

1. **Supplément familial (SUD)**

Lorsqu'un salarié oublie de déclarer qu'il n'est plus éligible au supplément familial, il est répondu, par le service dédié, qu'il y aura un rattrapage financier.

A l'inverse, un collègue qui oublie de faire la demande de supplément familial à la naissance de son enfant se voit répondre quelques mois après qu'il n'y aura pas de rattrapage financier au jour de la naissance !

Pour SUD c'est inacceptable et il ne peut y avoir deux poids, deux mesures. Au-delà de ces situations factuelles, nous demandons désormais qu'à chaque prime de naissance versée, une information expliquant le supplément familial soit donnée au déclarant.

Réponse Direction :

Lorsque nous recevons un extrait d'acte de naissance par mail :

- Si le collaborateur bénéficie déjà du supplément familial, nous lui ajoutons automatiquement un droit en plus, sans action de sa part, depuis la date de naissance de l'enfant.
- S'il s'agit de son premier enfant, nous lui demandons de compléter une enquête famille :
 - Soit par mail, si le collaborateur est absent.
 - Ou via le formulaire Enquête famille disponible sur Ma RH & Moi s'il est présent.

Si la naissance est déclarée directement via Ma RH & Moi, il y a un lien pour la complétude de l'enquête : « Pour l'étude de mon droit au supplément familial, je télécharge et renseigne le formulaire de l'enquête famille. »

Dans tous les cas, le supplément familial est versé à la date de naissance de l'enfant.

2. **Amende fraude « Cumcum » (SUD)**

Quelle serait l'impact financier pour la caisse régionale ?

Réponse Direction :

Il n'y a pas d'impact financier pour la Caisse régionale.

3. **Baromètre interne (SUD)**

Relances automatiques par mail, relances par les managers, réunions d'équipes avec un temps dédié pour répondre au baromètre interne !!! La pression exercée par l'entreprise sur le sujet n'est pas entendable. Nous attendons qu'à cette réclamation, la direction rappelle aux salariés comme aux managers qu'il n'y aucune notion d'obligation de répondre à ce questionnaire.

Réponse Direction :

Il s'agit bien d'un questionnaire individuel et anonyme, sur lequel chacun est invité à s'exprimer.

4. **Contrat d'assurances sur les accidents de la vie (SUD)**

Sur plusieurs sinistres en cours, touchant des enfants de couples séparés, l'unité de gestion des sinistres répond que le sinistre en cours ne sera pris en charge qu'à 50%, les parents de l'enfant étant séparés. Quel risque opérationnel court la caisse régionale en cas de défaut de conseil ? la responsabilité du conseiller ayant commercialisé le contrat est-elle engagée ?

Réponse Direction :

La gestion des sinistres en cours est du ressort de la filiale. Le risque de défaut de conseil est traité par la CR via notre réassurance CAMCA.

La responsabilité du conseiller n'est pas engagée dans le cas d'un défaut de conseil « classique », en dehors de toute faute intentionnelle.

5. Rattrapage ADE (SUD)

Suite à une remédiation massive récente sur des contrats de prêts de collaborateurs, (concernant les contrats et la tarification de l'ADE), Combien de collègues ont-été concernés par un rattrapage ? La direction est-elle sûre que tous les collaborateurs ont bien été identifiés et régularisés ? Quel montant cela représente-t-il au global sur cet incident ?

[Réponse Direction :](#)

Pour mémoire, nous avons détecté des omissions sur des remises ADE pour les salariés sur leur financement Conso ou Habitat.

En conséquence, nous avons effectué des régularisations sur 265 prêts pour un montant total de 10.126,50 euros. Dorénavant des rappels ont été faits auprès des conseillers et des contrôles ont été mis en place au niveau des services support.

6. Organigramme CSE (SUD)

Suite au mail du 8 juillet, dans l'organigramme présenté par Mme GOURMELON, pouvez-vous nous indiquer sur quelle direction est rattachée l'entité CSE ?!

[Réponse Direction :](#)

Le rattachement du CSE n'a pas été modifié, il est toujours rattaché au service relations sociales, pilotage RH et rémunération au sein de la Direction du Développement Humain.

7. Stationnement payant (SUD)

Quelles solutions la direction pourraient-elle mettre en place pour dédommager certains collègues, devant s'acquitter de frais de stationnement pour aller travailler ?

[Réponse Direction :](#)

La prise en charge des frais de parking pour les collaborateurs dans les agences sans parking client et sans parking gratuit à proximité (-500m) est possible ainsi que ponctuellement (saisonnalité) pour les agences sur le littoral lorsque les parkings deviennent payants. Cela s'effectue sous validation de la Direction commerciale avec un budget dédié par agence pour un pass non nominatif.

Nous invitons les agences dans cette situation à en faire part à leur DSA et à la Direction commerciale pour étude.

8. Article "60 secondes" du 30/09/2025 (SNECA)

=> A quand un projet participatif pour les collaborateurs CAAV ? Investissement, propositions mobilité "verte", panneaux photovoltaïques, etc.

"Énergies renouvelables : le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne lance un financement participatif inédit

La Caisse régionale Pyrénées Gascogne innove avec le lancement d'un dispositif de financement participatif réservé à ses 2 100 collaborateurs et 900 administrateurs. Cette initiative pilote leur permet d'investir directement dans 32 centrales photovoltaïques développées par CAPGEN*, sa filiale spécialisée dans le développement d'énergies renouvelables, et ainsi de s'engager directement dans la transition énergétique du territoire.

L'opération proposée en partenariat avec Enerfip, plateforme spécialisée dans le financement de projets d'énergies renouvelables, pourrait être étendue aux clients sociétaires de la Caisse régionale.

Elle a été rendue possible grâce à l'expertise reconnue de CAPGEN et à l'appui des équipes de CA Titres pour sécuriser ce type d'opération.

Cette première opération est une réponse concrète aux ambitions 2030 des Caisses régionales. Elle illustre la volonté du Crédit Agricole Pyrénées Gascogne de poursuivre sur la voie de l'innovation et de l'engagement sociétal en contribuant à « Créer le territoire de demain ».

[Réponse Direction :](#)

CAPGEN, filiale de CA Pyrénées Gascogne, est une particularité dans le groupe Crédit Agricole, car il s'agit d'un développeur de projets photovoltaïques (aucune autre entité ne porte ce rôle).

Dans le cadre de la filière énergie, notre ambition est de construire un fonds d'investissement en infrastructures énergétiques, directement filiale de la caisse régionale, qui investira dans des projets développés par nos partenaires.

L'accélération sur cette filière devrait nous permettre en cible de proposer d'ouvrir le capital de sociétés de projet à des particuliers (internes ou externes) mais ce n'est pas à court terme.

9. Article CA-GIP "60 secondes" du 30/09/2025 (SNECA)

=> Au-delà de l'accord fin de carrière récemment signé au CAAV et compte tenu de l'allongement de la période d'activité professionnelle, nous proposons d'aller plus loin dans la démarche d'accompagnement des Séniors, de façon plus anticipée et encore plus concrète, en intégrant certaines bonnes pratiques de CA-GIP, détaillées dans cet article

"Partir à la retraite est une étape importante ! Chez CA-GIP, le dispositif d'accompagnement des séniors vise à aider les collaborateurs à préparer sereinement leur départ. Hélène Colin, partage son expérience avec nous.

L'accompagnement des séniors est un sujet auquel notre entreprise souhaite donner toute son importance. Trop peu d'employeur se mobilisent pour que les collaborateurs ne se sentent pas démunis dans ce moment important, qui fait pleinement partie d'une carrière.

C'est en ce sens que le dispositif a d'ailleurs été intégré à l'accord Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) que CA-GIP a signé pour 3 ans.

Florence De La Cruz, en charge de l'orientation et de l'accompagnement des séniors, et Hélène Colin, ayant bénéficié de ce dispositif dédié aux plus de 58 ans, nous en disent plus.

À partir de l'adresse <<https://ca-gip.ca-mocca.com/site/CA-GIP/Pages/6-Actualites/dispositif-seniors-CA-GIP.aspx>>"

Réponse Direction :

Nous partageons pleinement l'importance d'anticiper et d'accompagner les salariés dans le cadre de la préparation de la retraite. C'est tout le sens qui est donné par notre récent accord relatif aux dispositifs de fin de carrières. Nous vous rappelons que celui-ci prévoit 3 axes :

- L'information préalable au moyen de journées et de réunions d'information et via le référent retraite ;
- La transition entre l'activité professionnelle et la retraite : avec le temps partiel seniors et la retraite progressive ;
- Le départ physique anticipé avec l'annualisation du temps de travail, le mécénat de compétences seniors et le congé de fin de carrières.

En complément, un guide complet du futur retraité détaillant les démarches et mentionnant les contacts est à disposition sous l'espace infos RH.

10. Consultation des Réclamations Individuelles et Collectives (questions et réponses Direction), PV de CSE, Accords d'Entreprise (SNECA)

Où les collaborateurs peuvent-ils désormais consulter ces informations, depuis la bascule de l'Espace Collab' ?

- RIC et PV de CSE sont consultables par les représentants du personnel mais pas par les autres collaborateurs
- Les liens vers les accords d'entreprise ne fonctionnent pas

Réponse Direction :

Nous sommes conscients de la problématique et souhaitons la traiter dans les meilleurs délais. Les équipes sont mobilisées et des travaux sont actuellement en cours sur la mise à jour des documents publiés et sur l'ergonomie de l'espace collab.

11. Places de stationnement Handicapés sur le site de la Roche sur Yon (SNECA)

Seulement 2 places sont disponibles près de l'entrée "collaborateurs" : c'est insuffisant par rapport au besoin (certains sont contraints de se garer sur d'autres places).

NB : Il y en a 5 autres + 4 mixtes (Handicapés et Bornes Electriques) près de l'entrée "clients et externes" mais le nombre de places reste insuffisant pour une entrée "collaborateurs"

Réponse Direction :

Nous avons, à proximité des accès au bâtiment principal :

- 9 places PMR côté accueil dont certaines également électriques
- 2 places côté collaborateurs

Ce nombre de places nous permet d'être largement conformes à la réglementation.

12. Médaille du travail (SNECA)

Le 14 octobre, une invitation a été envoyée par David Decroocq à 273 invités pour la cérémonie des médailles d'honneur agricoles 2024-2025, qui se tiendra sur le site de Nantes.

Pourquoi avoir attendu d'atteindre un tel nombre, au lieu de convier les collaborateurs concernés à un évènement plus "local" (sur chaque site) et convivial ?

Réponse Direction :

Nous ne comprenons pas la question, l'idée est bien d'en faire un évènement convivial.

13. IRC IER (SNECA)

Dans beaucoup d'agences et de secteurs, il est demandé aux équipes de venir en réunion pour répondre au questionnaire.

Pourquoi cette pratique non conforme à l'esprit d'une enquête de satisfaction, normalement basée sur la libre expression ?

Réponse Direction :

Il s'agit bien d'un questionnaire individuel et anonyme, sur lequel chacun est invité à s'exprimer.

14. Contrat d'assurance "déplacements professionnels" des salariés CRAV (SNECA)

Pouvez-vous nous communiquer le contrat (conditions générales et particulières) couvrant les salariés CRAV lors de leurs déplacements professionnels ?

Réponse Direction :

Le contrat est conclu entre la Caisse régionale et la CAMCA et n'a pas vocation à être publié. Un guide complet est à votre disposition sous l'espace Infos RH.

15. Collecte Bilantielle (SNECA)

Quelles sont les raisons qui amènent à ne pas intégrer les DAT Mauve dans la REC, qui correspondent pourtant à la stratégie collecte de la Caisse Régionale ?

Réponse Direction :

Nous l'avons intégré dans la REC en 2024, mais nous avons pu constater quelques dérives. Nous avons ainsi fait le choix, cette année de recentrer la REC sur les ouvertures hors bilan sur lesquelles nous avons besoin de rajeunir le fonds de commerce.

16. Règles Morning Brief (CFDT)

Pourquoi le morning brief du mardi matin est maintenu dans certaines agences ?

Réponse Direction :

Si le morning brief du mardi matin est une pratique qui convient au collectif, nous acceptons qu'elle soit maintenue exceptionnellement dans les agences qui en ont pris l'habitude.

17. Supplément familial : interprétation dans l'application (CFDT)

L'article 31 de la convention collective est rédigé comme suit :

Les enfants ouvrant droit au supplément familial de salaire sont :

- les enfants de moins de 21 ans, remplissant (à l'exception, le cas échéant, de la condition d'âge) les conditions prévues par la législation sur les prestations familiales ;
- les enfants de moins de 25 ans poursuivant des études supérieures ;
- les enfants, quel que soit leur âge, étant grands infirmes et inaptes au travail, à l'entière charge du salarié et ne bénéficiant ou n'étant susceptibles de bénéficier personnellement d'aucune pension, rente ou allocation attribuée au titre de leur affection.

La communication sur le canal 129 est rédigée comme suit :

Selon l'article 31 de la Convention Collective Nationale, sont considérés à charge :

Les enfants :

- de moins de 21 ans,
- de moins de 25 ans poursuivant des études supérieures, remplissant les conditions prévues par la législation sur les prestations familiales, à savoir :
 - le salarié doit assurer l'entretien matériel (logement, nourriture, habillement...) ainsi que la responsabilité éducative et affective de l'enfant,
 - l'enfant ne doit pas percevoir une rémunération mensuelle excédant 55 % du SMIC brut, soit 1104,25 € (salarié, apprenti, contrat de professionnalisation, stagiaire).

Pouvez-vous nous expliquer cet écart d'interprétation ?

[Réponse Direction :](#)

Selon l'article 31 de la Convention Collective Nationale, sont considérés à charge :

• Les enfants :

- de moins de 21 ans,
- de moins de 25 ans poursuivant des études supérieures,

remplissant les conditions prévues par la législation sur les prestations familiales, à savoir :

- le salarié doit assurer l'entretien matériel (logement, nourriture, habillement...) ainsi que la responsabilité éducative et affective de l'enfant,
- l'enfant ne doit pas percevoir une rémunération mensuelle excédant 55 % du SMIC brut, soit 1104,25 € (salarié, apprenti, contrat de professionnalisation, stagiaire).

• Les enfants, quel que soit leur âge, étant grands infirmes et inaptes au travail, à l'entière charge du salarié et ne bénéficiant ou n'étant susceptibles de bénéficier personnellement d'aucune pension, rente ou allocation attribuée au titre de leur affection.

Attention, la ligne « remplissant les conditions prévues par la législation » ne concerne pas uniquement les enfants de moins de 25 ans poursuivant des études supérieures mais également les enfants de moins de 21 ans.

18. Règles d'octroi des jours RTT (CFDT)

Pouvez-vous nous expliciter les règles d'octroi et de décompte des jours de RTT pour les salariés à temps partiel et plus particulièrement pour celles et ceux qui sont en mi-temps thérapeutique ?

[Réponse Direction :](#)

Pour les collaborateurs à temps partiel : acquisition des jours de RTT comme un collaborateur à temps plein.
Une semaine de congés est décomptée 5 jours, quel que soit le temps de travail du collaborateur.

Mode de décompte : Durée de la journée en heures / coefficient temps de travail / durée théorique d'une journée (7h48)

Exemple d'un collaborateur agence absent tous les mercredis et qui pose un mardi :

- Décompte : $8,9166 (8h55) / 0,7821 / 7,80 (7h48) = 1,46$ jours décomptés

Exemple d'un collaborateur siège absent tous les mercredis et qui pose un mardi :

- Décompte : $7,80 (7h48) / 0,80 / 7,80 (7h48) = 1,25$ jours décomptés

Pour les collaborateurs à temps partiel thérapeutique : acquisition des jours de RTT comme un collaborateur à temps plein mais l'enregistrement du temps partiel thérapeutique va impacter le droit RTT au même titre qu'un arrêt maladie total, le droit RTT étant calculé uniquement sur le temps de présence.

Une semaine de congés est décomptée 5 jours, quel que soit le temps de travail du collaborateur.

Chaque journée est décomptée de la même façon que le cycle horaire initial.

Attention, pour une semaine de congés souhaitée, il convient donc de poser l'intégralité de la semaine dans le SIRH et non pas seulement les jours travaillés. Sinon, le SIRH ne décompte pas correctement les 5 jours de congés.

Même chose pour la pose d'un jour seul, il faut toujours penser à poser jusqu'à la veille de la reprise.

19. Communication externe (CFDT)

Comment sont orchestrées les communications clients : nombre et objet ?

Réponse Direction :

Les plans de communication client sont établis en étroite collaboration avec les interlocuteurs marchés (particuliers, pros, agris, entreprises, association) de la Caisse régionale. Ces plans répondent à des enjeux de développement ou réglementaires sur chacun de ces marchés.

En fonction des ambitions, de la cible, des parcours à disposition de nos clients (parcours de souscription en autonomie par exemple) et de l'offre, il est établi un plan de communication qui peut activer plusieurs canaux de communication à disposition : SMS, e-mail, sur le NPC, sur Ma Banque, notification Ma Banque, courriers, communication en agences.... La prise en compte de l'opt'in pour les canaux digitaux influence les canaux activés.

Il s'agit d'activer des canaux et supports cohérents pour nos clients dans le but d'intensifier la relation, de fidéliser et d'équiper nos clients. Cela permet également de simplifier la démarche du conseiller en agence en complétant l'information de la clientèle.

20. Fiches métier Pole d'expertise (CFDT)

Après 2 ans d'exercice pour certains pôles d'expertise, quand les fiches de postes des différents métiers seront-elles mises à jour ?

Réponse Direction :

A ce jour, il n'est pas prévu de remettre les fiches de poste à jour. L'arrivée du responsable de pôles d'expertise pourra permettre de faire le point sur le sujet.

21. Ticket restaurant et télétravail pour les collaborateurs (CFDT)

Quelles est la règle de maintien du ticket restaurant sur les jours télétravaillés ?

Réponse Direction :

Nous rappelons que seuls les salariés du réseau bénéficient de titres restaurants. Ils n'en bénéficient pas les jours de télétravail, celui-ci étant un mode d'exercice du travail basé uniquement sur le volontariat.

22. IER (CFDT)

Pourquoi certains managers ont-ils imposés aux collègues des réunions pour répondre à l'enquête IER ? De ce fait, l'interprétation des résultats sera-t-elle fiable ? La comparaison tant attendue avec les autres CR n'en sera-t-elle pas biaisée ? Une telle insistance ne risque-t-elle pas d'obérer la confiance en l'anonymat ?

Réponse Direction :

Il s'agit bien d'un questionnaire individuel et anonyme, sur lequel chacun est invité à s'exprimer.

23. Services Personnes Morales (CFDT)

À la suite de la présentation en Août 2025 aux élus du CSE de l'organisation du services Personnes Morales, la situation à date ne s'améliore pas ! Est-ce que les 1ers transferts vers CA chèques ont été fait ? Au vu des dossiers en souffrance ainsi que du mal être des collègues, comment faire pour améliorer la situation ?

Réponse Direction :

La situation s'améliore, au regard des chiffres ci-dessous :

Typologie de demandes/actions	Stock au 17/10/2024	Stock au 17/10/2025
ASSO EER	9	9
ASSO Modifs	68	38
Asso MAILS Retours Clients	338	156
PM/EI EER	114	158
PM/EI Modifs (décentralisation depuis 4/2/2025)	238	23
TOTAL	767	384

Nous constatons bien une diminution de 50% de notre stock global.

Les délais d'engagement sont tenus :

- J+2 sur les EER Asso (objectif J+3)
- J+10 sur les Modifs Asso (objectif J+10)
- J+5 sur les EER PM/EI (objectif J+3). Une situation dégradée depuis environ 10 jours mais en cours de retour à la normale sous 2 semaines maximum par une organisation adéquate. Flux conséquent de demandes EER PM/EI sur ce début octobre.

Le transfert d'activité vers CA Chèques a débuté le 22/09 et nous avons maintenant un recul de 4 semaines. A date, 182 demandes de Modifs d'Asso ont été pris en charge par CA Chèques et le « partenariat » est fluide entre les 2 entités. Ce transfert d'activité est arrivé à point nommé dans une période de forte activité au niveau des assos qui ont reçu un courrier au 15/9 pour celles dont le KYC 2025 n'étaient pas à jour (1700 courriers envoyés).

Les mesures prises (décentralisation des modifs PM en février 2025 et l'écrtage d'activité vers CA Chèques au niveau des modifs Assos en septembre 2025) ont permis de retrouver une fluidité dans la prise en charge des dossiers et de respecter nos délais d'engagement.

Nous ne décelons pas de mal être au sein de l'équipe dans laquelle l'ambiance est plutôt sereine.