

L'echo du C.S.E

Jeudi 18 JUIN 2026



Numéro 15



« On juge un homme à ses questions plutôt qu'à ses
réponses

»

Voltaire

La déclaration du jour :**Evolution structures hautes Alpes regroupement de Gap Bayard et le rattachement de Chorges à Embrun**

Ce projet de développement est présenté sous un lustre de cohésion géographique (bassin de vie de Serre Ponçon), mais la réalité du terrain sur ce point est cependant différente :

- Rappel et historique du point de vente de Chorges : Chorges est actuellement rattaché à Gap Tokoro (distance de 17 kms 25min de route), cette agence est composée d'effectifs résidant dans le bassin gapençais.

Ce point de vente est ouvert 3 matinées par semaine, les agents caturiges renforçant fréquemment ceux de Gap Tokoro en dehors de ces créneaux d'ouverture.

Pour rappel le « haut du portefeuille » de Chorges est (et restera pour un terme à ce jour indéterminé) géré par des agents en poste sur GAP (patrimoniaux et Prof.)

Cette organisation, outre l'engagement des équipes, est un des éléments qui explique les bons résultats de cette agence et son haut niveau de satisfaction.

- Le présent projet prévoit un rattachement à l'agence d'Embrun, distante de 24kms (temps de trajet additionnel vis-à-vis de Gap de 35 min au mieux), toujours composés d'agents résidant sur Gap et qui se trouveront maintenant à 41 kms de leur agence principale (1 heure de route environ).
- L'agence d'Embrun profite sur son secteur d'un dynamisme d'activité qui amène son directeur à fréquemment assumer les missions d'accueil aux horaires de pointe

L'ambition du développement est matérialisée par les 5 matinées d'ouverture au lieu de 3, malheureusement entravée par plusieurs éléments :

- Locaux exiguës (1 seul bureau exploitable avec confidentialité)
- Déclaration faite par notre DC d'un choix de la fermeture de ce point de vente en cas de tension RH ou de placer un agent en situation de travailleur isolé (avec risque de sécurité) ; cela étant paradoxale avec une préférence habituellement affichée pour des ouvertures élargies à la journée (est-ce une évolution potentielle ?)
- Cela induit hors maladie et formation une neutralisation de 19 semaines sur 52 à minima de l'activité de ce point de vente
- En cas de choix de fermeture, l'agent caturige restant devra potentiellement assumer une mobilité journalière vers son agence principale de 82 kms ; à contrario en cas de renfort Embrunais « ponctuel » celui-ci devra assumer un

déplacement de 48 kms supplémentaire (soit 1 heure de plus de route dans les deux cas)

La chronologie confuse de ces changements, laisse interrogateur sur l'organisation envisagée dans cette agence : bouleversements RH concomitants tel l'affectation du directeur actuel à Briançon dès avril 2026, soit plus d'un mois sans DA à Embrun, le retrait immédiat d'un CC début mai 2026, sans remplacement espéré avant septembre ; laisse l'agence en tension RH à l'orée de la période estivale.

Le choix du développement version « low cost » ne laisse que peu de chance à cette ambition de développement en l'absence de moyen humain adéquat :

Cela nous amène naturellement au regroupement des agences de Gap Tokoro et Gap Carnot, secteur urbain du 05 lui aussi porteur et en développement ; qui se voit supprimer non pas 2, mais 3 postes :

- Le DA qui n'a pas été remplacé depuis son départ à Carnot (- 1 cadre)
- L'attaché commercial, qui ne sera pas réaffecté à Embrun pour espérer un fonctionnement plus fluide au niveau RH du nouveau tandem Embrun Chorges
- Et le poste oublié du moniteur de vente non remplacé à la suite de sa promotion comme DA de Gap Bayard (soit 1 seul animateur au lieu de 2 sur un territoire vaste au temps de parcours importants)

Au vu de ces éléments, de l'incohérence des intentions et des moyens ou solutions déployés, le SDACAP SUDCAM ne peut émettre un avis favorable sur le rattachement dans ces conditions de Chorges à Embrun.

Pour l'unification des points de ventes gapençais de Tokoro et Carnot, la suppression importante d'effectif (-3) dans un secteur considéré comme porteur ne peut être admise, notre avis est donc également défavorable.

Remarque

VOS ELUS SUDCAM ONT ETE LES SEULS A S'OPPOSER A UNE REORGANISATION NON RATIONNELLE, SANS DONNER LES MOYENS HUMAINS A LA REUSSITE DU PROJET.

LES TROIS AUTRES ORGANISATIONS SYNDICALES ESTIMENT SANS DOUTE QUE LA DEGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DE NOS COLLEGUES N'EST PAS LE SUJET A DEFENDRE AVANT TOUT. LES SALARIES CONCERNES APPRECIERONT.

Nos avis :**Projet de regroupement Caumont / Le Thor****Notre déclaration :**

Concernant ce projet de regroupement, les salariés concernés sont favorables et c'est pour nous important et positif.

Néanmoins la « perte » d'un ETP structurel, non remplacé et non réaffecté sur le secteur à ce jour dans le cadre de son développement, nous interroge toujours : le calcul est peut-être un peu trop « comptable », il faudra, dans le cadre du projet d'entreprise, un peu de latitude dans les effectifs, pour par exemple :

- Répondre à l'exigence « d'excellence relationnelle » exigée par le projet d'entreprise via la charte de satisfaction client.
- Le développement de notre FDC.
- Les latitudes a pouvoir faire du TTV.
- Ou la possibilité d'avoir à terme une nouvelle organisation du temps de travail (Flexibilité par ex.).

Attachés aux conditions de travail des salariés et au développement de notre entreprise, les élus SDACP/SUDCAM donnent donc un avis défavorable.

REMARQUE :

LA EGALEMENT ! UN POSTE EN MOINS ET DONC FAIRE PLUS AVEC MOINS NE CHOQUE MANIFESTEMENT QUE LES ELUS SUD !

Nous votons également défavorable.

Participation à l'effort de construction 1% logement bilan 2025**REMARQUE :**

Un dispositif équilibré et positif

Enfin vos élus SUDCAM ont été entendus. En matière de communication, CAAP hausse le curseur. Elle adresse un courrier à tous les salariés qui ont notifié un changement d'adresse pour leur rappeler les avantages de cet accord. Et comme par miracle le nombre de demandes augmente !!!

Nous donnons un avis favorable.

Le scoop du jour



Pourquoi ce projet

Panorama du Patrimoine

Diagnostic CAAP

Périmètre d'intervention

Leviers et enjeux

Trajectoire



1. Pourquoi le projet de la Banque du Patrimoine ?

Nouvelles Proximités Clients

S'inscrivant dans le Projet d'Entreprise NOUVELLES PROXIMITES et les ambitions qu'il porte, ce projet a pour objectif de renforcer le positionnement stratégique de CAAP sur la clientèle patrimoniale, en visant l'excellence relationnelle pour nos clients

NOTRE AMBITION STRATEGIQUE

- Être le **partenaire de confiance** des dirigeants d'entreprise, entrepreneurs, professions libérales, patrimoniaux et néo patrimoniaux. Qui les **accompagne de manière proactive** et durablement dans la construction, le développement et la transmission de leur patrimoine.

NOS ENJEUX

- Construire la **Banque du Patrimoine Nouvelle Génération, visible**, dans un marché fortement concurrentiel et en développement.
- Viser la **performance** pour une Banque du Patrimoine durablement rentable.
- Développer la relation d'affaires d'une **clientèle Premium** et à potentielle : **Accélérer la conquête des clients Entrepreneurs et Dirigeants**, un **focus sur l'approche patrimoniale** et un **niveau d'équipement renforcé**.

PROMESSE CLIENTS

- Viser l'**excellence relationnelle** et répondre à l'ensemble des besoins de nos clients, des plus courants jusqu'à une approche globale et proactive en **conseil patrimonial sur-mesure**.

PROMESSE COLLABORATEURS

- Donner à l'ensemble de nos collaborateurs, tous les moyens d'accompagner et de valoriser au mieux le patrimoine de nos clients, afin qu'ils se sentent engagés, autonomes et fiers du sens et de l'utilité de leur métier.





3. Diagnostic à CAAP

Nouvelles Proximités Clients

Notre diagnostic confirme que le modèle repose déjà sur des bases solides, tout en révélant des marges de progression importantes pour pleinement exploiter le potentiel de la Banque du Patrimoine.

Des bases solides

- Une **expertise en proximité reconnue** par nos clients
- Une **gamme de solutions patrimoniales complète** aux standards de marché
- Un dispositif **mature sur la clientèle patrimoniale traditionnelle**

Des marges de progression

- **Culture patrimoine** pas suffisamment « installée »
- **Faible visibilité** de notre Banque du Patrimoine
- Une **concurrence interne** destructrice de valeur
- Nos clients attendent une vision globale privée et pro
- Un **accompagnement de la clientèle Entrepreneurs / Dirigeant** à renforcer par manque de moyen
- Nécessaire bascule approche produit, vers approches 360 systémiques
- Un **dispositif éclaté** entre 3 directions



8



4. Périmètre de la Banque du Patrimoine et du Dirigeant

Nouvelles Proximités Clients

Un enjeu de développement sur la clientèle Patrimoniale

36 500 Ménages Patrimoniaux

Ménages accompagnés par les Marchés Part / Pro / Agri

Un premier niveau d'accompagnement de la clientèle patrimoniale et/ou en devenir

Métier « Niveau 2 » : 23 000 Ménages

- Patrimoniaux traditionnels
- Jeunes entrepreneurs
- Néo patrimoniaux



Ménages accompagnés par la Banque du Patrimoine et du Dirigeant

1 modèle de service différencié pour une proposition de valeur clarifiée, une proactivité augmentée sur la clientèle cœur de cible :

CP :

- Dirigeants
- Fortunés

1 500 Ménages

CGP :

- Patrimoniaux traditionnels Premium
- Entrepreneurs dynamiques
- Professions libérales

12 000 Ménages



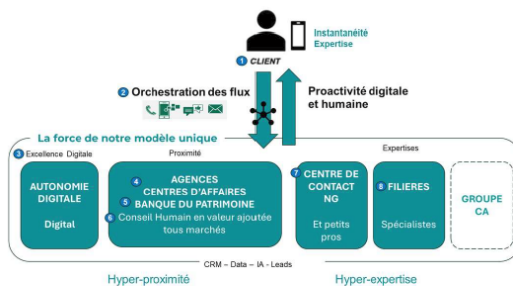
Périmètre dossier Banque du Patrimoine et du dirigeant



5. Levier 3 : la Banque du Patrimoine dans le Nouveau Modèle de Service *Nouvelles Proximités Clients*

- ✓ Un dispositif qui s'intègre dans le Nouveau Modèle de Service
- ✓ Des chantiers sont à ouvrir avec les filières, le CRC/hub/digital

Chantiers ouverts et à ouvrir à compter du 15/06 :



Principaux constats

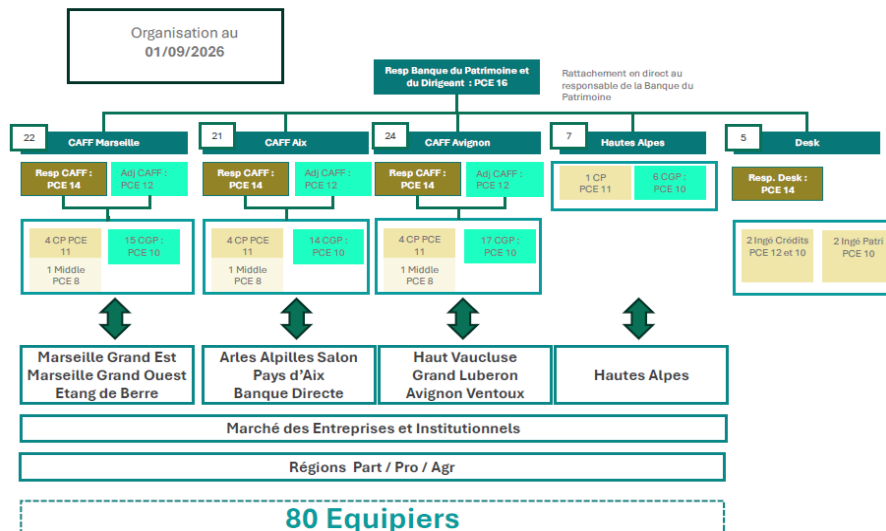
- **Filière Assurances** (échange 03/04)
 - Pas de plateforme pour CGP
 - Relais Filière Assurance sur bilans assurances BP
- **Filière Crédit** (échange 31/03)
 - Pas de cellule spécialisée aux Crédits
 - Instruction de certains dossiers par Agence Habitat
 - Intervention Desk sur Crédits complexes
- **HUB/CRC**
 - Pas de plateforme sur CGP
 - 3 Middle pour clients BP
 - Pas démarche lead chaud sur BP
- **Digital :**
 - Des parcours qui restent à digitaliser

Scénarios de travail

- Pool dédié Clients Banque du Patrimoine avec contrat de service associé
- Centralisation de l'expertise crédits à la Direction Crédits
- Opportunité de bascule Expert Crédit Agence Habitat
- Traitement leads chauds Banque du Patrimoine
- Création d'une plateforme « virtuelle » dédiée Banque du Patrimoine
- Etudier offre Patri 100% Selfcare



5. Levier 5 - Un dispositif lisible et efficient *Nouvelles Proximités Clients*



- Intégration des 52 CGP
- Intégration des 3 Chargés de Dev
- Création de poste Adj CAFF :
 - PCE 12
- Revalorisation des postes de DA en Responsable CAFF
 - PCE 12 -> PCE 14
- Création de poste Adjoint Directeur des Marchés spécialisés
 - PCE 16



Nos questions, leurs réponses :

Où se situe dans l'organigramme le poste d'adjoint directeur des marchés PCE 16 ?

Réponse : Il se situe sous la hiérarchie directe du Directeur des marchés spécialisés.

Il semblerait que le projet ne soit pas abouti, or dans la présentation il est noté la date du 01/09/2026, que reste-t-il à définir ?

Réponse : La date du 01/09/2026 correspond à la bascule des CGP dans le périmètre de la Banque du Patrimoine. Des travaux se poursuivront au-delà de cette échéance.

Par rapport à l'organisation actuelle ou les métiers « patri » donnent une vision « floue » que ce soit coté clients ou coté interne, afin d'avoir un maximum de chance que la synergie inter et exter métiers patri fonctionne, quels communications et procédures internes voire externes allez-vous élaborer pour que le parcours client soit fluide et naturel entre les différents métiers (Conseiller, Chargé de portefeuille Particulier, Conseiller Patrimonial, Conseiller Gestion de Patrimoine) ?

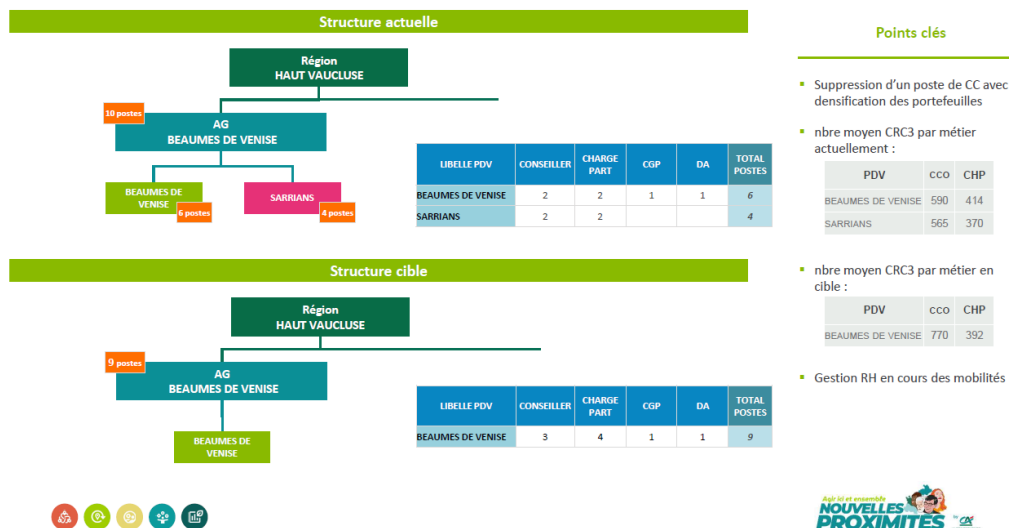
Réponse : La mise en place de la Banque du Patrimoine est une brique importante de l'évolution du modèle de service. Nous démarrons la mise en place de la future organisation dès le mois de septembre et, en lien avec l'expérimentation qui va démarrer, nous allons construire un dispositif efficace avec des synergies renforcées.



Brèves du CSE

- **Projet de regroupement de Sarrians sur Beaumes.**

RÉGION HAUT VAUCLUSE



REMARQUE

Un important problème de relation avec la mairie qui a accéléré la fermeture de l'agence de Sarrians.

Une nouvelle agence avec des travaux importants qui nécessite une modification du planning.

- **Modification des horaires agences période estivale.**

Toutes les demandes sont à la main des managers pour répondre aux besoins RH. Il est clair que dans cette liste figurent déjà des fermetures définitives qui nous seront présentées à la rentrée. Suspense !!

- **Evolution d'organisation du nouvel élan coopératif**

Un fort engagement du président pour que chaque administrateur prenne à fond leur rôle d'ambassadeur du Crédit Agricole Alpes Provence. « I had a dream », ...



1/Reconnaissance via PCP

Lorsqu'un salarié, à la suite de la campagne d'appréciation, passe de PCE 6/PCP 6 à PCE 6/PCP 7, y'a-t-il absorption de RCI ?

Par rapport aux accords NAO 2025 / 2026 sur la « non-absorption RCI » cela rentre-t-il dans les évolutions d'expertise (Cf. art. 2 ci-dessous) ?

Article 2 – Accompagnement des parcours professionnels et des mobilités internes

Dans le cadre de la gestion des parcours professionnels et afin d'encourager la mobilité interne, l'entreprise veille à accompagner les évolutions de poste.

En cas de mobilité horizontale, correspondant à un changement de poste sans modification du niveau de classification, l'entreprise s'engage à prévoir un accompagnement salarial, notamment lorsque l'évolution de poste implique l'acquisition de nouvelles compétences ou une adaptation particulière aux missions confiées.

Par ailleurs, afin de reconnaître les compétences développées par les salariés au cours de leur parcours professionnel, il est convenu que la RCI sera maintenue en cas de promotion ou d'évolution d'expertise.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux salariés qui, après avoir effectué une mobilité dans un emploi de niveau inférieur, sans diminution de leur salaire de classification, effectuent une nouvelle mobilité dans un emploi de même niveau que celui de leur emploi initial.

Réponse : Dans le cadre du projet Nouvelles Proximités, une attention particulière est apportée au Pilier Humain dont l'une des orientations consiste à permettre à chacun de construire un projet de vie professionnel stimulant sur nos territoires.

Dans cet logique, l'accord NAO signé en 2026 vise notamment à encourager l'accompagnement des promotions et mobilités horizontales. Ainsi, la non-absorption de la RCI s'applique en cas de prise d'expertise dans le cadre d'un changement de PCE, dans la suite de l'accord signé en 2025.

2/ EER mineur Web

La Caisse propose une EER Mineur 100 % réalisée en autonomie par les clients sur internet, avec une offre de 50 € sous réserve du respect des conditions.

Lorsqu'elle est souscrite de cette manière, cette EER est bien comptabilisée dans le PDA et dans la production de l'agence, mais pas dans celle d'un collaborateur qui aurait contacté le client en amont.

Les collaborateurs ayant des objectifs en matière d'EER se trouvent ainsi pénalisés, puisqu'ils ne disposent pas de la même offre lorsqu'ils réalisent l'EER en agence.

Serait-il possible d'étendre cette offre aux EER réalisées aussi bien en autonomie qu'en agence ?

Réponse : Dans le cadre de Nouvelles Proximités, et dans un contexte de transformation accélérée, le lancement de nouveaux parcours digitaux est fondamental pour soutenir notre développement et améliorer la satisfaction client. Ainsi, le parcours

EER mineur selfcare a été déployé au niveau national et il apparait comme un réel levier de conquête. A ce titre, un dispositif a été mis en place avec une

offre promotionnelle LIVRET A uniquement activable du 01/06 jusqu'au 31/08, destinée à accélérer la conquête des enfants mineurs non-clients

Pour toute ouverture d'un Livret A au nom d'un enfant mineur non-client avec versement initial de 10€ minimum, une prime de 50€ est offerte, sous réserve de l'activation d'un virement permanent (sans montant minimum), quelque soit le canal de l'EER : AGENCE ou SELF CARE.

Cette prime de 50€ qui sera versée le 30/09 concerne bien les EER mineurs réalisée en agence ou en autonomie client.

Le détail de l'offre et les conditions d'éligibilité sont expliqués dans CAAP ACTU : <https://actu.caalpesprovence.fr/posts/category/21/workspace/178/post/14619>.

3/ Congés maternité

En cas de retour de congé maternité, quelle règle s'applique, le cas échéant, au calcul de la REC de la salariée ?

Merci de rappeler également l'incidence d'un congé maternité sur le montant de l'intéressement.

Réponse : L'égalité homme / femme est un axe important du pilier humain de notre projet d'entreprise et la Caisse Régionale veille à ce que le congé maternité ne soit pas pénalisant.

Ainsi, il n'y a aucun abattement sur la REC ni sur l'intéressement au titre du congé maternité.

En complément, une augmentation est appliquée en janvier de l'année suivant le retour de congés maternité sur la base des augmentations dont ont bénéficié les salariés de même PCE présents sur la période du congé.

4/ Rang CAP

Pouvez-vous préciser le rang de la Caisse Régionale parmi l'ensemble des CR en matière de PNB, de résultat, de coefficient d'exploitation, d'effectif, de fonds propres et de FRBG ?

Réponse : Au-delà des classements, la lecture que nous faisons collectivement s'inscrit dans une logique de cohérence avec notre projet d'entreprise. Notre ambition n'est pas uniquement d'améliorer un rang relatif entre Caisses Régionales, mais de construire une performance durable et utile à notre territoire. Le projet des « Nouvelles Proximités » vise précisément à :

- Renforcer notre présence et notre utilité auprès de tous les clients,
- Valoriser le potentiel économique de notre territoire,
- Développer une croissance équilibrée, maîtrisée en termes de risques et créatrice de valeur sur le long terme.

Dans cette perspective, plusieurs choix structurants ont été faits :

- Privilégier une croissance qualitative (conquête, équipement, diversification),
- Maintenir une gestion prudente des risques pour garantir la solidité de notre modèle,
- Réinvestir la valeur créée au service du territoire (financement, accompagnement, mécénat),
- Et inscrire notre développement dans une logique de performance responsable.

Ainsi, les rangs de la Caisse Régionale doivent être lus non pas comme un objectif en soi, mais comme la conséquence d'un modèle assumé : celui d'une banque coopérative solide, en progression et au service de son territoire. Pour répondre précisément à la question, sur 39 Caisse Régionales, CAAP se positionne au 31/12/2025 :

PNB : 10ème

Encours crédit : 12ème

Encours collecte : 16ème

RN : 12ème

Coefficient d'exploitation : 8ème

Effectif : 12ème

Total provisions (y.c. FRBG) / Toutes créances : 24ème

FRBG / créances saines : 24ème

Fonds propres / total bilan : 33ème

Ratio de solvabilité : 35ème

Certains de ces indicateurs mettent en évidence des atouts réels de la Caisse Régionale, notamment en termes de dynamique commerciale et de solidité du modèle, mais ils soulignent également des axes de progrès. En particulier, il est indispensable de poursuivre et d'amplifier nos efforts en matière de constitution de FRBG, et plus globalement de provisionnement. Plus largement encore, nous devons renforcer nos fonds propres (mises en réserves + développement du sociétariat) afin de conforter durablement notre capacité de développement et de résistance aux aléas économiques.

5/ Congés sans soldes

Pouvez-vous rappeler les conditions d'acceptation ou de refus d'une demande de prise des congés sans solde ?

Réponse : Les modalités relatives au congé sans solde sont prévues par la CCN.

Tout salarié titulaire justifiant d'un an de présence dans la Caisse régionale peut bénéficier, à sa demande, d'un congé non rémunéré pour convenance personnelle, d'une durée consécutive de trois mois au minimum et de douze mois au maximum.

Sur dix années, calculées à partir du premier jour de congé non rémunéré demandé par le salarié, les absences, au titre de ce congé, ne peuvent excéder douze mois.

La demande de congé non rémunéré doit être formulée par écrit à la Direction au moins trois mois avant la date proposée par le salarié pour son départ.

En cas d'événement grave affectant la situation personnelle ou familiale du salarié, le délai de prévenance peut être réduit, si l'organisation du travail le permet, et le congé non rémunéré en cours peut être interrompu d'un commun accord.

Dans le mois qui suit la demande, la Direction répond par écrit et, si elle ne peut accepter la date de départ proposée par le salarié, une solution est recherchée.

En l'absence de solution, la Direction consulte les membres du CSE du collège auquel appartient l'intéressé.

Lorsque la durée du congé non rémunéré est de six mois consécutifs, ou plus, la Direction demande par écrit au salarié, au moins un mois avant la fin de ce congé, s'il a l'intention de reprendre son activité dans l'entreprise. Le salarié doit faire parvenir sa réponse écrite, au moins quinze jours avant le terme de ce congé.

A l'expiration de la période de congé non rémunéré, le salarié est réintégré dans son emploi ou dans un emploi similaire, et autant que possible et par priorité, dans la même localité.

6/Avis Google

Quelles démarches un salarié cité dans un avis Google publié dans le cadre de son activité professionnelle peut-il engager pour en demander la suppression ?

Réponse : Nous sommes très attentifs aux avis postés mais nous ne pouvons assurer une veille sur toutes les pages des agences / CAF ...

Lorsque qu'un collaborateur est cité dans un avis Google et souhaite sa suppression voici la démarche :

- 1) Contacter le DPT culture et engagements clients

- 2) Nous signalons l'avis immédiatement auprès de notre partenaire Partoo + en direct sur notre page GMB (google my business)
- 3) Nous demandons à l'agence/ collaborateur de signaler l'avis également pour avoir + d'impact (envoi / accompagnement de la marche à suivre)

Cependant seul Google est seul décisionnaire pour la suppression d'un avis :

En effet, Google n'accepte de supprimer un avis que s'il enfreint clairement ses règles (contenu offensant, discriminatoire ou illégal). Parfois, même si l'avis est clairement contraire aux règles de Google, leur algorithme décide tout de même de le conserver. Si, après environ deux semaines, l'avis n'a pas été supprimé, cela signifie que Google a décidé de le conserver. Nous relançons alors la demande jusqu'à suppression.

Quelles mesures l'entreprise peut-elle mettre en place pour accompagner et soutenir le salarié dans cette situation ?

- 1) Réponse : Les mesures suivantes peuvent être mises en place par le service juridique :

Mesures :	Contenu :
Assistance au retrait	Accompagner le salarié dans le signalement à Google et la demande d'effacement (mise à disposition d'un conseiller juridique, modèle de lettre, collecte des preuves et captures d'écran)
Prise en charge des frais de défense	Nous pouvons le cas échéant prendre en charge les frais exposés par le salarié pour sa défense relative à des faits accomplis en exécution du contrat de travail ; remboursement des frais de justice ou indemnités forfaitaires
Soutien psychologique et médiation	Cellule d'écoute, suivi psychologique, dispositif de médiation interne, prévention du stress lié à l'atteinte à la réputation
Protection contre les représailles	Veiller à ce que le salarié ne subisse aucune mesure discriminatoire ou représailles du fait de l'exercice de ses droits
Traçabilité	Consigner l'ensemble des démarches dans un dossier dédié pour justifier le respect de l'obligation de sécurité

N'hésitez pas à nous contacter.

Vos élus SDACAP/SUDCAM au C.S.E :

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

Représentantes syndicales SDACAP/SUDCAM au C.S.E

- Florence RICHARDIER
- Hélène HENNART