Direction des Engagements, participera aux réunions de *pool* et accompagnera les dossiers de financements structurés. En cas de congés, un chargé d'affaires second assurera le relais, grâce à un pourcentage de délégations. Un lien étroit sera également établi avec le CGP Agricole.

L'animateur du secteur bénéficie aujourd'hui d'un rôle important dans le montage des dossiers, qui sera transféré au responsable du pôle agricole. En conséquence, la mission de l'animateur se verra recentrée sur l'assurance, qui possède un aspect complexe sur le marché agricole, notamment en Bretagne. Les assureurs spécialisés ne nous ont pas attribué de chargés d'affaires dédiés, car il n'y a pas de réseau Crédit Mutuel en Bretagne. L'animateur pourra ainsi accompagner ses collègues sur la mise en place de l'assurance. Il conserve cependant son rôle de réseautage et de représentation. Nous sommes très correctement implantés sur le marché agricole et nous bénéficions de très bonnes relations avec tous les partenaires qu'il convient de conserver.

Mme GOURA

Le projet fera également l'objet d'échanges en CSSCT le 9 septembre, pour une consultation le 25 septembre. Ensuite, nous entrerons dans la phase de préparation et de communication avec la présentation du projet aux équipes et l'identification et la formation du responsable du pôle. La mise en œuvre est prévue en janvier ou février 2027 et bénéficiera d'un suivi et d'ajustements si nécessaire.

Mme LAURENT (SNB)

Le CAA restera-t-il intégré à l'organisation de l'agence Grand Public à laquelle il est rattaché ?

Mme LOUVIGNY

Oui.

Mme LAURENT (SNB)

Le responsable du pôle agricole devenant le supérieur hiérarchique des CAA, notamment pour la validation des congés, cela ne risque-t-il pas de générer des difficultés ? Aujourd'hui, le DAGP est responsable de la validation des congés.

Mme LOUVIGNY

Ils devront communiquer. Par ailleurs, il existe deux ou trois chargés d'affaires par agence. C'est un exercice à mettre en place.

Mme KERNEIS BALEM (CFDT)

Je m'étonne du délai de mise en place, car la structure est déjà quasiment en place.

Mme LOUVIGNY

Ce délai est de mon fait. Nous n'avons aucune urgence à précipiter le projet et je souhaite que le futur responsable du pôle passe quelques semaines à la Direction des Engagements. Il est essentiel qu'il ressorte de cette formation avec une véritable capacité de validation des crédits, et une certaine assurance concernant les différents dossiers.

Un délai est également nécessaire afin de mettre en place cette organisation dans les meilleures conditions et de permettre au responsable de pôle d'arriver avec une délégation élargie ainsi qu'une connaissance des dossiers. Il s'agit d'une organisation innovante, qui nécessitera de trouver progressivement son rythme.

Mme KERNEIS BALEM (CFDT)

Avez-vous déjà identifié le responsable du pôle agricole ? Est-ce un recrutement interne ?

Mme LOUVIGNY

Ce ne sera pas un recrutement extérieur.

Les dossiers examinés en CDE manquent encore d'un volet « entreprise » et d'une analyse de l'historique. Or, il est nécessaire d'adopter une approche plus approfondie face aux dirigeants. Il faut évaluer l'environnement des dossiers avec un regard davantage orienté « entreprise » que « grand public ». Le futur responsable devra prendre le temps d'acquérir ces notions afin de pouvoir ensuite les transmettre à son équipe. Il s'agit d'un facteur essentiel de réussite du poste. En matière de négociation également, plusieurs sujets devront être travaillés pour permettre à l'équipe de mieux appréhender les dossiers.

Mme KERNEIS BALEM (CFDT)

Le CAA continuera-t-il de participer aux réunions du manager Grand Public avec ses collègues ?

Mme LOUVIGNY

Il sera intégré pleinement à l'agence. Il sera toutefois animé sur la partie agricole et privée par son responsable de pôle.

Mme HABY

Cela permettra également d'assurer une proximité sur le volet banque privée et patrimonial, compte tenu de la taille des structures. Cette organisation diffère du cadre habituel mais nous permet le maintien de cette proximité dans l'équipe de l'agence afin que les synergies avec les conseillers patrimoniaux et particuliers fonctionnent correctement.

Mme FAUVEAU SELLIN (CGT)

En observant la carte des chargés d'affaires agricoles en Bretagne, je constate une faible représentation du littoral. Un développement spécifique est-il prévu, notamment du marché ostréicole ?

Mme LOUVIGNY

Ce n'est pas prévu. Nous avons augmenté l'effectif d'un ETP à l'agence de Saint-Pol-de-Léon et sommes correctement dimensionnés. Nous demeurons vigilants par rapport à la taille des portefeuilles. Le but de la création de ce pôle est également de disposer d'une vision sur le marché de l'agriculture en ne raisonnant plus par département, mais sur l'ensemble de la Bretagne. Si nous constatons des vides de croissance sur certains secteurs, nous procéderions à des ajustements.

Mme DEBETHUNE (CFDT)

Aujourd'hui, les directeurs d'agences Grand Public qui travaillaient avec des CAA dans leurs agences développaient une compétence spécifique. Ils vont perdre cette compétence, puisque c'est le responsable de pôle qui traitera les dossiers. Concernant les futurs recrutements de ce poste, comment allez-vous alimenter ce vivier de compétences, puisque les autres directeurs n'en disposeront plus ?

Mme HABY

Nous procéderons comme sur l'Entreprise ou le Grand Public. Nous disposons d'un vivier de chargés d'affaires ou animateurs, que nous formons. Nous disposons également de compétences agricoles. Dans le vivier des chargés d'affaires agricoles, certains auront sans-doute des velléités de se positionner, et posséderont déjà cette compétence décisionnelle que nous recherchons. Je ne suis pas inquiète.

Mme DELANOY (CGT)

Je considère qu'il s'agit d'un projet pertinent, qui répond à une problématique propre à la Bretagne. Je m'interroge toutefois sur l'absence d'intégration du back-office dans cette organisation, alors qu'il existe aujourd'hui un back-office agricole.

Mme LOUVIGNY

Non, car le back-office relève d'un métier spécifique, qui nécessite une maîtrise propre. Lorsqu'on est en relation avec les clients et concentré sur le montage des dossiers, il est difficile d'appréhender pleinement cette dimension. Cela étant, le pôle agricole travaillera naturellement en lien étroit avec le back-office : le responsable du pôle sera en relation avec le responsable du back-office agricole. Il est important que ce dernier demeure rattaché au SCGP Grand Public, afin de conserver une vision globale et transversale de l'activité.

M. BOUILLAUD (FO)

Je partage, à ce stade, l'appréciation plutôt positive portée sur ce projet. Des demandes avaient été formulées en ce sens depuis longtemps, et le modèle hybride proposé me semble cohérent. Nous avons connu des situations dans lesquelles certains directeurs d'agence ne maîtrisaient pas suffisamment l'activité agricole et préféraient refuser des dossiers, ce qui constituait une difficulté en matière de développement commercial. Un point de vigilance devra toutefois être porté à la relation entre les directeurs d'agence et le responsable de pôle, notamment parce que ce dernier exercera un droit de regard sur des portefeuilles qui ne relèvent pas directement de sa responsabilité, ce qui peut générer des enjeux de positionnement. Pour le reste, le projet me paraît positif, d'autant qu'un renfort a déjà été apporté au back-office agricole.

Mme LOUVIGNY

J'ai conscience que les directeurs d'agence sont pleinement investis sur le marché agricole et que le retrait de cette compétence pourra être délicat pour eux ; toutefois, il leur permettra de se recentrer sur les autres volets de l'activité. La gestion de quatre marchés au sein d'une agence Grand Public est particulièrement complexe. Ce choix répond donc à la nécessité de mieux prendre en compte la technicité des montages, le niveau de risque et la taille croissante des dossiers. Il n'est pas possible d'exercer tous les métiers avec le même niveau d'expertise. Sur le marché agricole, compte tenu

de ces enjeux, il apparaît plus raisonnable de s'appuyer sur une compétence dédiée. Il s'agit d'une première, qui pourra s'inspirer des organisations mises en place dans d'autres directions régionales disposant déjà de modèles comparables.

M. RAJEK (SNB)

Dans les missions du responsable de pôle agricole, il est indiqué la validation des IDCE et la rencontre avec le client. Qui validera les entrées en relation ? Sera-ce toujours le rôle du directeur d'agence Grand Public ou celui du responsable de pôle ?

Mme LOUVIGNY

Celui du responsable du pôle.

Mme HABY

Lors de la dernière réunion avec les chargés d'affaires agricoles, ce sujet a été abordé. La Bretagne présente une spécificité au sein du groupe, compte tenu du poids particulièrement important du secteur agricole. Si l'on met cet élément en perspective avec notre organisation, notamment l'absence de caisses de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sur ce territoire, il apparaît clairement que nous ne pouvons pas nous passer de ce marché. Il nous faut donc renforcer notre professionnalisation, et c'est précisément en Bretagne que cette démarche doit être engagée. Les exploitations se professionnalisent et se complexifient, dans un contexte marqué par des transmissions d'ampleur. Nous avons donc considéré que le moment était opportun pour lancer cette évolution. S'y ajoute un enjeu de souveraineté alimentaire, qui constitue également un sujet politique majeur.

En interne, la feuille de route du marché agricole affirme clairement que le groupe accompagnera les agriculteurs dans les différentes transitions auxquelles ils sont confrontés. Nous devons donc agir, et c'est sur le territoire breton que cette action sera portée en priorité. Cette organisation nous permettra également de renforcer notre communication sur ce territoire. J'ai bien entendu la remarque relative à la perte de compétence agricole pour les directeurs d'agence. Toutefois, nous connaissons également un enjeu majeur de développement en Bretagne. Les directeurs pourront ainsi se concentrer davantage sur d'autres marchés, afin d'y renforcer leurs conquêtes et leur présence.

A-5 Maillage (FO-CFDT)

FO : Quel est le volume de clôture clients enregistré sur les agences fermées sur les 3 dernières années ?

Mme GOURA

Nous avons analysé les chiffres à nouveau des sept agences fermées depuis 2023 : Ile de Nantes, Chatillon-sur-Indre, Loudun, Redon, La Chaussée-Saint-Victor, Guichen et Rennes-Sud. Je vous rappelle que les clôtures ou les évolutions de clientèle ont des origines diverses et ne sont pas uniquement imputables aux fermetures d'agences. Par ailleurs, nous avons constaté que les agences concernées par un maillage connaissent globalement une évolution de leur base de clients plus favorable que la moyenne des agences du CIC Ouest.

Pour ces sept agences, l'évolution de la clientèle entre décembre 2022 et juin 2026 sur le périmètre concerné atteint 3,02 %, alors que la moyenne du CIC Ouest s'établit à 2,91 %. S'agissant des 76 agences qui ont connu une fermeture de point de vente sur leur périmètre entre 2023 et juin 2026, l'évolution de la clientèle a connu une progression de 3,66 %. Concernant les agences sans fermeture de point de vente, une évolution de 2,11 % est constatée. Nous concluons à nouveau que la mise en œuvre de ces maillages permet globalement une meilleure évolution de la base de clients.

Cette nouvelle organisation est efficiente et démontre des résultats satisfaisants. Cette moyenne n'exclut pas une attrition ponctuelle localement.

M. SAMSON (CFDT)

Vous ne répondez pas totalement à la question posée. Nous souhaitons disposer du volume de clôtures. Même s'il est positif de constater que les agences environnantes poursuivent leur développement, le nombre de clôtures constitue également un indicateur important pour notre analyse. Observe-t-on davantage de fermetures de comptes sur ces secteurs, même si celles-ci sont compensées par un volume d'ouvertures plus élevé ?

Mme GOURA

Les raisons d'une clôture peuvent être multiples. La nouvelle organisation mise en place démontre son efficience et nous permet d'obtenir davantage de clients. Je ne dispose pas des volumes que vous demandez, car il n'est pas possible d'établir un lien de cause à effet certain entre une clôture et la fermeture d'un site.

M. SAMSON (CFDT)

Il serait utile de disposer des volumes de clôtures constatés dans les agences situées à proximité des points de vente fermés, afin de les comparer à la moyenne observée dans les agences qui n'ont pas connu de fermeture.

M. BOUILLAUD (FO)

L'évolution globale peut être positive, mais elle aurait peut-être été encore plus favorable en l'absence de ces clôtures. L'analyse reste complexe, mais certains portefeuilles semblent particulièrement concernés par des fermetures liées à la disparition de points de vente. Cela peut rendre plus difficile l'atteinte des objectifs commerciaux pour certains collaborateurs. La réponse apportée ne correspond donc pas pleinement à notre demande, qui portait précisément sur le volume de clôtures, et non sur la seule progression de la clientèle.

Mme LOUVIGNY

J'ai visité récemment l'agence de Châteauroux et ait constaté que la fermeture de l'agence de Chatillon a entraîné des clôtures assez importantes chez une population âgée, à l'instar de la situation à Chinon et Beauvais. Toutefois, la variation de clients à Chinon demeure positive.

M. BOUILLAUD (FO)

Cependant, les attendus de l'OCOM n'évoluent pas, rendant la situation difficile pour certains salariés. Lors du dernier audit sur les RPS, en 2018-2019, ce point avait déjà été souligné, et le CIC Ouest avait indiqué qu'il en tiendrait compte dans l'analyse des résultats et la fixation des objectifs. Or, il ne semble pas que cette approche ait réellement évolué. L'un des rares leviers permettant de compenser cette situation consisterait à répartir les clients entre l'ensemble des portefeuilles, mais une telle solution pourrait également conduire à modifier l'interlocuteur habituel des clients.

Mme LOUVIGNY

Cette solution ne fonctionne pas car les clients souhaitent conserver leur conseiller habituel. Nous observons également des exemples de maillages ayant entraîné très peu de clôtures. Les effets varient selon les territoires, notamment en fonction du profil de la clientèle, de son âge et de l'éloignement géographique. À Bourgueil, par exemple, la distance avec Chinon n'est pas très importante, mais le franchissement d'un pont constitue malgré tout un frein. Ces éléments sont désormais pris en compte dans l'analyse des réalisations.

CFDT : A combien estimez-vous le nombre de points de vente au 31/12/2026 compte tenu des projets de maillage en cours et à venir ?

Mme GOURA

Vous disposez de toutes les informations concernant les projets prévus et leurs dates de réalisation. Au 31 août 2026, le nombre prévisionnel de points de vente s'élève à 229.

Mme FAUVEAU SELLIN (CGT)

D'autres dossiers aussi complexes que le dossier nantais actuel sont-ils prévus ? Ce dernier comporte de nombreux points de ventes et a déjà fait l'objet de réorganisations pour l'agence Jules-Verne.

Mme HABY

La question portait sur la fin d'année 2026, qui ne présentera aucune autre fusion-scission supplémentaire. Nous allons ainsi seulement poursuivre ce qui est déjà dans les tuyaux.

A-6 Service Client Grand Public (FO-SNB-CGT)

FO : Bilan des activités des services sur le 1er semestre : nombre de dossiers Part (IDCHAB, Eco PTZ, tec.), Pros, etc. Certains Pros sollicitent des financements pour acquisition de panneaux photovoltaïques. Les SCGP ont désormais à gérer des cessions Daily sur cette activité. S'agissant de garanties très spécifiques quand les équipes seront-elles formées sur ces opérations ?

Mme GOURA

Concernant le bilan d'activité du premier semestre, les chiffres au 31 janvier 2026 sont les suivants :

- le nombre de VAT IDCE professionnelle est de 2 182 ;
- le nombre de VAT IDCHAB classique est de 1 786 ;
- le nombre de VAT de l'éco-PTZ est de 1 078 ;
- le nombre de VAT IDCE agricole est de 1 485.

Concernant le bilan sur les activités traitées, le nombre de débloques s'élève à 36 658, alors que le nombre d'impurs atteint 130 690. Le nombre de SAI est de 17 904. Concernant le nombre d'opérations SDC (comptes, livrets, transferts, clôtures), l'ICS s'établit à 1 228.

S'agissant des validations techniques sur les dossiers photovoltaïques pour les professionnels, les équipes sont accompagnées via une note Pixis qui a été relue et validée par la filière agricole et les experts ENR. Un PPT interne au service a été bâti par les collaborateurs SCGP aguerris sur le sujet. Le soutien au cas par cas du BO agricole est également assuré. Des supports ont ainsi été créés pour accompagner les collaborateurs. Certains plus experts sur le sujet sont en mesure d'accompagner leurs collègues. Les responsables administrent la répartition des dossiers et l'accompagnement. Ce fonctionnement s'avère efficient au sein de l'équipe.

SNB : Quel est le retour de l'enquête satisfaction SCGP et quelle est votre analyse ?

CGT : Une enquête a été effectuée pour connaître le degré de satisfaction des collègues du Grand Public par rapport au SCGP. Tous les territoires ont-ils été concernés ? Quels sont les résultats de cette enquête ? Taux de participation ? Anonymisation des répondants ? Quelles actions vont découler de cette enquête ?

Mme GOURA

L'enquête s'est clôturée le 25 juillet. En raison des congés estivaux, l'analyse complète des retours n'est pas encore finalisée. La responsable a déjà commencé cette analyse et la restitution des résultats est en cours. Par ailleurs, des verbatims nécessite un travail d'analyse plus conséquent.

Le taux de réponse s'élève à 33 % sur l'ensemble des secteurs interrogés. L'enquête concernait l'ensemble des collaborateurs. L'anonymat des répondants est garanti. L'objectif, deux ans après la création du service, est de s'assurer que les accords du service répondent aux attentes du réseau et d'identifier les axes d'amélioration afin d'offrir un service client de qualité et adapté aux besoins du réseau.

A-7 Relais (FO-SNB)**FO : Bilan 1er semestre. Quand prend fin la mission d'un relai Pro ou Particulier remplaçant un congé maternité (fin du congé maternité ou retour effectif du salarié ?) ?****Mme GOURA**

La mission du Relais doit normalement s'arrêter au retour effectif du salarié. Par exemple, si le salarié reprend son poste un mardi, l'accompagnement du relais prend fin le samedi suivant.

Concernant le marché des professionnels, treize missions en agence se sont terminées sur ce premier semestre et douze sont en cours, avec deux nouvelles prises en charge prévues début septembre. Sur le marché des particuliers, huit missions en agence se sont achevées au premier semestre, avec douze nouvelles prises en charge à partir de début septembre.

SNB : Quelle est l'évolution de l'effectif des équipes relais ? Quelles sont les agences prises en charge ? Quelles sont celles en attente de prise en charge ?**Mme GOURA**

L'effectif des équipes relais n'a pas évolué. Souhaitez-vous que je vous liste les agences prises en charge ?

Mme LAURENT (SNB)

Pourriez-vous nous transmettre le document correspondant ?

Mme GOURA

Oui.

M. FLEURET (SNB)

La prise en charge du Relais intervient uniquement en l'absence de plusieurs chargés d'affaires professionnels au sein d'un même point de vente. Compte tenu des regroupements et des fermetures de points de vente observés depuis plusieurs années, les agences pourraient, à terme, compter systématiquement plusieurs CA Pro. Cette évolution risque-t-elle d'entraîner progressivement la disparition du service Relais ?

Mme HABY

Ce service a été créé à l'origine pour faire face à des vacances de poste ponctuelles sur le marché des particuliers et des professionnels, notamment dans les agences de petite taille ou des cumuls d'absence dans des agences de taille moyenne. Aujourd'hui, le travail de regroupement d'agences et de pureté de portefeuilles modifie la situation, ce qui nous amène à nous réinterroger sur le périmètre de prise en charge. Nous avons défini un nombre de portefeuilles à prendre en charge, et l'absence de liste d'attente suggérerait que le service doit être questionné.

Ce service a déjà été adapté à la hausse. Il faut aujourd'hui nous questionner sur la juste adaptation de ce service, car il n'a pas vocation à intervenir systématiquement à chaque absence. Nous devons également responsabiliser davantage les agences, notamment celles qui disposent d'un nombre important de chargés de clientèle. Le sujet est de redéfinir les critères et le périmètre d'intervention en fonction de toutes les réorganisations qui sont intervenues. Il ne faut pas oublier que le Relais est une aide ponctuelle et que les personnes qui y travaillent sont aussi amenées à évoluer vers des postes en agence, impliquant la prise en charge d'un portefeuille.

M. FLEURET (SNB)

Lorsqu'un collaborateur est absent, ses collègues en agence, avec l'appui du manager, doivent absorber la gestion de sa clientèle. Le travail de pureté amène une proportion plus importante de clients actifs dans les portefeuilles, ce qui accroît fortement la charge de travail. Les collaborateurs se retrouvent alors principalement mobilisés par le traitement des demandes entrantes et ne disposent plus du temps nécessaire à une démarche proactive sur les offres commerciales. À terme, cette situation peut également entraîner une perte d'activité.

Mme HABY

Il est nécessaire de trouver un juste équilibre, en lien avec le point évoqué précédemment.

M. BOUILLAUD (FO)

Je rappelle qu'il y a quelques mois, nous avons proposé que le service Relais puisse également accompagner, dans la mesure du possible, les agences qui comprennent des collaborateurs CA Pro en parcours de formation, notamment lors des absences. Cela pourrait les soutenir et limiter les risques psychosociaux, qui sont fréquents. Un jeune qui ne maîtrise pas le marché des professionnels est soumis à un stress important, car il doit à la fois répondre à ses clients, suivre sa formation et atteindre des objectifs commerciaux. Le service Relais pourrait les accompagner dans ce contexte.

Nous pouvons entendre que le périmètre du service pourrait être limité. Dans ce cas, il faut se demander comment utiliser le temps disponible. Je pense qu'accompagner les jeunes en formation serait une utilisation pertinente.

Mme LOUVIGNY

Techniquement, c'est très compliqué. Cela nécessite des habilitations et du temps. Le service Relais n'est pas conçu pour des interventions courtes d'une ou deux semaines. Chaque mission implique une mise en œuvre et un paramétrage important, ce qui rend impossible une intervention ponctuelle de quelques jours.

A-8 Marché Entreprises (SNB)

Depuis la réorganisation de ce marché en juin 2025 qui a vu son effectif réduit de 15 postes : Comment s'organise la prospection ?

CIC Ouest a-t-il réussi à maintenir sa réactivité qui le différenciait de la concurrence ?

La direction a-t-elle réalisé un recensement de la répartition des tâches administratives ?

Une analyse des activités et des missions du SCE et celles des ACE a-t-elle été réalisée, et dans l'affirmative comment se traduit-elle ?

Quelle est l'évolution de l'effectif depuis la réorganisation de 2025 ?

Mme GOURA

La prospection, sur le principe, n'a pas évolué, contrairement au référentiel. L'objectif fixé est d'un rendez-vous par semaine pour les CAE du segment 2 et d'un rendez-vous par quinzaine pour les CAE du segment 1. Après la mise en place de la segmentation des portefeuilles en 2025, un travail de réorganisation des portefeuilles de prospects en S1 et S2 a été nécessaire afin de correctement cibler les entreprises identifiées. Ce travail a débordé sur le début de l'année 2026 et a affecté la conquête du premier trimestre. En revanche, depuis le deuxième trimestre, la prospection atteint de nouveau un niveau satisfaisant, avec un rythme de rendez-vous supérieur aux banques CIC.

La réactivité des CAE est liée à l'organisation des activités de prospection et à la mise en œuvre du référentiel de rendez-vous. L'analyse du TRT est en cours concernant le CAE, ACE et SCE dans un contexte où le Groupe réévalue certains processus comme la réduction des OVF. Aucune évolution de l'effectif réseau n'a été menée depuis la réorganisation de 2025.

M. VILLAIN (SNB)

Comment mesurez-vous le maintien de la réactivité de CIC Ouest face à la concurrence ?

Mme GOURA

Il n'existe pas, à ce jour, d'indicateur spécifique permettant de mesurer précisément nos délais de réponse ni de les comparer directement à ceux de la concurrence. L'appréciation de notre réactivité se fait donc de manière indirecte : lorsque la conquête progresse, cela traduit également notre capacité à répondre efficacement aux sollicitations.

Mme LAURENT (SNB)

Vous avez indiqué que l'analyse de la répartition des tâches était en cours. Quand serez-vous en mesure de nous communiquer des résultats ?

Mme GOURA

Si cette analyse a un impact sur l'organisation de CIC Ouest, elle vous sera présentée. Pour l'instant, le marché ne m'a pas communiqué de délai ; ils y travaillent.

Multirisques entreprises. Suite à la réponse apportée par Madame LOUVIGNY lors du CSE de juin 2026, le SNB réitère sa demande « le sujet de tarification a été remonté au Groupe par le Responsable du Marché : quel est le retour sachant qu'à CIC Ouest nous sommes les plus concurrencés ? » en effet il ne s'agit pas de la Prévoyance Santé.

Ci-après extrait du PV du CSE d'avril : « Mme LOUVIGNY Les axes d'amélioration concernent la conquête et le développement des services (MRE, protection sociale etc.).

Mme LAURENT (SNB) Comment nous situons-nous sur la MRE ?

Mme LOUVIGNY Une question concerne la position tarifaire, sachant que la concurrence est plus poussée sur l'Ouest »

Mme GOURA

Le marché indique qu'il n'y a pas d'adaptation ou de modification de la tarification prévue. L'objectif pour le marché est atteint. En revanche, nous observons un décalage sur les résultats en santé-prévoyance, lié à un manque de devis sur cette activité.

A-9 Cash Service (FO-SNB)

FO : Des évolutions sont-elles prévues comme la mise à disposition de salariés du CM pour accueil, la gestion des automates par des équipes de dabistes 2SF, etc. ?

SNB : Quelles sont les évolutions ? Quel est le retour de 2SF concernant l'externalisation des flux demandée pour Poitiers ?

Mme GOURA

Concernant l'externalisation des flux, la réflexion est toujours en cours au niveau de la DG du Groupe, qui doit statuer sur les demandes et le processus d'externalisation. Nous ne pouvons être plus précis pour l'instant. Dès que la décision sera prise, nous vous en informerons, notamment pour la demande concernant Poitiers.

Concernant la mise à disposition de salariés du Crédit Mutuel pour l'accueil, l'entraide peut constituer un recours ponctuellement, par exemple lors de migrations informatiques, et demeure géré localement en fonction des besoins pour assurer la continuité de service. Cela s'est déjà produit et pourrait se reproduire au cas par cas, sous la gestion des directions d'agences. En revanche, un détachement permanent d'un collaborateur d'une enseigne à l'autre n'est pas envisageable.

M. BOUILLAUD (FO)

J'aimerais faire part de véritables problématiques de recherche concernant des dépôts perdus. Les délais de traitement très longs dégradent notre image, notamment sur le marché de l'entreprise. J'ai eu connaissance d'un cas où une remise d'espèces n'est toujours pas créditée au client après quatre mois.

Mme LE CRAS (CGT)

J'estime que la problématique évolue positivement mais relève d'une responsabilité comportementale. Nous pouvons également classer la perte en « pertes et profits ».

Mme GOURA

Non, le but est de retrouver les fonds et d'éviter cela. Classer le montant en « pertes et profits » serait trop facile.

M. CONFENTE (SNB)

Si un jour cela devait être envisagé, est-ce que 2SF assumerait la responsabilité de la perte ?

Mme GOURA

Il faudrait d'abord identifier les responsabilités : 2SF, le transporteur de fonds, ou la banque. Cela varie selon l'instant où les fonds ont disparu.

A-10 Engagements et DRCC (CGT)

Est-il prévu que la Direction des Engagements du CIC Ouest soit intégrée à court ou moyen terme à la DRCC ?

Mme GOURA

La réponse est non.

Mme HABY

L'origine de la question provient d'un mail de nomination qui annonçait le rattachement de la Direction des 'Engagements du Groupe à la DRCC du Groupe. Il a été précisé par la suite que cette annonce concernait uniquement l'organisation au niveau du Groupe et n'entraînait aucune modification des liens de direction fonctionnelle des directions des Engagements des banques régionales avec la DRCC. Ce rattachement au niveau du groupe s'inscrit dans la volonté de renforcer la maîtrise des risques de crédit dans un contexte réglementaire exigeant. Il n'entraîne pas de modification de la gouvernance au niveau de la banque régionale.

A-11 La charte Engagement est-elle toujours d'actualité ? (FO)**M. MARCELIN**

Je confirme que la charte engagement demeure plus que jamais d'actualité. Je constate que cette question revient régulièrement.

Le seul point sur lequel nous dérogeons à la charte concerne la clause prévoyant le renvoi systématique à l'agence de tout dossier comportant plus de trois éléments majeurs manquants : nous choisissons d'instruire malgré tout le dossier en sollicitant des compléments à l'agence. L'application stricte de la charte serait donc davantage pénalisante pour le réseau.

Pour remettre les choses en perspective, la direction des Engagements ne traite que 7 % des VRC du marché Grand Public. 50 % des décisions sont prises par les délégations du marché Grand Public et 43 % relèvent des pouvoirs locaux. La charge portée par les Engagements ne représente donc pas le cœur du volume.

M. FERRE (FO)

La question portait sur les échanges de questions à tiroirs. Les équipes ne refusent pas d'échanger sur les dossiers, mais s'étonnent de recevoir de nouvelles séries de questions sur des sujets qui n'avaient pas été soulevés lors de l'analyse initiale, après avoir déjà répondu à de premières demandes.

M. MARCELIN

Lorsqu'un dossier parvient incomplet, il devrait en toute rigueur être renvoyé. Lorsque nous choisissons de ne pas le rejeter, des questions complémentaires peuvent naturellement découler des premières pièces apportées. C'est uniquement dans ce cas de figure qu'une nouvelle série de questions est justifiée.

Dans l'animation quotidienne des analystes, nous veillons au respect de la charte qui impose une série unique de questions. Cette règle ne peut toutefois fonctionner pleinement que si les dossiers transmis sont initialement complets ; or ce n'est pas systématiquement le cas.

M. BOUILLAUD (FO)

Il n'y a aucune volonté de généralisation dans notre question : nous relayons simplement les interrogations qui nous sont remontées par les collaborateurs.

A-12 Gestion des majeurs protégés (FO)**Quel est l'avancement ?****Mme GOURA**

Le projet de reprise d'activité des majeurs protégés se poursuit avec une prise en charge progressive. Aucune date de bascule unique n'est actée, mais une reprise graduelle des

mandataires judiciaires et de leurs tiers protégés par CCS est en cours. À ce jour, l'ATI 36 a déjà basculé, ce qui impacte principalement l'agence de Châteauroux. Les ATR C86 et 37 doivent basculer respectivement mi-septembre et mi-octobre, impactant l'agence de Châtellerauld. L'UDAF 44 devrait basculer en octobre 2026 ; toutefois sur ce sujet nous demeurons dépendants du CM LACO, qui gère cet organe tutélaire. Les agences d'Euro-Nantes, Nantes Saint-Nazaire et Chateaubriand seront principalement impactées par cette reprise.

Pour rappel, la prise en charge par le CCS des structures dédiées concerne la gestion de la mesure de protection des données tiers, la souscription des comptes courants (carte, BAD, épargne bancaire, assurance IARD et téléphone), la gestion des flux (opposition, Axom), ainsi que l'assistance au réseau et au mandataire. Il restera à la charge de l'agence une faible partie des tâches à réaliser : la gestion de la relation commerciale, la souscription de l'épargne financière, des assurances et des crédits, la gestion des débiteurs et des OVF. L'agence conserve la relation avec le majeur protégé, sans communiquer les coordonnées de la cellule. La personne en charge sur le sujet poursuit sa mission de mise à jour et de correction des anomalies en préparation du transfert.

M. CONFENTE (SNB)

Le terme « faible » pour qualifier les tâches restant en agence ne me semble pas approprié, car elles sont importantes, ce qui est confié à CCS est minime. Par ailleurs, vous indiquez : « sans communiquer les coordonnées de la cellule ». Cela signifie-t-il que l'ensemble de la relation reste dans l'agence ?

Mme GOURA

Le terme « faible » est à comprendre par rapport au volume de tâches transféré. Les agences disposant d'une forte concentration de majeurs protégés constateront un impact sur leur activité. Le mandataire et la cellule échangeront sur les sujets de gestion de la mesure de protection, mais nous ne communiquerons pas les coordonnées de la cellule aux majeurs protégés eux-mêmes. La relation commerciale demeure au niveau de l'agence.

A-13 Coût CRC (CGT)

Quel est le coût moyen d'un appel au CRC au second trimestre 2026/ Taux de décroché au CIC Ouest ?

Mme GOURA

Je vous rappelle que le coût moyen doit s'analyser à l'année et peut présenter des fluctuations. Une observation à la moitié de l'année ne permet pas de dresser un constat clair. Le coût moyen d'un appel au CRC sur les six premiers mois s'établit à 12,73 euros, contre 10,72 euros à fin 2025. Cette fluctuation est portée par des éléments exceptionnels liés à des rattrapages de frais immobiliers relatif à l'année 2025 et par une baisse conjoncturelle du nombre d'appels. Cela a provoqué une forte augmentation au deuxième trimestre, où le coût d'appel a atteint jusqu'à 15,98 euros, alors qu'il était de 12,70 euros au premier trimestre. Le coût réel de l'appel sera ajusté à la clôture de l'exercice 2026, après prise en compte de l'ensemble des provisions et régularisations.

Au premier semestre, le taux d'efficacité s'établit à 53 % pour l'ensemble et à 96 % sur les appels concernant l'assurance. Plus de 3000 contrats d'assurance ont été souscrits par le CRC pour le CIC Ouest et plus 15 600 rendez-vous ont été positionnés dans les agendas des chargés de clientèle. À titre de comparaison, le réseau CIC Ouest atteint 68 % de taux de décroché.

A-14 Chantier de simplification (CGT)

Enquête Communication interne dans le cadre du chantier de simplification lancé au sein du Groupe (mail direction commerciale du 19 juin 2026). Quel est le but de cette enquête ? Quels

sont les résultats de cette enquête ? Taux de participation ? Anonymisation des répondants ? Quelles actions vont découler de cette enquête ?

Mme LOUVIGNY

Cette enquête s'inscrit dans le cadre du chantier 8 du programme de simplification, qui porte sur les thématiques d'assistance et d'information. Il a été identifié que le réseau CIC Ouest subit un phénomène « d'infobésité » nécessitant de recueillir son avis via cette enquête.

Les objectifs de l'enquête sont de comparer l'efficacité des canaux de communication, d'évaluer la pression informationnelle, d'identifier les besoins d'information, de connaître les parcours pour s'informer et d'aborder la place de l'IA dans ce processus.

Les résultats sont en cours d'analyse et une restitution à la Direction commerciale est attendue en septembre. Le taux de participation est de 20 % soit 3 618 questionnaires complétés. L'anonymat des répondants est garanti : le nom et l'adresse du collaborateur n'apparaissent pas dans les données et aucun rapprochement ne peut être effectué.

Les actions qui découleront de cette enquête incluent la mise en place d'une gouvernance de l'information des réseaux, avec un planning de gestion des flux d'information à partir de fin septembre 2026, ainsi que des travaux d'évolution des outils et d'autres propositions.

La séance est suspendue de 10 heures 30 à 10 heures 50.

B - Politique commerciale

B-1 Résultats commerciaux du 1^{er} semestre

Mme LOUVIGNY

Le marché Grand Public représente 14 % de l'ensemble des banques régionales et 15 % de nos effectifs. L'analyse de nos parts de production montre que les lignes performantes sont correctement orientées. Nos points d'attention restent inchangés depuis le début d'année : la conquête, notamment sur les professionnels, et le segment des plus de 18 ans.

Nous soulignons la progression enregistrée entre les 12,95 % de juin et les 13,24 % actuels, portée par l'opération baccalauréat et l'investissement des conseillers Génération Avenir. Nous atteignons 1 200 entrées en relation sur les mentions au baccalauréat, un niveau historique qui nous positionne comme première banque régionale sur cette opération. La présence de 60 conseillers Génération Avenir sur le terrain a généré un effet d'entraînement notable pour leurs agences.

Concernant l'AFEDIM, nous demeurons en difficulté. En revanche, les enveloppes Passeport Crédit Liberté et Etalis affichent de très bonnes performances. En juin, l'opération commerciale a permis une progression marquée, et l'envoi de SMS d'Etalis incitant au déblocage a rencontré un fort écho auprès des clients. Avec un taux d'intérêt supérieur à 11 %, ces déblocages sur de petits montants génèrent un impact financier très positif.

S'agissant des tranches d'âge, les résultats s'avèrent satisfaisants concernant les moins de 18 ans et les auto-entrepreneurs, mais plus en retrait sur les plus de 18 ans. L'épargne salariale et la gestion sous mandat enregistrent de très bons résultats sur la clientèle patrimoniale.

Sur le volet assurances, nous restons attentifs au marché des professionnels. La production en déblocage Crédit Liberté et crédit-bail immobilier dépasse nos objectifs. En revanche, la téléphonie et la télésurveillance Homiris se situent en deçà de nos attentes.

Depuis janvier, le nombre de produits vendus aux particuliers progresse favorablement. Le dynamisme observé en juin, puis les excellents niveaux de productivité enregistrés en juillet et août, tant sur le marché des particuliers que sur le patrimonial, ont permis de redresser notre moyenne. Ces produits d'équipement à forte valeur ajoutée soutiennent directement notre rentabilité financière.

Le bilan de l'été s'avère donc très satisfaisant sur les particuliers et le patrimoine, mais plus mitigé sur les professionnels. Sur ce dernier marché, nous enregistrons en effet 6,36 rendez-vous en moyenne, en dessous de la moyenne du groupe, avec une tendance baissière observée en juillet et août après un bon mois de juin. Sur le marché patrimonial, notre moyenne d'activité atteint 14,70 contre 13,90 pour le groupe et 15,30 pour la première DR, rattrapant ainsi notre décalage grâce à une dynamique soutenue qui se poursuit.

Sur le marché des entreprises :

- Le développement des services progresse fortement : les contrats d'assurance automobile, d'épargne salariale affichent une hausse de production de 20 % sur chacun des quatre items.
- L'accompagnement et le financement progressent correctement, notamment grâce au crédit-bail immobilier, à l'affacturage (+31 %) et à l'assurance-emprunteur (+20 %). Les métiers d'expertise affichent également de bons résultats, avec 24 % sur les exports.
- Les axes d'amélioration portent sur la conquête de nouveaux prospects et le financement des investissements des entreprises, en recul de 3 points à 17,3 %.
- Nous poursuivons le développement des services avec les rendez-vous dirigeants actionnaires, et comptabilisons une part de 14 % des synergies entre banque privée et entreprise, 16 % en multirisque professionnelle et 11 % en protection sociale.

A la fin du mois de juin, la collecte en épargne financière brute atteint 250 millions d'euros, soit 62 % des objectifs et 21 % de la part nationale. Les apports à Crédit Mutuel Gestion dépassent 200 millions d'euros (65 % de l'objectif et 38 % de poids de production). Les déblocages de crédits s'élèvent à 229 millions d'euros (76 % de l'objectif et 26 % de la part nationale). Les assurances majeures atteignent 183 contrats (52 % de l'objectif et 23 % de la part nationale).

Les axes de progrès concernent la défense du stock avec 66 millions d'euros de rachats en assurance-vie au premier semestre (17 % de la part nationale), la conquête avec 360 nouveaux clients (36 % de l'objectif annuel), la collecte nette de trésorerie à 518 millions d'euros (42,5 % de l'objectif et 16,7 % de part nationale), et la collecte brute en assurance-vie à 126 millions d'euros (50 % de l'objectif et 16 % de la part nationale).

B-2 Entrées en relation (FO)

Lors du CSE de juin 2026, vous avez indiqué que 25% des entrées en relation était lié avec l'octroi d'un prêt immobilier. Ce chiffre inclue-t-il les particuliers de moins de 18 ans ou simplement les actifs ?

Mme LOUVIGNY

Au premier semestre, ce taux s'établit exactement à 19,4 %. Ce chiffre a diminué et porte exclusivement sur les 11 387 tiers majeurs, pour lesquels 2 211 dossiers de prêts immobiliers ont été concrétisés.

B-3 AFEDIM (SNB)

Suite à la réponse de Madame Louvigny lors du CSE de mai, le SNB demande des explications complémentaires : « CIC Ouest est bien décalée sur cet item. Ainsi, nous représentons aujourd'hui 8 % des ventes totales, alors que notre poids théorique est de 14 %. En 2025, nous avons organisé 56 ateliers avec une animation par les CII. Sur cette activité, le sourcing, le suivi des dossiers et le phoning sont des éléments fondamentaux. Nous observons des pratiques très disparates sur ce plan entre les agences. Par conséquent, l'idée va être de se rapprocher des clients qui ont des souhaits d'investissement »

Quelles sont les évolutions constatées ?

Le décalage constaté entre les banques régionales peut-il également s'expliquer par des situations économiques différentes selon le territoire de chacune ? Qu'en pensez-vous ?

Mme LOUVIGNY

Notre part s'établit à 9 %, sans progression marquée durant l'été. Concernant l'éventuel impact des contextes économiques locaux, les fédérations de Crédit Mutuel opérant sur nos territoires réalisent des volumes supérieurs avec les mêmes biens. Nous comptabilisons 100 ventes, le Nord-Ouest 150, tandis que le Crédit Mutuel LACO en enregistre 187, le CNO 145, le CMC 131, le CMABN 115, et le CMA 85. Le différentiel ne provient donc pas de spécificités territoriales.

Le décalage réside dans l'approche commerciale : nous devons instaurer de véritables rendez-vous dédiés à l'immobilier, comme le pratique le Crédit Mutuel. Ces entretiens doivent cibler très en amont l'ensemble des profils (primo-accédants, propriétaires actuels et investisseurs en quête d'optimisation fiscale) pour faire émerger le besoin avant qu'il ne s'exprime sous forme de projet finalisé.

À titre d'exemple, dans une agence du Mans, un jeune conseiller patrimonial a développé cette méthode dans le cadre de son mémoire en effectuant des rendez-vous immobiliers en binôme avec ses collègues, ce qui a permis de concrétiser plusieurs projets. Nous devons déployer des ambassadeurs de l'immobilier dans chaque agence pour organiser mensuellement ces entretiens partagés. Ce dispositif d'animation sera déployé dès septembre sur le dernier quadrimestre.

B-4 Monnaie numérique (CGT)

Comment le Groupe anticipe la mise en place de la monnaie virtuelle ? Quelles sont les craintes ?

Mme HABY

Je vous invite à consulter les publications et prises de position de la Fédération Bancaire Française disponibles en ligne. Les travaux d'étude se poursuivent en vue d'une éventuelle mise en service opérationnelle à l'horizon 2029.

D'un point de vue bancaire global, la création d'une monnaie numérique ne constitue pas une création *ex nihilo* de valeur ni une opération de change, mais une modalité de dématérialisation supplémentaire. Si un client détient demain des fonds sous forme numérique, cela entraînera un transfert depuis ses dépôts bancaires traditionnels : une détention de 1 000 euros en monnaie numérique représentera 1 000 euros de dépôt en moins au bilan des banques, et des conséquences directes sur la liquidité, le coefficient d'engagement et la gestion des flux financiers du secteur.

La Fédération Bancaire Française porte et défend les intérêts de l'ensemble de la profession face à ce projet, notamment quant à ses impacts sur les modèles d'activités et l'emploi bancaire à terme.

Pour notre établissement, l'enjeu et la préoccupation résident précisément dans cet impact sur notre structure bilancielle et notre liquidité.

C - Politique financière

C-1 Résultats financiers du 1^{er} semestre

FO : Quelle l'analyse de la Direction Générale sur ce premier semestre financier ?

Mme HABY

Nous nous félicitons du redressement de la performance globale sur l'ensemble de nos marchés. Notre PNI affiche la meilleure progression parmi l'ensemble des banques régionales, même si nous partions d'un niveau relativement bas. Cette amélioration résulte notamment du travail de sensibilisation mené auprès du réseau sur le niveau de marge du crédit habitat, qui représente près de la moitié de nos encours. Il s'agit d'un sujet que nous suivons avec une attention particulière.

Sur les nouveaux crédits accordés, nous enregistrons une progression de 0,06 point de la marge par rapport à la même période l'an dernier, ce qui constitue un véritable motif de satisfaction. Cela traduit un renouvellement progressif du stock de crédits au profit de productions davantage margées.

La progression de 5,5 % des commissions au niveau de la banque nous permet de nous positionner favorablement. Nous devons toutefois rester vigilants au marché Grand Public, dont la progression demeure inférieure à celle observée dans les autres banques régionales. Afin d'y remédier, nous avons renforcé l'équipe du contrôle de gestion avec la création d'un poste confié à Damien Lebas, ancien directeur Grand Public. Sa mission sera d'analyser plus finement la dynamique des commissions sur ce marché, d'identifier les agences présentant un écart de performance et de transformer ces constats en plans d'action concrets afin de réduire ces écarts.

Les charges de fonctionnement restent, quant à elles, bien maîtrisées et progressent moins rapidement que les commissions. Le PNI est en revanche moins directement pilotable, puisqu'il dépend notamment des conditions de refinancement et des opérations de couverture sur les marchés.

Nous pouvons également nous satisfaire de l'amélioration du coefficient d'exploitation. Il s'établit à 62,6 %, nous rapprochant des ambitions fixées dans le plan stratégique et contribuant à réduire l'écart avec la banque Nord-Ouest à laquelle nous nous comparons.

Le résultat net comptable s'établit à 52 millions d'euros, soit plus du double du niveau enregistré à la même période l'an dernier. Cette évolution vient conforter le travail effectué par le réseau, avec l'appui des différents métiers experts. Elle constitue un élément de satisfaction, même si nous savons que cette performance sera difficile à reproduire sur l'ensemble de l'exercice, compte tenu notamment de la hausse des taux des livrets réglementés et des futures évolutions des taux directeurs de la BCE. Nous réalisons un bon premier semestre, en ligne avec nos projections, avec une satisfaction particulière sur le PNI.

Un autre point très positif tient à notre capacité à concilier performance financière et maîtrise de la structure de bilan. À fin juin, nous avons retrouvé un niveau de coefficient d'engagement comparable à celui de fin décembre. Nous n'avons donc pas dégradé la structure de notre bilan pour atteindre le niveau de résultat enregistré. Cette performance doit désormais nous conforter dans la dynamique engagée et nous encourager à poursuivre nos efforts sur l'ensemble de ces leviers.

M. CONFENTE (SNB)

Est-ce qu'à l'intérieur du poste des autres frais généraux, une ligne se distingue particulièrement ?

Mme HABY

Dans les autres frais généraux, nous intégrons notamment l'impact de différents CSP. En effet, si les frais de personnel diminuent, certaines activités ont, en contrepartie, été prises en charge par d'autres entités du Groupe.

C-2 Situation des risques au 1^{er} semestre 2026**Comparaison avec les banques du groupe****M. MARCELIN**

Notre coût du risque s'établissait à 37 millions d'euros en juin de l'année dernière et à 40 millions cette année, soit une progression de notre coût du risque de 8,4 % sur le premier semestre. Sur le périmètre du CIC, l'évolution du coût du risque sur la même période est de plus de 65 %. Ainsi, par rapport à nos homologues des autres banques régionales, l'évolution de notre coût du risque semble plutôt contenue. Sur le périmètre du CIC, cela représente une hausse de plus de 100 millions du coût du risque sur le semestre. Ce sujet nous préoccupe ainsi particulièrement.

La séquence mensuelle démontre que de manière classique, le dernier mois de chaque trimestre sur lequel se déroule le CMR, connaît un effet inflationniste fort sur les dotations. Nous tenons un rythme d'environ 2 à 3 millions d'euros de dotations mensuelles ; or en mars, nous enregistrons une dotation de 21 millions par rapport au mois de février, et en juin, une dotation de 10 millions. Au premier trimestre, nous avons doté de façon additionnelle un dossier « de place » qui avait déjà nécessité une provision significative par le passé. Au second trimestre, en revanche, la provision de 11 millions concerne plusieurs dossiers, notamment sur le marché Entreprises, mais aucun ne se distingue par un impact majeur.

Le coût du risque tout marchés pour la banque s'établit à 0,28 %. De mémoire, il s'établissait au-delà de 0,30 % à la fin du mois de décembre 2025. Ce chiffre de 0,28 % est à comparer au coût du risque des banques régionales du périmètre CIC, situé à 0,27 %. Nous atteignons de nouveau des niveaux similaires à ceux de nos homologues, ce qui confirme que nous enregistrons un taux plus élevé l'an dernier.

L'analyse par marché s'avère particulièrement intéressante :

- Le marché des particuliers, à 0,05 %, enregistre une très bonne performance, nettement meilleure que celle du périmètre CIC qui s'établit à 0,08 %.
- Sur le marché des professionnels, en revanche, nous restons durablement décrochés à 0,33 %, alors que la référence CIC s'établit à 0,22 %. Cet écart de 11 points de base s'avère très préoccupant. Le sujet du coût du risque se concentre aujourd'hui essentiellement sur ce marché.
- L'agriculture se situe à 1,03 % contre 0,6 % pour le périmètre CIC, mais les composantes ne sont pas exactement comparables, car notre périmètre couvre la zone du cognac.
- Enfin, pour l'Entreprise, notre taux de 0,49 % est meilleur que celui du périmètre CIC, qui est de 0,67 %. Il faut cependant rester humble, car un seul dossier peut faire basculer les chiffres.

En conclusion, le marché des professionnels constitue la principale préoccupation. Nous sommes en train d'analyser la situation et nous reviendrons vers les équipes avec des propositions d'action.

M. RAJEK (SNB)

S'agissant du coût du risque sur le marché des professionnels, prévoyez-vous concrètement des évolutions dans l'octroi de crédit ou dans la gestion des situations dégradées ?

M. MARCELIN

Nous allons prendre le temps d'analyser les différentes situations, car elles ne peuvent pas appeler une réponse uniforme. Il ne s'agit évidemment pas de tout remettre en cause.

Néanmoins, depuis trois ans, nous avons mené de nombreuses actions de formation auprès des CA Pro et des directeurs d'agence, et malgré cela, nous restons durablement en situation de décrochage. Plus préoccupant encore, notre coût du risque sur ce marché continue de progresser plus rapidement que celui du périmètre CIC. Cela traduit probablement, dans certaines situations, un manque de prise de conscience et de maîtrise du sujet.

À partir de l'analyse des agences qui présentent les écarts les plus significatifs, nous pourrions nous interroger sur le niveau des délégations de pouvoir. L'objectif n'est pas de sanctionner, mais plutôt d'accompagner les agences concernées, notamment à travers un plan de renforcement des compétences et, si nécessaire, une réduction temporaire des délégations.

M. FLEURET (SNB)

Sur le marché des entreprises, la dégradation semble rester mesurée. Ces chiffres intègrent-ils des reprises de provisions significatives ? Avez-vous des inquiétudes particulières pour les prochains mois sur ce marché ?

Concernant le marché des professionnels, vos inquiétudes et les provisions constatées concernent-elles l'ensemble des secteurs d'activité ? Constatez-vous des défaillances qui auraient pu être évitées par des professionnels qui se dirigent directement vers le dépôt de bilan plutôt que de rechercher des solutions en amont ?

M. MARCELIN

Sur les deux marchés, certains secteurs d'activité sont davantage concernés que d'autres, notamment la restauration, le commerce de détail, le bâtiment et les services aux entreprises. Je m'étonne que le Groupe n'ait pas initié une analyse sectorielle sur la restauration. La question serait presque de savoir quels secteurs sont aujourd'hui épargnés.

Nous restons donc durablement vigilants. Les événements climatiques survenus cet été ne seront pas sans conséquences sur le secteur agricole entre autres. Le risque climatique constitue désormais un facteur de risque matériel. À titre d'exemple, certaines entreprises du bâtiment dans le Finistère ont dû interrompre leur activité en raison du manque d'eau, avec pour conséquence une absence totale de chiffre d'affaires. C'est un risque particulièrement difficile à anticiper et à maîtriser.

S'agissant du comportement des entreprises, nous avons réalisé une revue de portefeuille la semaine dernière. Nous constatons une augmentation du nombre de situations en tension, même si la dérive reste à ce stade, mesurée. En revanche, certains constats sont préoccupants. Dans des secteurs comme la restauration, près des deux tiers de nos encours en contentieux y sont entrés directement, sans phase préalable d'accompagnement. Cela pose la question de la prise de conscience et de notre capacité à intervenir suffisamment en amont.

Nous rencontrons cette semaine le cas d'un fonds de commerce financé en mai et placé en liquidation seulement trois mois plus tard. Cet exemple démontre que les messages régulièrement diffusés sur le risque ne sont pas toujours suffisamment pris en compte.

Nos bons résultats globaux peuvent conduire certains collègues à sous-estimer le niveau de risque. Or, si nous poursuivons sur cette trajectoire, le coût du risque sur le marché Grand Public pourrait devenir très significatif d'ici la fin de l'année. Nous avons donc une responsabilité collective pour renforcer la prise de conscience et la vigilance. Il faut néanmoins le faire de manière proportionnée et intelligente, car un seul dossier peut suffire à faire basculer significativement le résultat d'une agence.

Mme KERNEIS BALEM (CFDT)

La dégradation constatée du marché des professionnels est-elle liée à des entrées en relation récentes avec des encours ou à des enseignes plus installées ?

M. MARCELIN

La crise que nous traversons depuis le début du conflit ukrainien affecte également des établissements centenaires. La sinistralité n'est pas uniquement un sujet de jeunes entreprises.

Cependant, dans l'analyse que nous menons avec la DRCC, nous allons étudier de près les entrées en relation de l'année écoulée. Depuis trois ans, nous portons le message sur le coût du risque. Quand une entrée en relation de moins de 18 mois génère une perte importante, il faut regarder ce qui s'est passé à l'octroi et comment la dégradation a été gérée. Nous pourrions alors étudier des solutions de renforcement de compétences individualisées. Il faut faire attention aux généralisations : une agence côtière avec beaucoup de restaurants générera naturellement plus de sinistralité.

Mme KERNEIS BALEM (CFDT)

Dans ce contexte d'effort de conquête, allez-vous interdire les entrées en relation pour certains secteurs d'activité sur le marché des professionnels ?

M. MARCELIN

Cela n'a jamais été la position de CIC Ouest. Certaines entreprises fonctionnent correctement dans tous les secteurs. Nous ne serons pas exclusifs. En revanche, il faut garder du discernement : la restauration constitue aujourd'hui une activité sinistrée et nécessite beaucoup de confort sur le plan de financement, les marges de manœuvre et le professionnalisme du porteur de projet.

M. FLEURET (SNB)

Certains points de vente nécessitent une attention particulière. Quand une agence est constituée de deux ou trois postes de « pro », dont deux sont occupés par des jeunes en formation, celui qui reste et le manager peuvent manquer d'accompagnement. Cela peut conduire à passer au travers de signaux faibles sur l'encours existant.

M. MARCELIN

Une solution pourrait consister à réduire temporairement les délégations de pouvoir afin que davantage de dossiers remontent chez nous, mais ce ne doit pas être une finalité en soi.

Je pense qu'il demeure un véritable enjeu autour de l'accompagnement des jeunes CA Pro par les directeurs d'agence, notamment sur la dimension risque. Je suis frappé par le nombre de dossiers « pro » qui arrivent aux Engagements sans même avoir recueilli l'avis du DA. Cela pose nécessairement question : si l'avis du DA fait défaut sur les dossiers qui doivent nous être soumis, qu'en est-il des dossiers qui sont directement décidés en agence ?

Certains DA doivent se réapproprier pleinement ce sujet et leur rôle « 360 » dans l'appréciation et la maîtrise du risque.

M. FLEURET (SNB)

Je me permets d'ajouter que le rôle « 360 » du DA est complexe, particulièrement dans des points de vente comptabilisant 10 ou 12 personnes, majoritairement jeunes. L'entreprise doit en être consciente. L'animateur « pro » accompagne sur le métier et la technique ; en revanche sur la lucidité face au risque, si le DA ne dispose pas du temps nécessaire, la personne en formation peut manquer d'accompagnement.

Mme LOUVIGNY

Nous ne comptons pas uniquement des points de vente de douze personnes avec de jeunes CA Pro. Lorsque nous sommes confrontés à ce type de situation, nous disposons de deux animateurs Pro par secteur en mesure d'apporter du renfort.

En revanche, je rejoins Olivier sur l'importance de l'accompagnement et du parcours de formation. Comme vous l'avez souvent souligné, l'allègement du portefeuille des jeunes en formation n'est pas toujours effectué. Nous allons donc devoir être particulièrement vigilants sur ce point.

En parallèle, nous allons renforcer l'accompagnement sur le marché des professionnels avec Cap Compétence. Lorsqu'un CA Pro démarre avec Cap Compétence, il doit pouvoir monter, pendant son parcours, un dossier de A à Z « à quatre mains » avec son directeur d'agence. L'objectif est d'anticiper les éventuelles questions et de limiter les allers-retours avec les Engagements, qui ne sont bénéfiques pour personne.

Nous veillerons également, au niveau du marché, à ce que les jeunes CA Pro puissent rédiger des notes d'analyse complètes lors de leur passage aux Engagements, afin de se familiariser avec cet exercice et de développer progressivement leur autonomie. Nous allons donc formaliser un véritable parcours d'accompagnement autour de ces différents leviers.

M. MARCELIN

Le métier de DA a toujours constitué un métier riche, polyvalent et passionnant. Pendant des années, le fait de ne pas accompagner suffisamment ses collaborateurs sur la dimension du risque n'était pas nécessairement considéré comme problématique. Aujourd'hui, nous ne pouvons plus nous le permettre. Le risque doit désormais être pleinement intégré au management à 360 degrés et ne peut plus constituer un angle mort dans l'accompagnement managérial.

Mme HABY

Dans cette logique, nous devons franchir de nouveaux caps en matière d'accompagnement. Nous allons engager les DA dans cette notion de développement rentable. Lorsque le contexte est plus contraint, il peut être préférable de renoncer à prospecter certains profils présentant davantage d'incertitudes et de concentrer nos efforts sur des activités et des clients que nous connaissons et maîtrisons.

Historiquement, le CIC est bien implanté sur le marché des professionnels. Nous disposons d'un réel savoir-faire sur les métiers des services et des artisans. Dans les périodes plus tendues, l'enjeu est donc de nous recentrer sur nos points forts et de privilégier un développement à la fois maîtrisé et rentable.

Mme DEBETHUNE (SNB)

Il me semblait que les dossiers transmis aux Engagements devaient obligatoirement comporter un avis du directeur d'agence.

M. MARCELIN

Effectivement, en théorie. Mais dans la réalité, ce n'est pas toujours le cas. Nous signalons l'absence de l'avis du DA, et renvoyons le dossier, mais parfois nous ne l'obtenons pas. Comme il est souvent urgent, nous finissons par décider. C'est la réalité.

Mme HABY

Cela me paraît difficilement concevable. Dans une logique de responsabilisation, je demande que l'avis du DA soit systématiquement présent. À défaut, le risque serait de laisser s'installer une forme de déresponsabilisation du management de l'agence.

L'organisation d'une agence relève de la responsabilité de sa hiérarchie. *In fine*, c'est le DA qui porte la responsabilité des crédits octroyés dans son agence. Une agence a une activité commerciale, des coûts de structure et un niveau de rentabilité, qui dépend également de son coût du risque.

Il faut donc être parfaitement clair sur ce point : le directeur est responsable de ce qui est décidé et réalisé dans son agence. Cette responsabilité implique d'être informé, de donner son avis et de valider les décisions qui relèvent de son périmètre. Il ne peut pas se désintéresser de la maîtrise du risque.

M. MARCELIN

Je ne généralise pas cette situation, dans la majorité des cas, les transmissions se déroulent correctement.

Mme DEBETHUNE (CFDT)

Ces dernières années, le métier du Professionnel et la gestion du risque ont beaucoup changé. Auparavant, les anciens collaborateurs étaient habitués à cette notion de gestion du risque. Cette approche a ensuite été abandonnée et les nouveaux conseillers CA Pro ont été formés différemment. Par conséquent, un certain temps est nécessaire pour que les dispositifs mis en place, à l'instar du SCGP, des formations et des accompagnements, deviennent efficaces sur l'ensemble de la force de vente. Il y a peut-être une certaine inertie, alors que la situation économique continue à s'aggraver.

M. MARCELIN

Je vous l'accorde. Toutefois, si nous prenons les chiffres bruts : le coût du risque Grand Public au mois de juin s'établit à 17 millions pour le CIC Ouest et 10 millions pour le Nord-Ouest. Si nous nous situions à un niveau équivalent, nous réaliserions 7 millions de résultat supplémentaire. L'accélération et une prise de conscience sont nécessaires.

Mme LOUVIGNY

Je réaffirme l'importance stratégique du bilan annuel sur le marché des professionnels. Bien que la période y soit propice, notre taux d'IDC échus se situe parmi les résultats les plus mauvais des banques régionales.

Le bilan annuel est bénéfique dans la majorité des relations clients. En matière de risque et d'anticipation, rien ne remplace cet échange approfondi, tant pour le développement commercial que pour la prévention des impasses. Actuellement, ces bilans ne sont pas assez réalisés dans le réseau et les IDC échus augmentent, ce qui constitue un signal négatif.

D - Outils et procédures

D-1 RIB invariant (CGT)

Lors de la fusion des 3 agences GME en juin 2026, est ce que des problématiques ont été rencontrées ? Sur quel domaine (flux, cautions, ...) ? Nombre de QUID ?

Mme GOURA

La fusion du mois de juin 2026 a été la première opérée sous le dispositif SRB (Simplification de la Référence Bancaire) déployé en octobre 2025 sur le réseau Sud-Ouest et intégré chez CIC Ouest au mois de février. La volumétrie initiale n'avait pas permis de déceler l'ensemble des anomalies techniques lors du projet, et la fusion de juin a servi de révélateur pour détecter ces impacts dans les outils de gestion.

315 000 comptes ont été transférés sur le périmètre de CIC Ouest lors de cette opération. Sur l'ensemble du périmètre et non uniquement sur GME, 51 incidents de fusion ont été déclarés via QUID, dont 28 concernaient le traitement SRB.

Les domaines touchés sont variés et incluent notamment la gestion des chèques et des cartes, le traitement des saisies, la validation des flux OVF, les télétransmissions, les saisies IDCC et IDCE, les signatures électroniques, la tarification et la gestion de la téléphonie. Un seul incident a été classé critique par le comité de pilotage : il concernait l'impossibilité d'effectuer des retraits et paiements pour les porteurs de cartes bancaires issus de la fusion. Cet incident a été résolu en deux jours.

E - Santé sécurité conditions de travail -SSCT-

E-1- Rapport de visite CSSCT

Suite mission donnée par les élus du CSE de CIC Ouest lors du CSE du 22 mai dernier à la CSSCT de visiter le SCE, transmission du rapport

M. CONFENTE (SNB)

Au titre de la santé, de la sécurité et des conditions de travail, nous examinons le rapport de visite de la CSSCT reçu le 27 août faisant suite à la mission confiée lors du CSE du 22 mai 2026 pour visiter le service SCE de CIC Ouest.

Pour rappel : « Mme Kerneis Balem, et MM. Bouillaud, Ferré et Samson ont rencontré les équipes du SCE le 24 juin, par suite de la mission annoncée en séance de CSE le 22 mai 2026.

Recommandations :

- *Il va falloir être vigilant sur les conséquences du départ de l'adjointe qui dispose aujourd'hui de l'expérience et des techniques nécessaires. Il faudra que la passation de ses compétences se fassent pour éviter des risques opérationnels.*
- *Il va falloir travailler sur des TRT précis par pôle (crédit, flux et corporate) :*
- *Clarifier :*
 - *les opérations traitées en agence et au SCE ;*
 - *les missions de la Responsable du Service ;*
 - *les missions de la 2nde missions des responsables d'équipe*
 - *les Missions des ASC*
- *Une réflexion sur la possibilité d'avoir au moins 2 ASC polyvalents sur les deux thèmes, crédit et flux, afin d'absorber la volumétrie cyclique.*
- *Le traitement des mains levées de caution génère certaines tensions entre clients, agence et SCE. Une cellule dédiée à la gestion de ce type d'opérations serait plus efficace.*
- *De même, la modification de l'organisation de DFS, va entraîner un transfert de tâches vers le SCE, pour lesquelles il faudra anticiper le transfert des compétences nécessaires.*
- *Concernant la partie Flux Corporate, la présentation d'un dossier en séance de CSE le 26 juin dernier, va modifier l'organisation en rattachant ce pôle à GME. Il conviendra de rédiger un TRT précis des tâches à accomplir par les 3 personnes de Flux Corporate dans leur nouveau rattachement, afin d'adapter le dimensionnement en cohérence avec la charge de travail. »*

Mme GOURA

Nous avons reçu le rapport avant-hier et transmis l'ensemble de ces retours à la responsable du service ainsi qu'au directeur du marché. Nous vous transmettrons un retour ultérieurement.

E-2 - Incivilités (FO)**Quels sont les chiffres d'incivilité pour le premier semestre 2026 ? Quelle évolution par rapport à 2025 ?****Mme GOURA**

Le nombre d'incivilités déclarées augmente de 15 % sur le premier semestre 2026 par rapport à la même période de 2025, avec 115 faits enregistrés contre 100 en 2025.

Avec un ratio de 0,80 incivilité par ETP, les chiffres du CIC Ouest se situent dans la moyenne des banques et fédérations du groupe, qui s'établit à 0,73. Sur les deux dernières années, la tendance globale demeure légèrement orientée à la baisse, en dépit de la hausse observée entre les premiers semestres 2025 et 2026.

M. CONFENTE (SNB)

Prenant connaissance de l'ensemble des déclarations d'incivilités, je constate qu'un nombre significatif d'entre elles découle directement ou indirectement de l'absence de poste d'accueil physique. Un client mécontent entre et s'installe directement dans le bureau d'un conseiller ; la présence d'une personne dédiée pour l'accueillir et désamorcer la situation permettrait d'éviter l'incivilité.

Mme GOURA

Je consulte également le dossier des incivilités chaque semaine et mon constat diffère. Les incivilités proviennent principalement d'insatisfactions directes des clients, et non nécessairement d'un défaut d'accueil. Elles surviennent souvent après une réponse négative ou lorsque le client réitère son mécontentement par téléphone bien qu'une solution lui ait déjà été apportée. Ce point mérite donc une analyse partagée plus approfondie.

M. CONFENTE (SNB)

L'incivilité n'est pas causée par l'absence d'accueil, mais elle pourrait être prévenue par une présence à l'accueil. Par le passé, le fait d'être reçu ou renseigné au téléphone par un collègue connaissant le dossier permettait de désamorcer les tensions. L'absence d'accueil physique laisse s'installer ces situations.

Mme GOURA

Les motifs d'incidents sont très diversifiés, qu'il s'agisse d'une contestation d'échéancier en assurance automobile ou d'un retard d'encaissement de chèque via le service dédié : la présence d'un accueil n'aurait pas empêché le retard de traitement à l'origine du mécontentement. Il convient donc de ne pas imputer l'ensemble des incivilités à la seule question de l'accueil.

M. FLEURET (SNB)

Je rappelle notre demande de transmission rapide des signalements d'incivilités. Certains dossiers nous parviennent avec un mois à un mois et demi de décalage, ce qui rend notre intervention auprès des équipes plus délicate, notamment lors des réceptions au mois de juillet.

E-3 - Réclamations (FO)

Quel est le nombre de réclamations traitées sur le premier semestre ? Quelle évolution par rapport à 2025 ?

Mme GOURA

À la fin du mois de juin 2026, nous enregistrons 1 066 réclamations contre 933 à la fin du mois de 2025. Leur répartition s'établit comme suit :

- 410 réclamations traitées par le réseau, en baisse par rapport aux 422 de 2025 ;
- 225 réclamations traitées par le Service Relations Clientèle (SRC), contre 187 en 2025 ;
- 396 réclamations traitées par les Assurances du Crédit Mutuel (ACM), en hausse de près de 30 % par rapport aux 305 de 2025.

Ces variations s'expliquent par plusieurs facteurs :

- La refonte du parcours de banque à distance facilitant la déclaration en ligne par les clients ;
- La sensibilisation accrue du réseau à l'enregistrement systématique de toutes les réclamations ;
- La prise en charge intégrale par le SRC depuis février 2026 des contestations liées à la DSP2 (fraudes sur moyens de paiement). Ces réclamations DSP2 représentent près d'un tiers des dossiers traités au SRC sur le premier semestre 2026.

E-4 - Canicules (CFDT)

Pendant les périodes de fortes chaleurs : combien d'agences ou services équipés n'avaient pas de climatisation qui fonctionnait ? Combien d'agences ne sont pas équipées de climatisation ? Avez-vous prévu de les équiper ? Quels autres équipements sont possibles ?

Mme GOURA

À notre connaissance, l'ensemble des agences dispose d'un système de climatisation, même si des dysfonctionnements ponctuels ont été relevés sur certains sites.

Mme DELANOY (CGT)

L'agence de Dinard ne dispose pas de climatisation.

Mme GOURA

Je vais actualiser la liste. Parmi les dysfonctionnements recensés, l'agence de Quiberon a connu un incident lors du remplacement de la climatisation, qui a duré 15 jours. Le recours au télétravail a été prescrit.

A Joué-lès-Tours, une panne s'est produite induisant un délai de réparation de plus de deux semaines. Le point de vente a été fermé pendant deux jours et demi durant les fortes chaleurs de la semaine du 23.

A Tours-Centre, un incident a affecté l'ensemble de la climatisation desservant le rez-de-chaussée. La situation a duré un certain temps car il a fallu réaliser plusieurs diagnostics et faire intervenir des techniciens à plusieurs reprises pour trouver l'origine de la panne. Au premier étage, la climatisation est réparée depuis le 18 mai ; au rez-de-chaussée, la remise en service n'a pu intervenir que le 4 août en raison de ces difficultés de diagnostic. L'agence Grand Public a recouru au télétravail exceptionnel et a également utilisé des bureaux vacants mis à disposition au premier étage, selon Nantes, le 28 août 2026

un planning hebdomadaire. La gestion s'est organisée ainsi jusqu'à la réparation complète au rez-de-chaussée.

À Segré, les travaux ont interrompu la climatisation durant un mois. Des ventilateurs ont été installés, avec une permanence le matin et une présence minimale l'après-midi pour les personnes devant être présentes pendant le chantier. Le reste de l'équipe a été réparti sur les sites de proximité, y compris le Crédit Mutuel, et a recouru au télétravail.

Au Pouliguen, un incident de climatisation a duré une semaine. Des ventilateurs ont été mis en place et l'agence est restée ouverte. A Saint-Julien également, l'agence est restée ouverte et la situation a été jugée acceptable sur la période malgré l'absence de climatisation jusqu'au 23 juin en raison des travaux de rénovation.

Nous enregistrons un point plus important : un accident du travail survenu à Fontenay-le-Comte. Lors du remplacement du groupe de climatisation, prévu de longue date, l'absence de climatisation a coïncidé avec une période de forte chaleur, et une collaboratrice a fait un malaise. Les travaux se sont achevés et la mise en service a eu lieu le 3 juillet. Des ventilateurs avaient été installés et le télétravail instauré les après-midis pendant la canicule.

A l'agence d'Angers-Centre, des travaux étaient prévus depuis le début de l'année. En l'absence de climatisation, des ventilateurs ont été installés et des collaborateurs ont permuté avec l'agence d'Angers Saint-Michel.

Enfin, à Chinon, une mise à l'arrêt du système de climatisation avait été planifiée dans le cadre des travaux de rénovation de l'agence. La mise en service a accusé trois jours de retard, n'intervenant que le 26 juin. Deux jours de fermeture exceptionnelle se sont ajoutés à la journée déjà prévue en raison de la nature des travaux. La situation a été gérée avec le responsable d'agence, des ventilateurs et la fermeture effective de l'agence sur cette période.

Mme LAURENT (SNB)

Lors de notre venue au mois de juin à l'agence de Tours, le problème était déjà évoqué. Je pensais que le changement du matériel avait été budgété.

Mme GOURA

Effectivement. Une entreprise devait intervenir avant la mise en service pour vérifier l'étanchéité des canalisations. Une fuite n'a pas pu être localisée immédiatement. Les techniciens sont revenus pour appliquer une méthode par tronçons afin d'identifier l'origine de la fuite et permettre la mise en service. Cela a occasionné du retard, d'autant que ces prestataires étaient très sollicités sur cette période. Il a fallu insister sur la gravité de la situation pour qu'ils reviennent rapidement rétablir le système. Cela ne remet pas en cause le remplacement prévu.

Mme DEBETHUNE (CFDT)

Des difficultés ont-elles également été rencontrées au siège, le bâtiment étant entièrement vitré ? Lorsque les canicules durent, les installations de climatisation sont sursollicitées et même lorsqu'elles fonctionnent encore, il continue de faire très chaud.

Mme GOURA

Il a fait chaud. La principale difficulté concernait le groupe de climatisation, qu'il a fallu arroser afin d'éviter une surchauffe. En revanche, il n'y a pas eu de panne de climatisation. La chaleur variait selon les bureaux et les couloirs, mais cela n'a pas nécessité de mesures exceptionnelles. À l'inverse, certains salariés préféraient venir au bureau car il y faisait moins chaud que chez eux, annulant parfois leurs jours de télétravail. La température a constitué un sujet, sans imposer de dispositions exceptionnelles.

Mme DEBETHUNE (CFDT)

Dans les agences mentionnées, des surchauffes ont-elles provoqué l'arrêt des installations de climatisation ?

Mme GOURA

Dans les agences concernées par des chantiers, la cause était directement liée aux travaux. Pour les autres cas, je ne dispose du détail. Le risque de surchauffe concernait principalement le siège.

F - Gestion des ressources humaines**F-1 Consultation du CSE sur la mobilisation le dimanche de salariés dans le cadre du projet de migration informatique Go To Dijon****Vote et avis des élus du CSE : les membres du CSE sont-ils favorables à la présence de salariés CIC Ouest le dimanche 13/09/2026 ?**

Le CSE émet un avis favorable à l'unanimité (21 votants).

La séance est suspendue de 12 heures 34 à 13 heures 50.

F-2 Information en vue consultation du CSE sur le projet de mise à jour du Règlement intérieur et de ses annexes**Mme GOURA**

Je vais vous exposer les informations relatives au projet d'actualisation du règlement intérieur et de ses annexes, incluant la charte de sécurité et la charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence au travail. Pour rappel, les documents ont été mis à disposition le 6 juillet 2026. La séance d'aujourd'hui est consacrée à l'information, le recueil de votre avis intervenant le 25 septembre. La publication sur le site de la DRH Groupe interviendra le 1er octobre, suivie des formalités requises, pour une entrée en vigueur prévue le 1er novembre.

Concernant la structure du règlement intérieur, les modifications portent principalement sur l'annexe 1. Celle-ci, initialement intitulée « charte de sécurité du Crédit Mutuelle Alliance Fédérale », sera renommée « charte informatique et sécurité des systèmes d'information ». Elle sera enrichie pour uniformiser les pratiques sur l'ensemble des SI du Groupe, assurer la conformité réglementaire, intégrer les recommandations de la BCE et adapter le cadre aux nouvelles pratiques de travail. L'annexe 2, relative au recueil de déontologie, demeure inchangée.

L'annexe 3, la charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence au travail au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale établie en 2012, sera actualisée afin de prendre en compte les évolutions législatives et clarifier certaines procédures.

S'agissant des évolutions de l'annexe 1, les entités du Groupe disposaient jusqu'alors de chartes différentes encadrant de façon distincte l'accès et l'utilisation du système d'information. L'harmonisation découle d'une recommandation de la BCE issue d'une mission d'octobre 2021, des nouvelles réglementations DORA visant à renforcer la résilience opérationnelle des entités financières de l'Union européenne face aux cybermenaces, ainsi que de l'évolution des modes de travail, notamment le travail à distance et l'accès au SI via des outils nomades. Le projet vise à établir un cadre commun et harmonisé d'accès, d'utilisation et de contrôle du SI pour toutes les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, qu'elles soient intégralement sur le SI du Groupe ou, comme certaines entités étrangères, réparties entre EI et d'autres systèmes.

Cette charte vise à prévenir les risques liés à l'accès et à l'utilisation des outils et services numériques mis à disposition. Elle définit les droits et devoirs des collaborateurs, prestataires et personnes habilitées ayant accès au système d'information. Elle est annexée au règlement intérieur ainsi qu'aux contrats de prestation impliquant un accès aux locaux et au SI. Elle complète la politique générale de sécurité des systèmes d'information et le recueil de déontologie, dans le respect de la loi, de l'éthique et de la déontologie.

La charte rappelle l'exigence de confidentialité, le caractère personnel des moyens d'authentification, le comportement loyal, professionnel, respectueux et responsable attendu dans l'utilisation des ressources, ainsi que l'interdiction de tout acte portant atteinte à l'image ou à la réputation du Groupe. Sont interdits : le téléchargement, l'utilisation ou la conservation de logiciels, documents ou œuvres piratés, le recours à des logiciels non autorisés, ainsi que l'accès aux plateformes de vidéo à la demande et aux jeux en ligne. Elle précise la tolérance applicable à un usage personnel occasionnel et limité des ressources à des fins extra-professionnelles, l'engagement de la responsabilité de l'utilisateur en cas de manquement, ainsi que l'encadrement de l'usage des objets connectés personnels pour la captation d'informations.

Parmi les évolutions majeures figurent :

- le développement des règles d'accès sécurisé au SI du Groupe, y compris à distance ou dans les lieux publics ;
- l'implication des collaborateurs dans la sécurité ;
- le rappel des règles d'usage professionnel des ressources ;
- l'encadrement de la messagerie électronique. L'utilisateur doit en effet, réserver la messagerie professionnelle aux besoins de l'activité, demeure responsable des messages émis et pièces jointes, et doit signaler tout message suspect à la fonction sécurité du SI.

La charte encadre également l'usage de l'intranet et d'internet, l'information sur les dispositifs de protection, l'interdiction de porter atteinte à l'image du Groupe, l'utilisation de la téléphonie fixe et mobile, la télémaintenance, le respect de la propriété intellectuelle et logicielle, les modalités de cessation d'activité, le traitement des données à caractère personnel et les sanctions applicables en cas de non-respect de la charte.

De nouveaux principes sont intégrés concernant les politiques encadrant les risques d'accès et d'utilisation des services informatiques, la classification et la protection des données, la gestion des identités et des accès, ainsi que l'application de la charte aux intervenants externes et prestataires.

M. RAJEK (SNB)

La charte de sécurité indique que les utilisateurs s'engagent à ne pas laisser leurs équipements mobiles sans surveillance, y compris dans les locaux de l'entreprise. En pratique, personne n'emporte son ordinateur pour se rendre au restaurant d'entreprise. Comment cet engagement pourra-t-il être respecté sans l'installation de casiers sécurisés ? Comment justifier du respect de cette obligation lors d'une absence temporaire du poste de travail pour déjeuner ou se déplacer ?

Mme GOURA

Il s'agit principalement de ne pas laisser son badge d'accès. Sur notre site, nous devons obligatoirement l'avoir sur nous pour sortir, mais ce n'est pas le cas partout. Même en l'absence du badge, un ordinateur portable verrouillé reste inaccessible.

M. RAJEK (SNB)

La rédaction de cette disposition implique l'engagement formel de l'utilisateur ne pas laisser le matériel sans surveillance. Au-delà du badge, la rédaction vise le matériel même non connecté au réseau, ce qui paraît difficilement applicable en l'état.

Mme GOURA

Nous disposons de câbles antivols pour verrouiller les ordinateurs portables, même si nous ne les utilisons pas systématiquement. Normalement, le câble antivol est livré avec l'ordinateur portable.

Mme KERNEIS BALEM (CFDT)

Depuis la crise sanitaire liée à la Covid-19 et le développement du travail à distance, nous transportons notre ordinateur portable avec nous. Il n'est donc plus sécurisé par un câble antivol. Pour les salariés itinérants, comment justifier que les équipements mobiles restent sous surveillance permanente lors des déplacements ?

Mme RABOUAN

Il s'agit d'un principe de vigilance à adapter selon la situation. Le câble antivol étant mobile, il peut être transporté et utilisé lorsque la situation l'exige.

M. RAJEK (SNB)

La formulation actuelle impose une surveillance individuelle permanente, donnant l'impression de devoir conserver son téléphone ou son ordinateur constamment sous le bras. Cette rédaction n'apparaît pas appropriée pour un règlement intérieur, car elle ouvre la voie à des interprétations défavorables.

Mme GOURA

Nous ferons remonter cette remarque. Nous savons bien que nous ne descendons pas tous au restaurant avec notre ordinateur portable. En revanche, lors d'un déplacement ou d'un rendez-vous extérieur dans un environnement non maîtrisé, le matériel ne doit pas être laissé sans surveillance.

M. CONFENTE (SNB)

À domicile, nous ne gardons pas non plus les yeux fixés en permanence sur l'ordinateur portable. En l'état, cette règle est inapplicable si elle impose de maintenir le matériel sous surveillance visuelle constante. La formulation actuelle demeure trop contraignante par rapport à la réalité.

Mme GOURA

Nous avons également connu une situation où des salariés, participant à une manifestation de clients en soirée, avaient laissé leurs ordinateurs portables dans leur véhicule, qui a été fracturé. Fallait-il laisser les ordinateurs dans la voiture ?

M. CONFENTE (SNB)

Une formulation mentionnant la mise en œuvre de moyens raisonnables de sécurité serait plus adaptée.

Mme GOURA

C'est noté. La seconde partie concerne l'annexe 3, relative à la charte de prévention et de lutte contre le harcèlement et la violence au travail.

Mme RABOUAN

Il s'agit d'une actualisation de l'annexe 3, et non d'une refonte complète. Mise en place en application de l'accord national interprofessionnel de 2010, cette charte est une composante du règlement intérieur. Le recul acquis permet de clarifier et d'améliorer certains points. Elle traduit l'engagement du Groupe, en tant qu'entreprise à mission, dans la lutte contre les discriminations, le harcèlement et les violences au travail.

Les évolutions visent une mise en conformité avec le Code pénal, qui distingue désormais l'outrage sexiste et sexuel simple (contravention de cinquième classe) de l'outrage aggravé (délit), notamment lorsqu'il est commis par une personne abusant de son autorité dans le cadre d'un lien de subordination. Elles intègrent également les recommandations doctrinales, notamment celles du Défenseur des droits qui proscrit la confrontation entre les salariés concernés afin de prévenir les risques psychosociaux.

La procédure d'enquête interne est sécurisée. Le rôle respectif du CSE et de la CSSCT est clarifié pour éviter les doublons lorsqu'une la CSSCT a reçu délégation du CSE pour traiter des enquêtes internes. L'impartialité est renforcée : lorsqu'un membre du CSE appartient à la même équipe ou au même service que l'auteur ou la victime présumée, il ne peut pas faire partie de la commission d'enquête. C'est un ajout, bien qu'il me semble que nous appliquions déjà cette règle.

La charte précise que l'organisation, la confidentialité et la restitution du rapport d'enquête auprès du CSE incombe à la DRH. Elle prévoit la présentation des conclusions à la hiérarchie lorsque des mesures doivent être mises en œuvre par cette dernière, organise l'articulation de la restitution du rapport d'enquête entre la CSSCT (lorsqu'elle a reçu délégation du CSE pour traiter les enquêtes internes) et le CSE, et rappelle l'obligation d'informer les personnes auditionnées des suites données.

Il est rappelé que l'employeur demeure seul responsable de l'appréciation et de la qualification des faits, de la recevabilité du signalement, ainsi que de la décision et de la mise en œuvre des mesures de protection, organisationnelles ou disciplinaires.

La charte formalise enfin le recours exclusif à des outils internes de retranscription fondés sur l'intelligence artificielle pour les auditions, pratique déjà expérimentée au sein de CIC Ouest, afin de limiter les omissions, d'alléger la charge des enquêteurs et d'éviter les outils externes non maîtrisés. Ce recours est conditionné à l'accord préalable de l'ensemble des personnes présentes à l'entretien. Le support d'enregistrement est supprimé dès la finalisation de la retranscription et la signature du compte rendu d'audition.

Les annexes 1 et 3 du règlement intérieur seront soumises à consultation lors du prochain CSE.

Mme KERNEIS BALEM (CFDT)

Le délai de conservation concerne uniquement le support de retranscription et non le rapport de synthèse ?

Mme RABOUAN

Le rapport d'enquête est conservé pendant la durée nécessaire. Celle-ci dépend des suites données, notamment en cas de procédure disciplinaire, de licenciement ou d'éventuel contentieux. La suppression ne vise que le support généré par l'outil d'IA, une fois le compte rendu d'audition signé.

Mme DELANOY (CGT)

Nous nous étonnons d'être informés aujourd'hui des modifications du règlement intérieur sans concertation préalable avec les organisations syndicales, contrairement à la procédure appliquée en 2022. La démarche paraît très descendante. Bien qu'il s'agisse d'une charte et non d'un accord, nous regrettons l'absence de travail préparatoire avec les partenaires sociaux.

Mme RABOUAN

La charte et les modifications du règlement intérieur seront présentées lors de la réunion DSG du mois de septembre pour échange. Il s'agit toutefois d'un document unilatéral soumis au CSE pour information et consultation, et non d'un accord.

Mme MERCIER (CFDT)

Par quel moyen pouvons-nous communiquer nos propositions de modification ? Nous avons notamment sollicité à plusieurs reprises que les enquêtes se déroulent dans des lieux neutres. Malgré un calendrier restreint, comment pouvons-nous faire intégrer ces ajustements ?

Mme RABOUAN

La charte étant un document commun à l'ensemble du Groupe, nous pouvons faire remonter vos demandes malgré les délais courts. Nous avons pris note de votre souhait concernant les lieux neutres, la notion d'impartialité étant déjà définie. Vous pourrez également faire valoir ce point lors du déclenchement d'une enquête.

Mme MERCIER (CFDT)

Concernant l'impartialité, nous souhaitons que le responsable RH rattaché à l'agence concernée n'intervienne pas dans l'enquête, ce qui ne figure pas dans le document, bien que nous l'ayons évoqué lors de la dernière enquête.

Mme GOURA

Le rôle des équipes RH est d'être impartiales, et elles l'ont démontré lors des différentes enquêtes. Nous sommes soumis à de fortes contraintes de temps et de logistique, en plus de la charge émotionnelle de ces situations. Nous avons pris en compte votre demande de désigner un autre RH dans la mesure du possible. La charte étant de portée Groupe, nous ferons remonter vos observations sur les lieux neutres et le matériel informatique, même si le calendrier rend peu probables des modifications substantielles.

Mme DELANOY (CGT)

Quelle est l'urgence imposant une mise en œuvre dès novembre, alors que certaines dispositions législatives mentionnées datent de 2023 ?

Mme RABOUAN

L'urgence découle de la volonté d'harmoniser la charte informatique pour toutes les entités et prestataires avant la fin de l'année. Un délai d'un mois étant requis après publication avant l'entrée en vigueur, le calendrier a conduit à une transmission des documents en juillet.

M. BOUILLAUD (FO)

Compte tenu de l'engagement du Groupe en tant qu'entreprise à mission, il est regrettable de ne pas avoir pour ambition de porter ce sujet dans le cadre d'un accord négocié. Des attentes s'expriment de part et d'autre, et une négociation permettrait d'améliorer le dispositif.

Mme DEBETHUNE (CFDT)

Nous préférons systématiquement la voie de l'accord. Concernant les spécificités prises en compte au sein de CIC Ouest, nous aurions pu négocier un avenant propre à notre entité. Par ailleurs, la possibilité pour la Direction de mener une enquête sans associer les représentants du personnel nous semble très préoccupante. La Direction locale présentant un texte du Groupe qu'elle ne peut pas modifier, le dialogue avec les élus s'en trouve neutralisé.

Mme GOURA

Nous ne pouvons pas modifier unilatéralement un texte qui s'applique à l'ensemble des entités. Notre rôle est de faire remonter vos observations. La charte a toujours eu une portée Groupe et le dispositif fonctionne de manière satisfaisante, ayant permis de mener des enquêtes conjointes. La mise à jour vise à renforcer et sécuriser certains points. Vos remarques seront transmises en vue de la présentation aux DSG en septembre.

Mme DELANOY (CGT)

Nous souhaitons que la Direction n'ait pas la faculté de mener une enquête sans associer les organisations syndicales, comme cela se pratique habituellement.

Mme GOURA

Lorsqu'une situation nous est signalée sans que vous en soyez informés, nous procédons à des vérifications préalables sans formalisme d'enquête, ce qui relève de nos prérogatives RH. En revanche, lorsqu'une enquête formelle est engagée, le cadre paritaire est respecté.

Mme DELANOY (CGT)

La rédaction actuelle de l'annexe laisse entendre que les organisations syndicales pourraient être écartées des enquêtes, d'où notre demande de maintenir explicitement le formalisme actuel.

Mme RABOUAN

Les modifications précisent uniquement que l'appréciation de la recevabilité du signalement relève de l'employeur, afin de vérifier si les faits caractérisent manifestement ou non du harcèlement, et de déterminer des mesures conservatoires ou sanctions. Dès lors qu'une enquête interne est justifiée par l'absence d'éléments suffisamment établis, celle-ci demeure paritaire et contradictoire.

Mme GOURA

Cette règle de recevabilité s'applique déjà aujourd'hui. Il nous appartient d'évaluer la recevabilité des signalements reçus et de déterminer s'ils justifient l'ouverture d'une enquête. Il n'y a aucune nouveauté sur ce point : lorsque la matérialité des faits est établie sans ambiguïté, des mesures conservatoires ou des sanctions sont prises immédiatement sans diligenter d'enquête, ce qui est déjà arrivé.

Mme RABOUAN

Si des faits graves sont déjà établis par des preuves suffisantes, mener une enquête qui aboutirait aux mêmes conclusions n'est pas nécessaire et allonge inutilement les délais. Cette possibilité préexistait dans la pratique et se trouve désormais formalisée dans la charte.

Mme DEBETHUNE (CFDT)

Je distingue les situations signalées de manière informelle de celles transmises via l'outil « Signal ». Lorsqu'un salarié utilise cet outil pour porter à la connaissance de la Direction des faits supposés, les élus ne devraient pas être exclus de l'enquête dès lors que la situation requiert des investigations.

Mme GOURA

L'outil « Signal » n'est qu'un canal parmi d'autres, au même titre qu'un courriel ou un SMS. Lorsque des faits graves et avérés nous sont rapportés et ne génèrent aucun doute, des sanctions immédiates sont prises sans nécessiter enquête préalable. La charte formalise ce principe : « *Si les faits caractérisent manifestement un harcèlement ou une violence au travail et que l'employeur dispose déjà d'une connaissance certaine et suffisante des faits, aucune enquête interne n'est diligentée* ». En revanche, en cas de doute sur la réalité des faits, une enquête paritaire est systématiquement menée.

Mme DEBETHUNE (CFDT)

Cette formulation donne le sentiment d'écarter les élus. Bien qu'il s'agisse d'une charte relevant de la prérogative de l'employeur, nous devrions être informés de la survenance de ces situations. Si les représentants du personnel sont tenus à l'écart, la charte perd de son intérêt.

Mme GOURA

Ce n'est nullement l'esprit de la charte. Lorsqu'une situation est claire et documentée, souvent grâce à vos propres signalements, nous agissons immédiatement et vous en êtes informés. En présence d'un signalement non étayé où les responsabilités restent à établir, une enquête paritaire associant des regards pluriels est diligentée. Il n'y a aucun changement par rapport à nos pratiques.

M. BOUILLAUD (FO)

Nous réitérons néanmoins notre souhait de voir ce sujet traité par un accord négocié plutôt que par une charte unilatérale. Par ailleurs, l'exigence d'impartialité demandée aux membres du CSE doit s'appliquer au même niveau aux représentants RH, afin d'éviter tout risque de contentieux ultérieur.

SNB : La Direction s'autorise-t-elle à consulter les échanges de mails via la messagerie professionnelle entre un salarié et un représentant du personnel ?**Mme RABOUAN**

Cette interrogation fait écho à l'article de la charte informatique stipulant que les messages professionnels peuvent être soumis à des contrôles stricts et enregistrements dans le respect de la réglementation et du secret des correspondances.

Conformément au RGPD et aux principes de proportionnalité et de transparence, l'utilisateur est informé préalablement des contrôles le visant spécifiquement, lesquels sont strictement réservés aux personnes habilitées par le Groupe. La direction de CIC Ouest ne peut consulter les échanges entre un représentant du personnel et un salarié sur la messagerie professionnelle.

M. BOUILLAUD (FO)

Le cas des élus est spécifique, mais en présence d'une réquisition judiciaire visant un salarié, informez-vous l'intéressé des démarches engagées ?

Mme RABOUAN

Dans le cadre d'une réquisition judiciaire, la réglementation peut interdire d'en informer la personne concernée. Cette procédure très encadrée est directement gérée par l'Inspection générale.

F-3 Bilan RH**FO : Quel est le nombre de sanctions depuis le début de l'année ?****CFDT : Nombre de procédures individuelles au 30/06/2026 : Avertissements, Licenciements (dont ruptures conventionnelles), Licenciements pour faute grave ou lourde, pour inaptitude. Rétrogradations / Mise à pied disciplinaire****Absentéisme : Quel est le taux de prévalence en 2024, 2025 et projection sur 2026 ?****Mme GOURA**

Nous avons enregistré quatre avertissements, deux licenciements pour faute grave, six ruptures conventionnelles et cinq licenciements pour inaptitude, dont quatre avec impossibilité de reclassement et un consécutif à un refus de la proposition de reclassement. Aucune rétrogradation n'a été enregistrée et une mise à pied disciplinaire a été prononcée.

Concernant l'absentéisme, je ne dispose pas du taux de prévalence, mais du taux d'absentéisme moyen entre le 1er janvier et le 31 juillet 2026 : il s'établit à 4,39 % au CIC Ouest. Sur la même période en 2024 et 2025, il atteignait 5,05 %, ce qui représente une nette diminution. À titre de comparaison, le *benchmark* moyen national en France s'élevait à 4,5 % en 2024. Enfin, la proportion

de collaborateurs absents au moins un jour s'élève à 33 % sur les sept premiers mois de 2026, contre 39 % sur la même période en 2025.

SNB : Rapport sur l'emploi 1er semestre 2026

Démissions : CIC Ouest enregistre 25 démissions à juin 2026 comme en juin 2025 : quelle est votre analyse ? Les salariés démissionnaires ont-ils eu un contact RH ? Licenciements : quels sont les motifs des 7 licenciements ?

Mme GOURA

Concernant les 25 démissions enregistrées à fin juin 2026, l'analyse des motifs est essentielle. À réception de chaque courrier, un échange a systématiquement lieu avec la DRH afin d'appréhender le projet professionnel et d'aborder l'ensemble des aspects RH.

Sur ces 25 démissions, 17 sont motivées par un projet personnel, 3 par un rapprochement géographique consécutif à une mutation de conjoint, et 5 par un départ vers la concurrence ou une évolution de métier dans le secteur concurrentiel.

M. VILLAIN (SNB)

Concernant les réorientations vers la concurrence, ces données incluent-elles uniquement le secteur bancaire ou intègrent-elles également le secteur de l'assurance ?

Mme GOURA

Si vous évoquez les collaborateurs s'installant comme agents généraux, je considère qu'il s'agit d'un projet personnel distinct, que je rattache aux 17 démissions plutôt qu'aux 5 départs vers la concurrence.

M. AYROULET (CFDT)

S'agit-il bien des démissions arrêtées au 31 juin ?

Mme GOURA

Oui, ce sont les chiffres issus du rapport sur l'emploi qui nous a été transmis.

F-4 Baromètre #vousavezlaparole2026 (FO-CFDT)

CGT : Quels sont les plans d'actions définis par la Direction ? A quelle échéance seront-ils mis en place ?

Mme GOURA

Une restitution globale du baromètre a été présentée lors du précédent CSE. Un retour sera effectué auprès du réseau lors du CIC Ouest Direct, puis décliné par marché et par secteur. Nous en sommes à la phase de communication des résultats et non à celle de l'élaboration des plans d'action.

FO : A part les thèmes Formation, carrière et management qui évoluent positivement, tous les autres thèmes évoluent négativement avec notamment :

Mon entreprise me donne envie de me dépasser a perdu 6 points en 2 ans (38% positifs). Pression -10 points par rapport à 2024 avec 28% de positif Reconnaissance 31% de retour positifs (-1)

Quelle est votre analyse sur ces chiffres ?

Mme GOURA

Concernant ces indicateurs, plusieurs évolutions positives méritent d'être soulignées. Le volet « carrière » faisait l'objet de fortes attentes : sur le management, les actions déployées pour accompagner les encadrants portent leurs fruits ; et l'investissement soutenu sur le plan de formation est perçu très favorablement. Ces progressions constituent de réels motifs de satisfaction.

Pour les items en recul, la diminution des scores relatifs à la pression et à la reconnaissance n'est évidemment pas satisfaisante. Ces sujets avaient déjà été identifiés lors de la précédente enquête.

Concernant l'engagement, bien qu'il y ait des exigences et des attentes, un accompagnement est mis en place. Un taux de 38 % pouvait sembler faible de prime abord ; toutefois, lors du dernier forum des managers, un intervenant m'a indiqué que le taux moyen d'engagement des salariés en France n'est que de 8 %. Je reste déçue de ce résultat et désireuse de progresser, mais cette comparaison permet de relativiser : malgré la baisse observée, notre niveau d'engagement demeure très honorable au regard des moyennes nationales.

Nous devons accompagner les salariés pour que les transformations et l'exigence en cours deviennent une source de satisfaction, car elles produisent des résultats tangibles dont nous pouvons être fiers. Trop souvent, le débat se focalise sur les aspects négatifs en occultant le plaisir éprouvé au travail. Nous devons inscrire dans nos plans d'action la manière de valoriser ces réussites, de soutenir les équipes dans les changements, de les aider à se concentrer sur leurs leviers d'action et à hiérarchiser leurs priorités. Il s'agit également de mieux utiliser les outils disponibles afin d'atténuer le sentiment de pression, même si des attentes fortes existeront toujours.

Nous pouvons nous féliciter de nos performances, qui nous permettent d'obtenir les meilleurs accords NAO de la place bancaire, ce qui récompense l'effort collectif. Par ailleurs, au sein du groupe, les autres entités appliquent le même référentiel et utilisent les mêmes outils avec des exigences similaires, sans que le sentiment de pression n'y augmente dans les mêmes proportions. Je m'interroge sur les raisons pour lesquelles cette pression est ressentie plus négativement chez nous.

J'ai examiné les verbatims concernant la reconnaissance, en recul d'un point, afin d'analyser l'effet des initiatives menées pour valoriser le travail et communiquer sur les succès. L'enquête s'est déroulée en mars, période d'attente des arbitrages salariaux. Beaucoup de commentaires portaient sur les revalorisations, alors que 40 % des collaborateurs en ont bénéficié en 2026 et 30 % en 2025. D'autres remarques portaient sur le dividende sociétal, opposant ces 10 millions d'euros aux rémunérations des collaborateurs, alors que ce dispositif ne retranche rien aux moyens alloués aux salariés et traduit notre responsabilité sociétale. Un travail pédagogique et de communication s'impose donc. Nous devons développer une culture qui célèbre les réussites tout en maintenant un niveau d'exigence élevé, afin que chacun se sente reconnu. Des chantiers restent à mener sur ces volets de la reconnaissance et de la pression.

M. BOUILLAUD (FO)

Je suis surpris du lien établi entre les négociations annuelles obligatoires et le niveau de pression ressenti par les salariés. Les NAO ont pour vocation de préserver le pouvoir d'achat des salariés face à l'inflation. Les performances de l'entreprise se répercutent, quant à elles, sur l'intéressement et la participation. Affirmer aux collaborateurs qu'ils doivent accepter la pression au motif que les accords NAO sont les plus avantageux du secteur bancaire me paraît inaudible pour eux, ces deux éléments n'ayant pas de lien direct. Il conviendra de traiter cette question sous un autre angle.

CFDT : Pour quelle raison et quelle durée le document est-il confidentiel ?**Quelle est la réponse pour CIC Ouest à la première question « comment vous sentez-vous ? » ?**

Quel est le détail des réponses pour CIC-Ouest à la 3^{ème} question « le rythme actuel de changement au sein de mon Entreprise est ... » ?

Quels plans d'action avez-vous établi pour traiter les sujets prioritaires établis ?

Mme GOURA

Le document conserve un caractère confidentiel dans la mesure où le cycle de communication se poursuit, notamment avec des présentations au sein des marchés par la Direction à destination des équipes. Il restera classé confidentiel jusqu'au terme de ce processus de restitution.

À la question « Comment vous sentez-vous ? », nous enregistrons 46 % de retours positifs et 40 % de collaborateurs plus réservés. Sur le rythme du changement, une part croissante de collaborateurs estime, sans surprise, que les évolutions sont trop rapides.

M. CONFENTE (SNB)

Disposez-vous d'un chiffre précis pour illustrer cette évolution ?

Mme GOURA

Il s'agit de la proportion de collaborateurs jugeant le rythme trop rapide par rapport à l'année précédente : 39 % estiment qu'il est trop rapide, un chiffre en augmentation par rapport à l'année passée, 47 % s'en déclarent satisfaits et 6 % le trouvent trop lent.

F-5 Chronologie des entretiens d'accompagnement vers la performance (SNB)

Quel est le périmètre de repositionnement sur un autre poste ou dans un autre environnement dès lors où l'accompagnement vers la performance n'a pas donné, selon l'entreprise, des résultats probants ?

Quelle est pour vous la définition d'un autre environnement ?

Le plan d'accompagnement est-il confidentiel ? Qui a accès à son contenu ? L'existence d'un plan d'accompagnement peut-il être communiqué à l'extérieur de CIC OUEST ?

Mme GOURA

Les modalités du périmètre de repositionnement au sein du plan d'accompagnement dépendent de chaque situation. Il peut s'agir d'un maintien dans la même fonction au sein d'un nouvel environnement ou d'une autre agence, ou d'un changement de fonction. L'objectif de la démarche est de replacer le collaborateur dans une dynamique de réussite professionnelle.

L'entretien d'évaluation de l'activité vise à définir un accompagnement personnalisé pour faire progresser le collaborateur en cas de difficultés constatées. Si la situation ne s'améliore pas, un plan de progrès est formalisé pour une durée déterminée avec le RRH, le manager et le salarié. Nous étudions toutes les options possibles, y compris l'affectation sur un autre poste si les difficultés résultent d'une inadaptation aux fonctions actuelles. Si, après avoir exploré toutes les solutions dans un nouvel environnement, les difficultés persistent, les conclusions qui s'imposent devront être tirées.

Le plan d'accompagnement n'a pas vocation à être diffusé en dehors des personnes concernées, à savoir le collaborateur, son manager et le RRH. En revanche, dans le cadre d'une candidature externe du collaborateur, si le CIC Ouest est contacté par une autre société, elle se doit de fournir un retour sincère sur la situation du collaborateur, notamment sur sa réussite dans son poste, sans pour autant noircir le tableau ni embellir la réalité.

ECHANG, suivi activité et performances : La présentation du dispositif sera réalisée auprès des managers en septembre. A ce titre, le SNB préconise qu'une présentation soit faite aux équipes des agences et des services en présence d'un RRH ?

Qu'en pensez-vous ?

Mme GOURA

Chaque RRH gérant environ vingt agences, il lui sera impossible d'assurer une présence physique dans l'ensemble des points de vente sur le mois de septembre. Nous étudions la possibilité d'intervenir prioritairement dans certaines agences ou à distance lors de réunions commerciales, sans pouvoir garantir une présence systématique dans chaque entité.

M. VILLAIN (SNB)

La notion d'autre environnement » peut-elle correspondre à une autre entreprise du Groupe ?

Mme GOURA

Dans ce cas de figure, nous ne sommes plus dans le cadre du plan d'accompagnement.

M. VILLAIN (SNB)

Si l'accompagnement n'a pas produit les résultats escomptés, d'autres missions pourraient-elles être proposées, par exemple un poste au sein de CCS ou d'une autre entité du Groupe ?

Mme GOURA

Plusieurs situations existent. Si un salarié ne réussit pas dans son poste mais dispose de compétences et souhaite s'orienter vers un autre domaine, par exemple les assurances, et qu'une opportunité se présente au sein du Groupe, nous accompagnons cette mobilité en toute transparence sur ses points forts et ses axes de progrès. Un défaut de transparence et d'honnêteté relatif aux limites d'un collaborateur pourrait compromettre les opportunités de mobilité.

Je n'utilise pas l'exemple de CCS car il ne s'agit pas d'une structure où l'on transfère des collaborateurs en difficulté au motif qu'il s'agirait d'activités de gestion administrative. CCS recherche également des collaborateurs performants et efficaces. Une mobilité au sein du Groupe repose sur les compétences et l'adhésion du salarié.

Si la mobilité intervient vers une autre entité du Groupe sur des missions différentes, je n'assure plus le suivi ni le bilan du plan d'accompagnement d'origine, mais j'accompagne le salarié vers une nouvelle orientation interne.

Mme LAURENT (SNB)

J'entends qu'aucun document n'est transmis sur l'existence d'un plan d'accompagnement hors du CIC Ouest. En revanche, si vous êtes sollicitée par un contact RH d'une autre entité du Groupe, faites-vous part de ces difficultés ? Vous autorisez-vous à mentionner ce plan d'accompagnement ?

Mme GOURA

Lorsqu'un salarié sollicite une prise de références auprès d'un ancien employeur, je ne lui conseillerais pas nécessairement de m'indiquer comme référence en cas de difficultés. Pour autant, la transparence entre entités du Groupe est indispensable pour maintenir les passerelles de mobilité interne. Si nous manquons de franchise sur les points forts et les axes d'amélioration d'un collaborateur, les mobilités internes seront compromises. En revanche, souligner des difficultés commerciales n'exclut pas de mettre en avant par exemple, la rigueur technique d'un salarié pour d'autres opportunités.

Mme LAURENT (SNB)

Concernant l'impossibilité de présenter le dispositif dans chaque agence, notre question visait à garantir une présentation uniforme afin d'éviter les interprétations divergentes.

Mme GOURA

Je comprends cette préoccupation et vous remercie pour ce signalement. Nous constatons en effet que des messages peuvent être déformés lors de leur transmission en agence. Sans pouvoir organiser des webinaires pour chaque sujet, j'entends la nécessité d'un cadrage précis pour éviter toute mauvaise interprétation.

M. BOUILLAUD (FO)

Communiquer à l'extérieur des éléments relatifs aux difficultés d'un salarié au sein de CIC Ouest est préoccupant. Un salarié en échec dans une organisation donnée peut parfaitement réussir dans une autre entreprise. Peser négativement sur l'avenir professionnel d'un collaborateur qui cherche à rebondir présente de réels risques.

Mme GOURA

Je n'ai pas tenu ces propos. Je répète que je ne conseillerais pas au salarié de m'indiquer comme référence, mais je refuse de tenir des propos inexacts. Sinon, j'indiquerai ne pas souhaiter intervenir.

M. BOUILLAUD (FO)

La réponse appropriée consiste à rappeler que la situation relève exclusivement du CIC Ouest et du salarié. Si des éléments négatifs sont communiqués à un recruteur potentiel, le salarié risque d'être écarté, alors même qu'il pourrait réussir ailleurs.

Mme GOURA

Je n'ai aucune intention de nuire au parcours professionnel d'un salarié qui souhaite postuler à l'extérieur. Je lui souhaite au contraire de réussir.

M. CONFENTE (SNB)

Nous ne mettons pas en doute votre sincérité. Toutefois, lorsqu'un salarié postule sur un poste plus adapté au sein du Groupe et que CIC Ouest signale l'existence d'un plan de rattrapage, cela risque de freiner sa candidature. Il convient de trouver un juste équilibre entre transparence et préservation des opportunités du collaborateur.

Mme GOURA

CIC Ouest ne compromettra la carrière de personne, chacun demeurant responsable de son parcours. Nous agissons avec rigueur et distinguons les échanges internes au Groupe des sollicitations émanant d'entreprises extérieures. Nous n'avons aucun intérêt à entraver l'avenir des collaborateurs, un salarié pouvant être en difficulté sur un poste et réussir pleinement sur un autre.

F-6 Octobre rose – Movember (CFDT)**En dehors de la commande possible des badges, quelles autres actions sont planifiées pour ces 2 actions ?****Mme GOURA**

Les badges sont en cours de commande, comme chaque année. Des initiatives locales peuvent être prises par les agences qui le souhaitent, à l'image des photos de moustaches réalisées l'an passé, et feront l'objet d'une communication.

F-7 Jour de fermeture collective (CGT)**La Direction peut-elle étudier la possibilité de proposer le 26 décembre (Les salariés sont nombreux à vouloir cette journée) en jour de fermeture collective ?****Mme GOURA**

Le calendrier est d'ores et déjà arrêté. Une fermeture collective implique la pose de jours de congés par les salariés et n'équivaut pas à des jours offerts. Le calendrier ne sera pas modifié pour intégrer le 26 décembre.

Mme DELANOY (CGT)

Bien que le calendrier soit arrêté, des irritants apparaissent dans les agences où les demandes de congés pour le 26 décembre sont refusées afin de maintenir l'ouverture. D'autres banques régionales accordent cette journée en fermeture collective. Nous demandons un réexamen de la situation malgré la fixation préalable du calendrier.

F-8 Rentrée scolaire (CGT)**Quelles sont les modalités d'absence pour la rentrée scolaire 2026 ?****M. CONFENTE (SNB)**

Des réponses ont été apportées depuis la rédaction de la question.

F-9 Foires et Salons (Direction)**Vote et avis des élus du CSE : les membres du CSE sont-ils favorables à la présence de salariés CIC Ouest le dimanche 13/09/2026 ?**

Le CSE émet un avis favorable à l'unanimité (20 votants).

Mme GOURA

Un second point nous est parvenu tardivement faute d'éléments disponibles plus tôt.

Mme RABOUAN

Une information a été déposée dans la BDESE cette semaine concernant les championnats nationaux de natation à Segré, le samedi 29 et le dimanche 30 août.

Vote et avis des élus du CSE : les membres du CSE sont-ils favorables à la présence de salariés CIC Ouest le dimanche 30/08/2026 ?

Le CSE émet un avis favorable à l'unanimité (20 votants).

G - Réclamations individuelles et collectives

Des réclamations individuelles et collectives sont abordées hors procès-verbal.

H - Accords & Engagements d'Entreprise et Groupe**H-1 IAG****Bilan intermédiaire de l'accord de Groupe visant à l'accompagnement des salariés et la promotion du dialogue social dans le cadre du développement d'une intelligence artificielle responsable, signé en février 2026.**

Nantes, le 28 août 2026

Information du CSE sur la signature accord de méthode en vue d'une expertise commune dans le cadre du déploiement de l'IA au sein du Groupe le 8/7/2026**Désignation de deux référents CSE en vue de l'expertise commune****Mme GOURA**

L'accord de méthode portant sur l'expertise commune a été signé le 8 juillet. Le périmètre retenu couvre le socle commun, hors confédération. L'enjeu réside dans la volonté de partager et d'anticiper les impacts de l'intelligence artificielle, tout en assurant un dialogue structuré et transparent.

Le cabinet Secafi a été désigné. L'expertise débutera le 21 septembre et la restitution du rapport définitif interviendra le 4 décembre. Vous avez désigné les représentants du CSE et je vous en remercie. La coordination centrale et l'interface avec l'expert seront assurées par la direction des services généraux du Groupe. Les directions impliquées sont le pôle EI, la Cognitive Factory, la DRH Groupe, les directions générales ou leurs représentants dans les différents métiers, ainsi que l'Institut mutualiste pour l'environnement et la solidarité.

Cette démarche demeure indépendante des éventuelles autres consultations légales des CSE, qui ne sont pas couvertes dans ce cadre et restent spécifiques à chaque entité. L'expert et l'ensemble des parties prenantes sont tenus à des obligations strictes de confidentialité et de respect du secret des affaires. Une restitution intermédiaire aura lieu en novembre 2026, assortie d'une réunion sur le périmètre réseau, suivie de la séance plénière finale le 4 décembre, dans un engagement de transparence et de renforcement du dialogue social.

Référents désignés : Tanguy SAMSON et Matthieu FOURNEAU

I - Fonctionnement du Comité Social et Économique**I-1 Commission des ASC**

Ce point ne soulève aucune question.

I-2 Comité des usagers du restaurant inter-entreprises**Comité des usagers : Désignation d'un membre en remplacement de Hubert NOEL****M. CONFENTE (SNB)**

Monsieur Alexandre MAZIER remplacera Hubert NOEL.

J - Divers et tour de table**M. CONFENTE (SNB)**

La prochaine réunion du CSE se tiendra le 25 septembre. Nathalie ROBERT en assurera le secrétariat ; elle vous adressera l'appel aux questions et réceptionnera vos retours pour le jeudi 10 septembre. Comme indiqué précédemment, je serai absent lors de la prochaine séance. D'ici mon départ, Nathalie et moi continuons à travailler conjointement.

Mme GOURA

Je souhaite aborder un dernier point parvenu hier, après l'envoi de l'ordre du jour. C'est une difficulté propre au CSE de fin août en raison des congés.

Ce projet concerne les animateurs professionnels. Sans modification des effectifs globaux, ces animateurs sont aujourd'hui au nombre de deux par secteur. Nous souhaitons faire évoluer l'organisation sur le volet de l'assurance : la moitié des animateurs professionnels sera spécialisée sur l'assurance professionnelle. L'objectif est de développer les commissions d'assurance tout en renforçant l'expertise et l'autonomie du réseau sur le marché des professionnels. Cette orientation répond également aux remontées des référents Assurances, qui exprimaient un besoin d'appui, et s'articule avec la réorganisation des Assurances du Crédit Mutuel relative à l'accompagnement des montées en compétences. L'assurance constitue un axe majeur du plan stratégique, assorti d'objectifs de développement précis. Il s'agit d'accompagner le réseau pour atteindre les niveaux d'activité attendus, alors que la production globale en assurance professionnelle enregistre actuellement une baisse de 1,5 %.

Les attentes des collaborateurs sont fortes. Les référents Assurances professionnelles rencontrent des difficultés pour appréhender et exercer leur rôle, perçu comme un simple relais d'information plutôt que comme une réelle animation commerciale. Une majorité d'entre eux déplore l'absence de rappel clair de leurs missions lors des réunions commerciales. La communication autour de leur rôle demeure insuffisante ou inexistante, en particulier pour les collaborateurs isolés en agence.

Les résultats en assurance professionnelle sont inférieurs aux objectifs en raison de plusieurs facteurs : la complexité technique des produits, le niveau de responsabilité perçu par les conseillers qui expriment des craintes face aux risques associés, ainsi que des difficultés de positionnement tarifaire sur certaines offres telles que la multirisque professionnelle. Les allers-retours procéduraux avec les Assurances du Crédit Mutuel représentent également un frein important.

Les chargés d'affaires Professionnels manquent souvent de temps et de ressources pour traiter efficacement ces dossiers ; une situation aggravée par une formation insuffisante, une expertise limitée et des outils jugés complexes et peu ergonomiques. Malgré ces contraintes, les référents reconnaissent l'importance de leurs missions et demandent des communications régulières, des supports adaptés, une meilleure sensibilisation de leur hiérarchie directe sur ces sujets, ainsi qu'une disponibilité accrue des chargés d'animation et des équipes des Assurances du Crédit Mutuel.

L'ensemble de ces constats et le retard constaté sur la multirisque professionnelle justifient l'organisation proposée : le maintien des sept animateurs Assurances actuels sur le marché des particuliers et de la gestion de patrimoine, et la transformation de sept animateurs du marché des professionnels en animateurs Assurances et ingénierie sociale dédiés au marché des professionnels.

Mme DELANOY (CGT)

Jusqu'à présent, chaque secteur disposait de deux animateurs Professionnels avec un découpage territorial destiné à réduire les temps de trajet. Cette nouvelle organisation implique-t-elle que chaque animateur interviendra désormais sur l'intégralité du secteur ?

Mme GOURA

Il y aura deux animateurs Professionnels par secteur : un spécialiste de l'assurance professionnelle et un animateur dédié aux autres thématiques du marché professionnel, intervenant chacun sur l'ensemble du périmètre sectoriel. Cette évolution répond à la complexité technique des offres d'assurance.

Mme DELANOY (CGT)

En confiant un territoire élargi à chaque animateur, nous revenons à la situation antérieure. Cette charge de déplacement m'alerte particulièrement. Si l'objectif de développer l'assurance professionnelle est compréhensible, les temps de trajet vont rendre l'exercice très difficile sur certains secteurs.

Mme GOURA

Des arbitrages devront être opérés par les responsables d'animation afin de déterminer les priorités d'intervention physique en agence et les situations pouvant être traitées à distance lorsque le besoin est limité. L'objectif n'est en aucun cas d'épuiser les collaborateurs.

M. AYROULET (CFDT)

Ce projet suscite plusieurs interrogations. Dédier un animateur Professionnels à l'assurance par secteur réduit de moitié le nombre d'animateurs généralistes pour accompagner des chargés d'affaires Professionnels, dont une partie débute dans le métier.

Mme GOURA

L'accompagnement ne concerne pas systématiquement l'ensemble des agences. Les directeurs d'agence constituent le premier relais et sollicitent les animateurs en fonction de besoins spécifiques.

M. AYROULET (CFDT)

Certains animateurs ont pris leurs fonctions récemment. Selon quelles modalités sera désigné l'animateur de chaque secteur dédié à l'assurance ? Quel accompagnement et quelle formation lui seront proposés pour acquérir cette spécialisation ? Quel équilibre sera trouvé avec les animateurs Assurances déjà présents sur les secteurs ?

Nous partageons l'importance de ce relais de croissance sur le fond. L'appui des collègues des Assurances du Crédit Mutuel existe déjà pour le développement de nouvelles affaires auprès des chargés d'affaires Professionnels. Ce dispositif renforce les moyens sur l'assurance, mais risque de réduire l'accompagnement méthodologique et le traitement des besoins spécifiques sur le reste de l'activité. Les animateurs professionnels sont déjà très sollicités et impliqués, notamment dans l'animation d'ateliers.

Je comprends la volonté de partager cette information sans tarder, mais aborder une telle évolution dans le cadre des questions diverses minimise la portée du sujet.

Mme GOURA

Nous pouvons inscrire ce point à l'ordre du jour du prochain CSE afin de le traiter de manière approfondie. Nous souhaitons engager préalablement le dialogue avec les animateurs pour identifier les volontés de positionnement entre l'assurance et l'animation générale, et nous tenions à vous en faire part avant d'ouvrir ces échanges. Le support étant formalisé, nous réaborderons l'ensemble du projet lors de la prochaine séance. Le volet relatif à la formation et à l'accompagnement sera précisément défini par le marché.

Mme ROBERT (SNB)

Le chargé d'affaires Professionnels devra-t-il s'adresser au chargé d'affaires Assurance professionnels ou à l'animateur Professionnels ? Sur le plan de la communication, lors du temps fort assurances prévu la semaine prochaine, nous recevons des sollicitations multiples. Face à cette pluralité de canaux sur un même sujet, la répartition des rôles manque de lisibilité.

Mme GOURA

Les synergies entre les animateurs Assurances du marché des particuliers et de la gestion de patrimoine et ceux du marché Professionnels devront également être entretenues et préservées.

M. CONFENTE (SNB)

En l'absence d'autres questions, la séance est levée. Bon retour à tous.

La séance est levée à 15 heures 35.