



## Compte rendu CSE du 29 octobre 2020

La réunion était présidée par Mr Le Gourrierc et Mme Viaud-Murat assistés de Mme Meens.

### **Avis défavorables sur :**

#### **a. L'évolution de la Direction des Risques, de la Conformité et Contrôles permanents**

Les élus du CSE soulignent que cette réorganisation se déroule lors d'un contexte sanitaire et économique incertain, (COVID 19, relance de l'activité incertaine sur le marché professionnel, secteurs d'activités plus risqués ...) et non propice aux changements.

Les réorganisations récentes à la CEBPL font penser que le timing n'est pas le bon, et que cela peut engendrer des dysfonctionnements organisationnels.

Ce changement au sein de la DRCCP s'accompagne de la réduction de 5 ETP, il s'agira de non remplacement de salariés partant à la retraite.

Les élus du CSE déplorent une nouvelle fois que cette réorganisation ne s'opère pas à iso effectif. Pour les élus, dans une période où les fraudes bancaires connaissent une croissance et une créativité, les élus du CSE redoutent que les économies réalisées sur la masse salariale ne soient pas suffisantes au regard de l'aggravation du coût du risque que cela pourrait engendrer.

**b. La mise en place d'un outil de suivi individuel de la satisfaction client** : L'idée principale de ce projet est de faire évoluer positivement le fonds de commerce de la CEBPL, pour le ramener dans le rythme des autres Caisse d'Épargne. Les élus du CSE ne remettent cependant pas en cause l'analyse de la satisfaction client, mais on peut s'inquiéter de la croissance des outils de mesures : Appels Mystères. NPS. Questionnaires post rendez-vous. Les élus espèrent que les managers feront preuve de bienveillance envers leurs collègues, nous craignons à certains endroits d'éventuelles dérives... surtout en cette période où dans certaines agences, les accueils ne sont plus assurés pleinement, ne répondant souvent pas toujours aux demandes des clients.

### **Consultation sur :**

**a. Evolution de l'EMI et du référentiel d'activité** : 8 EMI sur l'année avec 7 thèmes d'évaluation mais, après échange entre manager et collaborateur, 3 seront sélectionnés et commentés par le manager. La performance par rapport au meilleur quartile en cumul et sur le mois sera sur le métier global (voir le référentiel métier) et non en comparaison sur l'agence.

Les Indicateurs privilégiés (fonds de commerce, satisfaction clients, produits générateurs de PNB, défense des encours, clients non vus) cohérence entre les différents entretiens pour le manager, sert à valoriser les collaborateurs et mettre en place si besoin un accompagnement, mesurer les actions mises en place pour une montée en compétence afin d'être plus à l'aise sur son métier. Les rythmes managériaux sont aussi revus.

- Pour la direction, 2 principes en double lecture :
  - o Préparation croisée en amont des entretiens entre le collègue et le manager : le plan d'action se fera en collaboration, en ajustant les formations si besoin.
  - o Recherche d'apporter une aide suffisante pour une montée en compétence et aide du collaborateur

Même si la direction dit que ce n'est pas « un entretien de reproches », les élus sont inquiets quant aux appréciations suggérées pouvant aller jusqu'à « performance très insuffisante » générant stress et inquiétude des salariés ; le collègue doit pouvoir donner ses commentaires sur l'appréciation donnée par le manager. Nous ne voudrions pas que cela contribue à une possibilité de « licenciement pour insuffisance professionnelle ».

La présentation du référentiel dans l'agenda (24 Rdv, 4h30 phoning, vigilance accueil ...) nous paraît inatteignable par rapport à la réalité du terrain aujourd'hui, pourquoi toujours vouloir valoriser le nombre de Rdv et non la qualité du Rdv.

- b. Refonte de l'entretien annuel de fin décembre à mi-mars: la finalité de cet entretien est le développement des collaborateurs, moment convivial sur ces compétences, son métier, environnement de travail, avec la capacité de se projeter, avec une appréciation des compétences métiers et comportementales.  
Volonté de simplification de l'entretien à mettre en cohérence avec les autres entretiens (EAA, EPP, EPV) avec le même outil. Les élus auraient voulu plus de place pour les commentaires collaborateurs. Comme pour les entretiens précédents, nous craignons toujours les commentaires tels que « ne maîtrise pas, progression insuffisante ... »

**Retour sur les évolutions du MIDDLE Successions et vote d'une commission d'enquête :**

Lors du CSE du 27 août 2020, les élus du CSE ont dénoncé auprès de la Direction des conditions de travail particulièrement dégradées au sein de ce service depuis la mise en place d'une nouvelle organisation et d'un nouvel outil. La Direction s'était engagée à mettre en place une réunion de travail avec l'ensemble de l'équipe. Elle a eu lieu le 17 septembre avec un plan d'actions annoncé aux collaborateurs le 5 octobre :

- Mise à disposition de la fiche de stocks pour tous les collaborateurs. Mise en place d'une talk force de 3 personnes jusqu'au 31 décembre.  
Quel est le stock à aujourd'hui ?
- L'assistance est non optimale, donc un autre espace a été dédié au téléphone, avec plus de visibilité sur le délai de traitement ... Le relai peut se faire aussi avec le manager avec un renfort pour traiter les réclamations.
- Changement des postes informatiques pour éviter les coupures et lenteurs, et améliorer l'ergonomie.
- La montée en compétences doit être planifiée en individuel, mise en place de module de formation, accompagnement sur la base du volontariat.

La présentation de ce plan ne semble pas être aussi positive pour tous les salariés de ce service, c'est pourquoi une commission d'enquête a été demandée. Les élus du Syndicat Unifié/UNSA étaient en accord avec la délégation SUD pour voter cette enquête sur les conditions de travail dans cette unité de travail. Les élus CFDT et CGC nous en ont empêchés puisque leur vote était contre. Espérons que les mesures prises par l'employeur soient suffisantes, même si ce dernier en l'état, avec la complicité de deux organisations syndicales, nous empêche de le vérifier.

La direction fera un point de bilan au CSE de janvier 2021.

**Résultats financiers au 30 septembre 2020 :** les élus regrettent de ne pas avoir eu de documents alors que le COS les a déjà eus. Le PNB est à 387M€, baisse de 0.8% pendant que le RCE baisse lui de 2.2% ; progression significative du coût du risque de 30M€ suite COVID mais il est très hétérogène suivant les Caisses. Notre résultat net Groupe est à 74.5M€ mais n'est en baisse que de 5.5% alors la baisse RCE est de 12%, on progresse donc sur ce ratio. Bon résultat sur le coefficient d'exploitation à 64.9%, baisse de 1.2% sur 1 an alors qu'il est de 63.7% sur le RCE. Globalement, Bonne nouvelle, La CEBPL résiste mieux que les autres Caisses, par contre, le ralentissement annoncé de l'activité suite au reconfinement aura certainement un fort impact sur 2021.



**Retour sur l'AMF** : le niveau d'exigence AMF se renforce rendant cet examen plus difficile, passant de 600 à 2600 questions avec une exigence de 80% de bonnes réponses. Seulement 46% de réussite à aujourd'hui. La CEBPL permet 3 tentatives maximum pour réussir cet examen ... Que va faire la direction pour améliorer ce pourcentage faible de réussite comme d'ailleurs dans les autres Caisses ? Pour la direction, « 20 heures sur 6 mois doivent être positionnées dans l'agenda de chacun, mais cela demande un investissement personnel plus fort ». Les élus demandent à revenir à des formations en présentiel, permettant un accompagnement différencié et ne voudraient pas que certains salariés se voient imposer une rupture de leur période d'essai, voir même un licenciement pour non obtention de l'examen.

### **Projets immobiliers :**



- **De Cesson** : la direction a obtenu le permis de démolir le 21 juillet, et le dépôt du permis de construire a été remis fin juillet. Des appels d'offre sont lancés auprès d'entreprises locales, projet sur 2 tranches. Le bâtiment Caisse d'Epargne appelé « la pyramide » reste en l'état aujourd'hui. Le parking passe de 50 à 93 places. Livraison du bâtiment prévue en décembre 2022 avec 200 salariés attendues. Ces bâtiments appartiennent à la CEBPL, donc s'il y a plus-value, cela restera dans les chiffres de la Caisse.

- **D'Angers Foch** : Le COS a donné son accord à la vente de ce local pour un projet d'immeuble de logements avec le Groupe Lamotte. Promesse de vente avant la fin de l'année. Compte tenu de l'emplacement bien situé sur Angers, La CEBPL souhaite cependant garder l'agence au rez-de-chaussée. La direction est en cours de recherche de locaux pour les différents services à l'étage, annoncé pour la fin du 1<sup>er</sup> trimestre.



*Vos représentants au CSE : Benoit BRIER, Marie Laure CRENN, Brigitte ECUYER, Catherine GERARD, Philippe LAFOURCADE, Fabienne LETHERAU, Michèle NOUVEL, Valérie PAVIC, Agnès PERRAUT, Frédéric ROIGNANT, Loïc STEPHAN.*