

CEPAC
Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique
— Séance ordinaire du 30 mars 2023 —

Sur convocation du Président du Comité Social et Économique, les membres se sont réunis dans les locaux de la place Estrangin-Pastré à Marseille.

- *Étaient présents :*

Pour la Direction :

Hervé D'HARCOURT (Président)
Corinne SIMONOT

Cécile IMBERT
Caroline ISNARDON

Pour les salariés :

Titulaires :

1^{er} collègue :

Jean-Pierre AVIER (CGT/SUNI)
Marie-Stéphan BERNARD (SU/UNSA)
Frédéric BERTRAND-TRISTANI (SU/UNSA)
Isabelle CECCALDI-FLAUD (SU/UNSA)
Guillaume DEVICHI (CFDT)
Najet EECKELAERT-ZENOU (SU/UNSA)
Patrice ESCHENBRENNER (SNE-CGC)
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)
Philippe MARTIN (SU/UNSA)

2^{ème} collègue :

Fattouma AZOUAOU (SU/UNSA)
Éric DOCHE (SNE-CGC)
Philippe DURANTI (SU/UNSA)
Jean-Alain LAFFITE (CFTC)
Edmond VIPERAI (CFDT)

Représentants syndicaux :

Alain AZEDE (CFDT)
Georges KELLAOU (CGT/SUNI)
Patricia MACCIOCU (SNE/CGC)

Suppléants :

1^{er} collègue :

Stephan BRUNEL (SU/UNSA)
Laetitia COSTANTINI (SU/UNSA)
Laurent INSEQUE (SU/UNSA) (le matin)
Kristel MARTIN (SU/UNAS)
Marc MONTOUT (CGT/SUNI)
Salim SAFLA (CFDT)

2^{ème} collègue :

Jean-Luc PONS (SU/UNSA)

Invités :

Christophe MAYET, Thierry MOTREFF, Laurent PAVY, Serge QUERILLACQ, Eugénie SALLIOU

Ordre du jour

1. Information des membres du CSE sur le projet de dissolution de CE Holding Promotions CEHP 3
2. Approbation des procès-verbaux 4
3. Information des membres du CSE sur la feuille de route informatique 2023 4
4. Information des membres du CSE sur l'audit informatique 9
5. Restitution de la CSSCT auprès des membres du CSE sur les points abordés lors de la séance du 21 mars 2023 11
6. Point d'information sur le plan maillage en Avignon 11
7. Recueil de l'avis du CSE sur les plans ci-dessous suite aux commissions techniques des 9 février et 14 mars 2023 (Métropole) et du 7 mars 2023 (Réunion) 14
8. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet des horaires clients et collaborateurs de l'agence de Saint-Laurent-du-Maroni 17
9. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet de réorganisation de la DSTS 17
10. Désignation du représentant du CSE à l'Assemblée générale ordinaire du 21 avril 2023 21
11. Transmission de l'ordre du jour de l'Assemblée générale ordinaire du 21 avril 2023..... 21
12. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet de réorganisation de la Direction des Ressources humaines..... 22
13. Présentation de l'accord de Branche en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap du 22 décembre 2022 . 27
14. Information sur le baromètre social Diapason 2023 29
15. Points divers 29

La séance est ouverte à 9 heures 05 sous la présidence de M. D'HARCOURT.

1. Information des membres du CSE sur le projet de dissolution de CE Holding Promotions CEHP

Intervenante : Mme SALLIOU.

Mme SALLIOU

CE Holding Participation a été créé en 2010 pour porter la participation de Nexity. Cette participation a été cédée en 2016. Depuis, la structure héberge Groupe Habitat en région, CE Capital et un résiduel de Triton. CE Holding Participation a permis de verser 400 millions d'euros de dividendes depuis sa création. Elle dispose de 225 millions d'euros de capital et de 15 millions d'euros à distribuer.

Dans le cadre de sa dissolution, CE Holding Participation cèdera les actions de Groupe Habitat en région et de CE Capital qu'elle détient aux Caisses d'épargne au prorata du taux de détention de chaque caisse. Cette opération générera une plus-value de cession qui sera distribuée aux Caisses d'épargne. Après le transfert des actifs, le résiduel sera rapatrié chez BPCE *via* une transmission universelle de patrimoine.

Le projet apportera 9,8 millions d'euros de résultat supplémentaire 2023 à la CEPAC.

M. D'HARCOURT

Nous poursuivons la simplification de l'organisation du Groupe.

M. KELLAOU

Quel était l'intérêt de cette holding pour le Groupe ?

M. D'HARCOURT

Ces structures peuvent être utiles pour créer des activités ou effectuer des acquisitions. En l'absence d'opportunité, nous pouvons simplifier l'organisation.

Mme MACCIOCU

Il est vrai qu'il est nécessaire de simplifier le Groupe. Des salariés sont-ils attachés à cette structure ?

Mme SALLIOU

Non, il s'agit seulement d'une structure juridique. Il n'y a pas de salariés.

M. AVIER

Le Groupe investit dans des structures financières. Quel est le montant de l'investissement d'origine ? Cet argent n'a pas alimenté le réseau commercial. Les sommes reviendront-elles dans le réseau commercial ?

M. D'HARCOURT

Nous pourrions parler de l'utilisation du revenu et des capitaux des Caisses d'épargne à l'occasion d'un point financier.

Mme SALLIOU

CE Holding Participation portait les structures du logement social du Groupe.

2. Approbation des procès-verbaux

Les procès-verbaux de la réunion extraordinaire du 2 février et de la réunion ordinaire du 16 février 2023 sont approuvés à la majorité (18 pour, 3 abstentions et 0 contre pour 21 votants).

3. Information des membres du CSE sur la feuille de route informatique 2023

Intervenant : Serge QUERILLACQ.

M. QUERILLACQ

C'est la première année où nous disposons d'un plan complet Caisse d'épargne Banque populaire puisque BPCE SI a été créé en 2022.

Le plan de charge 2023 est légèrement inférieur à celui de 2022 (160 000 jours/homme contre 170 000). Le budget informatique sera en effet identique en 2023 et 2022, mais du fait des NAO et de la hausse de l'indice Syntec pour les prestations, le nombre de jours baisse légèrement. Ce budget de 160 000 jours/homme se répartit sur cinq grands domaines.

Les structures métier définissent les stratégies et les enjeux informatiques. Une attention particulière est portée aux projets engagés en 2022 pour qu'ils restent dans le périmètre initial et qu'il n'y ait pas de dépassement budgétaire.

Les axes stratégiques de développement ont été définis en juin 2022 par les mandataires sociaux et par les présidents des caisses. Les équipes projets mixtes (métier et informatique) réalisent les chiffrages. Ensuite, un arbitrage a lieu et le plan de charge est validé par les présidents de caisses.

La fraude constitue un sujet important. Elle représente 300 millions d'euros en 2022 pour les clients du Groupe. Pour 2023, il a été décidé de mettre sous pilotage transverse la gestion de la fraude en y allouant un budget de 10 000 jours/homme. Diminuer nos risques permet de faire baisser nos coûts et de protéger nos clients face à des fraudes sophistiquées qui influent sur la confiance que le client peut ressentir envers l'Établissement. Nous aurons recours à l'intelligence artificielle, à l'analyse de la donnée et à l'échange de données entre établissements du Groupe. Les clients pourront déclarer une suspicion de fraude depuis leur Banxo ou leur DEI en temps réel sans devoir téléphoner.

Sur le marché des professionnels et des entrepreneurs individuels, l'objectif est d'étendre l'offre de banque à distance. Nous sommes en train de mettre en place CE NET, avec Sécur'Pass pour les pros et des parcours de souscription à des produits. Ce programme s'étend sur 2 ans et doit permettre aux professionnels de disposer d'une offre numérique équivalente à celle des particuliers.

En ce qui concerne les services aux particuliers, nous poursuivons les programmes lancés en 2021 et 2022 (par exemple le remplacement d'Aquarelle pour la gestion des réclamations). Nous voulons également travailler sur les moyens de paiement pour permettre aux clients de payer des achats sur internet sans utiliser leur carte bancaire et sans laisser leur trace bancaire. Enfin, nous continuons la digitalisation des processus à faible valeur ajoutée. L'idée est de permettre aux clients, sur internet et sur Banxo, d'apporter eux-mêmes des éléments (DRC, consentement, questionnaire sur l'appétence aux investissements, etc.) et de leur donner plus d'autonomie sur des actions contreproductives pour les entretiens commerciaux.

Pour le marché des professionnels, conformément au Plan stratégique Groupe, un axe porte sur le marché de la santé : construction d'offre d'installation et de financement et offres spécifiques pour les étudiants à la santé. Des évolutions sont également attendues sur les flux et les moyens de paiement de ces marchés (par exemple pour la gestion des effets).

Le volet Clients collaborateurs et services transverses gère My6 et My Flow. Nous engageons des travaux importants pour sortir de My Flow. Cette brique porterait une vision commerciale. L'équipe travaille également au remplacement d'ICG, c'est-à-dire la brique qui gère la totalité des authentications des clients (Banxo, DEI, CE NET, signature électronique). Nous sommes contraints de lancer un appel d'offres pour remplacer la société qui gère ICG, sachant que sur ce marché il n'existe pas de société européenne et qu'il s'agit d'un projet sensible pour lequel nous avons besoin d'une gouvernance de très haut niveau.

M. D'HARCOURT

Cette feuille de route constitue une déclinaison du plan stratégique Groupe avec le modèle 3D (digne de confiance, *digital insight* et données utiles).

M. QUERILLACQ

J'en viens au domaine Finances, risques et sécurité financière. Ce sont surtout des projets réglementaires et des projets Groupe. Peu de place est laissée à l'initiative des établissements. Ce domaine apporte peu au réseau commercial. Les enjeux concernent surtout la Direction financière et comptable. Des déclarations réglementaires seront simplifiées. Les coûts de TVA Groupe devraient diminuer. Le projet Drone déclinera la réglementation relative à la tarification des clients.

Un volet concerne la data. La CEPAC est pilote sur un projet d'intelligence artificielle pour la gestion du MAD : c'est une aide à la décision en fonction du profil du client. Cet outil se trouve aussi dans la messagerie et permet une optimisation du traitement des courriels. Il est utilisé par 25 % des salariés de la Caisse. Enfin les outils d'intelligence artificielle se trouvent au cœur des dispositifs de gestion de la fraude et de protection des clients, par l'analyse en temps réel des données et des comportements.

M. INSEQUE

Depuis quelques mois a été mis en place un délai d'encaissement des chèques pour éviter la fraude en agence. C'est un bon moyen de protection pour les clients et l'Établissement, mais il pénalise ceux qui perçoivent leur salaire en chèque. À la Guadeloupe le mécontentement des clients est important.

M. QUERILLACQ

Le délai d'encaissement est fonction de la typologie du client. Depuis 2020, les établissements ne peuvent plus gérer eux-mêmes ces délais d'encaissement et les paramétrages sont programmés directement. Il est vrai que ce dispositif peut engendrer des problèmes pour le client. À partir d'avril 2023, une transaction permettra aux commerciaux de modifier le délai d'encaissement pour un client donné. Nous devons définir le processus interne de la Caisse avec la Direction de la conformité.

M. INSEQUE

Ce ne sera pas automatique. Actuellement, en agence, nous pouvons adapter le délai d'encaissement avec des justificatifs.

M. QUERILLACQ

La solution informatique sera disponible en avril, mais j'ignore sa date de déploiement.

M. LAFFITE

Le délai d'encaissement des chèques existe pour les entreprises, mais pas pour les associations. Un cas de fraude s'est ainsi récemment produit à la Réunion.

M. QUERILLACQ

Je ne savais pas, je le note.

M. DEVICHI

Il était difficile de se connecter à l'assistance de CE NET. J'espère que ce ne sera pas le cas pour Sécur'Pass Pro.

M. QUERILLACQ

Nous travaillons pleinement à ce sujet. Une structure dédiée à l'assistance aux pro pour les flux, à l'utilisation de CE NET et à Sécur'Pass Pro, est désormais présente sur les trois territoires.

M. DEVICHI

Il avait été dit qu'à cause de la fusion avec ITCE et E-BP les projets de développement étaient mis en suspens. Or vous annoncez une reprise du développement.

M. QUERILLACQ

Le document liste les projets déployés en 2022. La fusion n'a pas entraîné d'impact sur la feuille de route informatique.

M. DEVICHI

Dans le cadre de Dragon Fly, BPCE transfère 12 services d'activité informatique à Porto. Nous nous interrogeons sur la qualité de service.

M. QUERILLACQ

Il n'y a pas d'impact pour la CEPAC. Ce modèle existe dans le Groupe depuis 2018. BPCE fera moins appel à la prestation et davantage à des salariés internes localisés à Porto. La façon de travailler reste identique.

M. DEVICHI

Concernant la fraude, quand on ajoute un RIB dans le DEI, il existe des alertes pour les particuliers (compte Nickel par exemple), mais pour le moment ce n'est pas le cas pour les professionnels. Cela changera-t-il ?

M. QUERILLACQ

Je ne sais pas.

M. KELLAOU

Je suis surpris de la baisse de 10 000 jours/homme au budget alors que les besoins en informatique sont colossaux.

Pouvons-nous connaître le pourcentage de fraude à la carte bancaire pour les particuliers et les professionnels ? Le projet qui est en train de se déployer sur le marché pro serait-il de nature à juguler la fraude. Enfin, la fraude est gérée pour la CEPAC par le Groupe. Ne Serait-il pas pertinent que la CEPAC puisse s'équiper d'une structure spécifique ?

M. QUERILLACQ

Je ne possède pas la vision par segment de marché, même si les personnes de mon équipe l'ont.

Le Groupe, *via* l'offre Natixis Premium, évite en temps réel 80 % des opérations frauduleuses sur la carte bancaire. Le dispositif CEPAC, *via* la Direction de la conformité et la Direction de l'Excellence client, traite 16 % des opérations frauduleuses. Il en reste 4 % où la responsabilité du client pourrait être engagée. Ce sont les chiffres 2022. Le comportement du client reste le maillon faible. C'est pourquoi un axe essentiel est celui de la communication. Un salarié de la CEPAC ne demande jamais un numéro de carte bancaire ou un code confidentiel. Les dispositifs informatiques sont actuellement perfectibles sur le crédit documentaire et sur la fraude aux espèces.

M. LAFFITE

Comment cette feuille de route de la DSI sera-t-elle déclinée au niveau de la CEPAC ? Est-il systématiquement fait appel aux salariés des métiers ?

Nous faisons appel à un prestataire pour la copie de chèques. Dans le réseau il arrive que l'on demande une copie de chèque, mais que le prestataire réponde en envoyant une feuille blanche A4 où il est écrit « recherche infructueuse ». Ce n'est pas satisfaisant. J'enverrai les détails à Thierry Motreff.

Le cadre réglementaire a évolué sur le marché des pros. Un décret est paru en avril 2022 sur les entreprises individuelles instaurant la possibilité d'une séparation entre le patrimoine professionnel et le patrimoine particulier. Je ne sais pas comment ce point se matérialise au niveau informatique. Je n'ai pas vu de communication. Enfin, l'information relative au *scoring* au niveau du SLAB ne remonte pas de façon systématique sur l'évaluation du niveau délégataire. Il faut la rechercher manuellement. Serait-il possible de l'intégrer de façon automatique ?

M. QUERILLACQ

Tous les projets sont gérés par la DSI avec les directions métier et le réseau commercial. Depuis 2022, la méthode de conduite du changement comprend des classes virtuelles pour les salariés.

J'ai noté vos autres points, car je ne peux pas y répondre immédiatement.

M. LAFFITE

L'initiative laissée aux établissements est faible. Pourtant toutes les caisses ne sont pas concernées par les évolutions réglementaires de l'activité FICOM.

M. QUERILLACQ

C'est faux. La CEPAC est la plus concernée du fait que son périmètre inclut Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et Saint-Martin, mais en réalité toutes les caisses ont des clients avec des comptes dans ces îles. C'est pourquoi le sujet relève du Groupe, même si les salariés de CEPAC et d'Île-de-France sont davantage sollicités pour participer à ce projet.

M. DURANTI

Connaissons-nous les chiffres de fraude pour les autres groupes bancaires ? Et quel est l'impact financier des dispositifs antifraude sur les clients ?

M. QUERILLACQ

Le coût est nul pour le client. La réglementation DSP2 impose notamment une obligation de rembourser à J+1 un client qui déclare une opération frauduleuse. L'Établissement met en place des dispositifs antifraude, ce qui lui permet d'économiser ces coûts.

Tous les réseaux bancaires sont concernés de la même façon par la fraude, même si les chiffres ne sont pas connus.

Mme BERNARD

Les sujets sont ambitieux. L'accompagnement au changement et la formation sont indispensables tant pour les applications utilisées par les salariés que pour les applications mises à disposition des clients. Si MyMail est aussi peu employé, c'est que sa mise en marché a été insuffisante alors même que l'outil est plutôt bien conçu. Pour quelle raison le déploiement de My MAD augmenté est-il aussi long ?

M. QUERILLACQ

Nous avons réservé 200 jours/homme pour la mise en marché de MyMail. Les réponses types restent peu utilisées. Toutefois, si la formation cible les nouveaux salariés, ceux-ci comprennent davantage l'intérêt de l'outil que les commerciaux expérimentés. En effet, au cours de leur parcours, il est beaucoup question de conformité. Or la réponse type est validée par le service juridique et celui de la conformité, ce qui apporte un confort au salarié. En revanche le tri des messages est très utilisé.

La version My MAD augmenté constitue le premier outil d'intelligence artificielle utilisé dans un processus bancaire. Quelques salariés de la CEPAC l'ont utilisé mi-2022. Le déploiement est ensuite intervenu sur les E-CEPAC en septembre 2022. Début 2023, il s'est étendu à un territoire par direction commerciale. C'est à présent la généralisation. À chaque étape, nous vérifions que le modèle ne dévie pas. Ce modèle a été développé à partir des opérations 2020 et 2021, mais au fur et à mesure que le temps passe, de nouvelles opérations et de nouveaux comportements apparaissent contexte, ce qui nous oblige à vérifier que le modèle est toujours pertinent.

4. Information des membres du CSE sur l'audit informatique

M. QUERILLACQ

Au second semestre 2022, nous avons déployé le portail My6 et Microsoft nous a obligés à utiliser le navigateur Edge. Les deux points se sont combinés et ont entraîné une dégradation importante du fonctionnement de My6. Un nombre considérable de corrections a été apporté. En Métropole, le fonctionnement s'est stabilisé à partir de novembre 2022. En revanche, en Outremer, en l'absence d'amélioration, j'ai décidé de déclencher une Task force Outremer, de façon à mobiliser la totalité des expertises nécessaires pour comprendre ce qui se passait (pour tout l'Outremer). Nous avons identifié une dérive des pratiques du Groupe. Au fur et à mesure des rénovations d'agence et des remplacements de serveur, BPCET IT a normalisé les serveurs et a appliqué une configuration métropolitaine, ce qui obligeait les postes à se connecter aux serveurs métropolitains avec un temps de démarrage de 20 minutes. À présent, les postes démarrent en se connectant aux serveurs locaux (c'est-à-dire en 8 minutes). Un problème se pose encore sur les îles du Nord, où les postes se connectent pourtant en Guadeloupe.

Par ailleurs, nous voulons réaliser un audit informatique de toutes les agences de la CEPAC pour identifier ce qui cause les lenteurs actuelles. Nous vérifierons l'état des câbles, l'état des locaux techniques, la mise à jour des périphériques, etc. Nous avons retenu un prestataire provençal, CommNetwork. L'audit débutera le 4 avril et durera jusqu'au 8 juin. 254 sites seront visités. À Saint-Pierre-et-Miquelon, nous travaillerons avec une société locale. Les rendez-vous sont pris 2 semaines à l'avance. Les incidents sont collectés, *via* des tickets ou des verbatim. Le prestataire rencontre le directeur d'agence ou son représentant. L'audit pourra nécessiter des déconnexions momentanées pour tester le réseau (coupure pendant 5 à 10 minutes), ce qui exige une certaine anticipation. Un compte rendu sera ensuite dressé, ainsi qu'un plan de remédiation pour chaque agence.

Mme MACCIOCU

La situation des agences de Martinique m'a alarmée. Le problème vient-il des opérateurs internet ? Et dans ce cas, que pouvons-nous faire ?

M. QUERILLACQ

À la Guadeloupe, seuls 30 % du territoire sont équipés de la fibre. La zone du Moule n'a pas la fibre, mais n'a pas non plus une couverture 4G de tous les opérateurs. La situation est un peu meilleure à la Réunion. Ce problème provient des opérateurs et des politiques locaux. Le problème se pose également à Marseille. Sans fibre, il n'est pas possible d'augmenter le débit des agences. Ce sujet est pris en main par le Groupe, qui travaille avec les différents opérateurs.

M. AVIER

Nous ne sommes pas maîtres d'œuvre sur l'informatique. Or réaliser cet audit représente une charge pour la CEPAC. Le Groupe pourrait le financer.

M. QUERILLACQ

Le coût global de l'audit s'élève à 231 000 euros TTC, auxquels il faut ajouter environ cent jours/homme DSI.

M. D'HARCOURT

Nous avons décidé d'investir sur ce sujet. C'est un choix d'entreprise.

M. QUERILLACQ

Une partie des équipements relève de la responsabilité du Groupe, mais une autre partie relève de l'Établissement : le câble, la façon dont les locaux techniques sont utilisés, le branchement des cafetières sur les serveurs, la façon dont les prestataires interviennent, etc. Le fonctionnement des agences est de notre responsabilité.

M. DOCHE

Je salue cette initiative qui a vocation à résoudre une problématique forte signalée par les commerciaux de tous les territoires.

M. KELLAOU

Cet audit est vraiment bienvenu car cela fait un moment que les OUTREMERS et particulièrement les Antilles-Guyane souffrent de ce problème de lenteur réseau au niveau des postes de travail informatiques.

Il faudra que les agences soient bien prévenues de la date de l'audit pour en limiter l'impact. Je comprends que les agences soient prioritaires, mais je pense qu'il faudrait également auditer les fonctions supports qui sont essentielles.

Le planning d'intervention du prestataire pourrait-il être communiqué aux Élus ?

M. QUERILLACQ

En réalité, la Task force Outremer a également traité les centres affaires, les E-CEPAC et les sièges. L'audit se concentre quant à lui sur les agences et les centres affaires, mais je note votre demande. Je verrai ce qui est possible.

Le prestataire déploie 10 personnes sur tout le territoire de la Caisse. Je peux communiquer le planning par territoire.

M. D'HARCOURT

Il faudra surtout tenir informés les Élus de la suite donnée à cet audit.

M. AZEDE

À part le CAE, les sièges ne seront pas audités. Pourtant, les serveurs se trouvent aux sièges.

M. QUERILLACQ

Nous travaillons avant tout sur les agences. Je note le point, mais il sera traité dans un autre cadre que celui de l'audit.

Le serveur qui se trouve au siège sert uniquement à l'ouverture du poste de travail. Le problème a été corrigé grâce à la Task force Outremer.

M. D'HARCOURT

La priorité est mise sur les agences, même si nous n'oublions pas les autres sites.

M. AZEDE

Est-il prévu d'installer un serveur dédié aux îles du Nord ?

M. QUERILLACQ

Je ne sais pas. Le coût serait prohibitif et le gain assez faible.

Mme BERNARD

Cet audit est très attendu. L'informatique constitue un des principaux irritants. Nous serons intéressés par les retours. Le délai de prévenance S-2 est minimal pour être certain que l'audit se passe bien et pour limiter le nombre de rendez-vous avec les clients ce jour-là.

M. QUERILLACQ

C'est une demande forte du mandataire social et des DA. Nous possédons le planning détaillé pour chaque agence. Les coupures de réseau dureront au maximum quelques minutes. Dans les agences collaboratives, les interventions auront lieu avant 9 heures ou durant le midi. Cet audit nécessite une logistique complexe, qui laisse peu de marge de manœuvre.

M. GRANDSON

Aux Antilles, les salariés se plaignent des délais d'intervention. Ils appellent le 0800, mais il arrive souvent que les PC clôturent l'incident sans que le prestataire ne soit intervenu.

M. QUERILLACQ

Le sujet du 0800 est traité. Un appel d'offres est en cours pour changer complètement le dispositif et en améliorer la qualité.

M. D'HARCOURT

Nous avançons par étape.

5. Restitution de la CSSCT auprès des membres du CSE sur les points abordés lors de la séance du 21 mars 2023

Insérer le compte rendu de la CSSCT.

M. BERTRAND-TRISTANI

À propos des incivilités, il faudrait qu'un vigile soit présent en permanence dans certaines agences.

M. D'HARCOURT

Nous sommes en train d'étudier si nous devons adapter le dispositif. Nous sommes vigilants, sachant que nous mettons déjà en place plus d'actions que plusieurs autres caisses.

M. LAFFITE

La déclaration d'incivilité dans l'outil informatique, avec le dépôt de plainte, donne la possibilité de bloquer le client. Il faut insister sur ce point dans nos communications auprès des salariés.

6. Point d'information sur le plan maillage en Avignon

Intervenants : M. PAVY et M. MAYET.

M. PAVY

Nous avons réalisé une étude très complète sur le maillage des agences d'Avignon. Je vous en présente les conclusions.

Le bassin de vie d'Avignon rayonne sur 90 communes, qui représentent presque 500 000 habitants. Avignon est la troisième ville du territoire métropolitain pour la CEPAC. Depuis 10 ans, sa population reste stable avec 90 000 habitants. Les professionnels y représentent 15 % de notre marché. Il y a deux grandes zones commerciales. Les revenus moyens sont inférieurs de 2 % à ceux de la Métropole alors que le chômage y est très élevé, à 24,6 %.

La CEPAC compte 6 agences à Avignon, dont celle de Montfavet. Il y a une agence CEPAC pour 15 000 habitants (contre 18 800 en moyenne sur la Métropole). Le maillage est dense puisque les agences sont espacées seulement de 1 à 3 kilomètres. Il faut y ajouter le centre d'affaires et l'agence Agri Viti.

Le Crédit agricole possède 4 agences et la Banque populaire 5 agences à Avignon.

Depuis plusieurs années se déploie le Plan faubourg, qui a fait le choix du tramway, ce qui engendre des difficultés d'accès en voiture sur plusieurs sites.

Nous avons examiné où vivent principalement les clients de nos agences. Il se trouve qu'en général, les clients sont situés à proximité de chaque agence. Le maillage des agences est donc pertinent par rapport au domicile des clients. Le taux de pénétration est bon pour les particuliers et les professionnels, à l'exception de l'agence Vernet. La concurrence est en effet forte à l'intérieur des remparts, où nous possédons une seule agence.

Nous avons évalué l'impact de l'absence d'une de ces agences sur la couverture de nos clients. Il s'avère que les clients pourraient quand même trouver une agence à moins de 2 kilomètres de leur domicile.

Les agences Vernet, Pont-des-deux-eaux, Université et Saint-Ruf sont situées sur des axes où le flux piéton est important.

La population est moins présente au nord et à l'ouest d'Avignon, mais elle y est plus riche. Les professionnels se trouvent majoritairement en entrée de ville (au sud-ouest). Le taux de chômage est élevé sur l'ensemble de la commune. Nous n'avons pas identifié de zone avec un potentiel fort de présence et où nous ne serions pas présents. Nous estimons que nous devons rester vigilants concernant la zone sud-ouest, Avignon Confluence, qui se développe, même si pour le moment aucune agence bancaire n'y est installée. Sur cette zone, le revenu moyen est un peu plus élevé et les clients professionnels y sont présents en nombre significatif. L'implantation d'entreprises est, quant à elle, très dynamique autour d'Agroparc.

En conclusion, Avignon est une commune pauvre, densément peuplée, sans évolution de population. Le cœur de ville est commerçant et touristique. Les zones commerciales sont vastes. Il y a plusieurs quartiers sensibles. Une zone d'entreprises se développe au sud-est. Les transports en commun se développent et des quartiers sont réhabilités. La CEPAC possède plus d'agences à Avignon que ses concurrents. Le maillage des agences est dense et cohérent avec la domiciliation des clients, avec l'implantation des zones commerciales et avec les principaux flux piétons. Le taux de pénétration est bon.

L'agence Pont-des-deux-eaux est située dans un centre commercial, qui constitue le lieu de vie de ce quartier sensible. Seule la Banque postale est présente à proximité alors que le Crédit agricole y propose uniquement des espaces automatés. Toutefois, la zone d'attractivité de l'agence se limite au centre commercial. L'agence Université est proche des flux routiers et piétons, des commerces, du tramway. Elle est d'une grande superficie. Il est compliqué de s'y rendre en voiture. Cette agence a besoin de travaux. L'agence Vernet est située dans une zone commerçante et dense. C'est la seule agence CEPAC à l'intérieur des remparts. L'agence Saint-Ruf a été rénovée en 2019. Elle est située sur le tracé du tramway, ce qui complique son accès en voiture. Il s'agit d'une agence sensible.

Nous avons étudié les trois pistes suivantes : repli de l'agence Université sur l'agence Pont-des-deux-eaux, maintien du maillage actuel ou transfert de l'agence Université dans le cœur des remparts.

M. MAYET

J'ai rencontré hier les élus locaux. Les travaux pour réaliser le nouveau parking relais ont été validés le 20 octobre 2022, en lien avec la nouvelle ligne de tramway qui doit permettre le désengorgement du centre-ville. Ce parking relais sera livré mi-mai 2023 et proposera entre 320 et 360 places supplémentaires.

M. PAVY

Il a été décidé de conserver le maillage des six agences actuelles, qui assure une présence forte, y compris dans deux quartiers sensibles, et de prendre le temps d'observer les évolutions de la ville. Il faudra dynamiser ces agences, notamment en réalisant des travaux à l'agence d'Avignon Université. L'agence Pont-des-deux-eaux sera étendue, ce qui améliorera le confort des salariés. L'agence Cap Sud bénéficiera également de travaux.

M. MAYET

Les travaux menés à Avignon Université par les équipes de Thierry Motreff, en concertation avec la Direction juridique, ont été très bien gérés. L'agence Pont-des-deux-eaux sera agrandie et les salariés de l'agence Université travailleront dans de meilleures conditions. Deux actions sont en cours pour augmenter le nombre de places de parking près de nos agences.

Mme BERNARD

Merci pour votre travail. Merci de nous avoir écoutés. Nous avons le sentiment que le réseau a été entendu. Grâce aux travaux, les conditions de travail des salariés seront bien meilleures.

Vous attirez notre attention sur la zone sud-ouest, vers la gare TGV. J'ai l'impression qu'il s'y trouve surtout des bureaux. Je m'étonne qu'aucune réflexion ne porte sur notre implantation à Agroparc.

M. MAYET

Agroparc est couvert par l'agence de Montfavet. La réfection de l'agence Cap Sud permettra d'y implanter le pôle DT et Capro et facilitera l'accessibilité des clients professionnels. Ce n'est pas encore une zone de vie ou de logements. Il faut néanmoins rester attentif.

M. PAVY

Nos taux de pénétration sont bons.

Mme BERNARD

Nous aurions donc une sorte d'agence professionnelle à Agroparc avec la Viti et les Capro du territoire.

M. MAYET

C'est en effet l'idée.

M. VIPERAI

Merci pour cette analyse. Nous sommes heureux que l'agence Université soit conservée. Il convient en effet de continuer à observer la situation, notamment au sud-ouest de la ville.

M. DEVICHI

Nous nous félicitons de l'interaction entre la CSSCT, le CSE et la Distribution. Il est bon de prendre le temps de la réflexion sur un maillage de territoire.

M. LAFFITE

Le dossier est étoffé. Les éléments présentés sont pragmatiques. Les travaux continueront à Université et Pont-des-deux-eaux. C'est une nécessité pour améliorer les conditions de travail des salariés et pour accueillir les Capro et les CGP. Actuellement, l'espace est insuffisant.

7. Recueil de l'avis du CSE sur les plans ci-dessous suite aux commissions techniques des 9 février et 14 mars 2023 (Métropole) et du 7 mars 2023 (Réunion)

Maison Estrangin

Agence Avignon Université

Agence d'Auriol

Agence de l'Estaque

Agence de Castellane (Marseille)

Agence Saint-Denis New Jardin de l'État

Agence Saint-Pierre (travaux repli d'Archambaud)

M. AVIER

La mise en place des agences collaboratives est trop générale et trop rapide. Je pensais qu'il avait été décidé d'arrêter ce mouvement, mais ce n'est pas le cas. Je regrette qu'il n'y ait plus d'accueil dans les agences.

M. PAVY

Il faut distinguer entre le fonctionnement collaboratif, qui est celui de toutes les agences, et le format collaboratif, avec les salons, qui est appliqué uniquement

dans les agences importantes. Par exemple, à Avignon Université et à Pont-des-deux-eaux, il y aura un bureau d'accueil et des bureaux fermés.

M. D'HARCOURT

Nous ne revenons pas en arrière sur l'accueil. Nous avons défini un format d'agence. Il est déployé en concertation avec les DC et les équipes.

Mme BERNARD

Pour Avignon Université, il s'agit d'une rénovation, avec mise en conformité et création d'une zone de travail supplémentaire et d'un espace détente.

Les durées de travaux des différents projets sont assez longues. Nous ne connaissons pas toujours quelles seront les solutions de repli. Nous demandons que la CSSCT et les correspondants de proximité soient systématiquement informés de l'identification de ces sites de repli. Ces travaux de longue durée entraînent de plus un impact sur les résultats commerciaux et sur la satisfaction client.

M. D'HARCOURT

Oui, c'est vrai.

Mme BERNARD

À l'agence de l'Estaque, ce serait un format collaboratif sur deux niveaux.

M. PAVY

Les GC et le DA seront installés en bas. En haut se trouveront les GCP et les marchés spécialisés.

M. MOTREFF

Nous nous adaptons aux locaux tels qu'ils sont. Créer des espaces collaboratifs nous permet d'être plus souples et d'accueillir les salariés nomades.

Mme BERNARD

En matière de temporalité, il est compliqué d'annoncer des travaux d'un montant de 3 millions d'euros pour la Maison Estrangin, même s'il est nécessaire d'avoir une vitrine pour la CEPAC. L'objectif initial est de réaliser des travaux thermiques, mais seulement aux troisièmes et quatrièmes étages. Même si des solutions de repli sont identifiées, nous sommes inquiets pour les conditions de travail de l'agence Estrangin.

M. D'HARCOURT

Nous sommes vigilants sur les conditions de travail de tous les étages. Les solutions de replis sont prévues en cas de bruit. Les nuisances devraient être moins importantes au premier étage. Si ce n'est pas le cas, nous nous adapterons. Le bâtiment n'a pas été rénové depuis longtemps et nous voulons le maintenir. Il est important que le siège de la CEPAC soit ouvert à tous et propose plus de salles pour tout le monde. Le CDG sera organisé en *flex office*, de façon à réduire les surfaces utilisées.

M. KELLAOU

Le dossier de la Maison Estrangin a été vu en Commission technique, mais le CSE n'a pas eu d'information préalable. Nous devons avoir le temps d'étudier les projets pour pouvoir rendre un avis éclairé. C'est un point de droit.

M. D'HARCOURT

Nous ne remettons pas en cause le fonctionnement habituel. Le partage le plus large possible a lieu dans les commissions spécifiques.

Mme SIMONOT

Le CSE a donné délégation et compétence à chacune des commissions techniques pour étudier les plans et projets de travaux. Les commissions aident le CSE à étudier les dossiers. Si nous devons passer à chaque fois devant l'instance, ces commissions n'ont plus lieu d'être.

Nous pouvons répondre à vos questions en séance.

M. KELLAOU

Je comprends cette organisation, mais l'information préalable du CSE est obligatoire. Nous avons commencé à étudier le dossier de Maison Estrangin, mais nous ne sommes pas en capacité de rendre un avis éclairé aujourd'hui. Et d'ailleurs les textes prévoient pour toutes les consultations un mois minimum entre la remise des documents et la remise de l'avis. L'obliger à faire avant, est constitutif d'un délit d'entrave !

M. D'HARCOURT

Je comprends que vous ayez besoin de temps.

Nous devons respecter des délais pour démarrer les travaux. Nous vous avons envoyé les documents le 22 mars et la Commission technique s'est tenue le 9 février, il y a plus d'un mois. Toutefois, je suis ouvert à l'organisation d'un CSE extraordinaire sur le dossier de la Maison Estrangin.

La séance est suspendue de 12 heures 10 à 12 heures 40.

Mme BERNARD

De façon à laisser le temps suffisant à chacun de prendre connaissance de l'intégralité du dossier sur les travaux de la Maison Estrangin, les Élus demandent que soit organisé un CSE extraordinaire, en format Teams, si possible la semaine prochaine.

M. D'HARCOURT

Je n'ai pas d'objection à l'organisation de ce CSE extraordinaire.

Vous choisissez un mode de relation, qu'il vous faudra assumer. La Commission technique s'est réunie en février. Vous n'avez pas eu le temps d'étudier le dossier ou l'organisation en place n'a pas permis que tous les Élus soient suffisamment informés. Nous n'avons peut-être pas été assez vigilants sur le sujet. Je regrette d'avoir l'impression que les points juridiques servent de prétexte à un blocage.

M. KELLAOU

Je ne suis pas seul à partager ce point de droit. C'est un sujet récurrent et le CSE est une instance collégiale où élus ou représentants syndicaux participent à tous les débats sauf aux votes. Nous menons un travail de partenariat pertinent et sincère pour faire avancer l'Entreprise.

Le vote concernant les travaux pour la Maison Estrangin est reporté.

Le CSE rend un avis positif à la majorité sur les travaux des agences (17 pour, 4 abstentions, 0 contre pour 21 votants).

8. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet des horaires clients et collaborateurs de l'agence de Saint-Laurent-du-Maroni

Intervenant : M. PAVY.

M. PAVY

L'agence de Saint-Laurent-du-Maroni est récente. Initialement, nous avons choisi de l'ouvrir du mardi au samedi. Or en nous appuyant sur le fonctionnement RH, le business et le rythme de nos concurrents, nous constatons que ce format n'est pas adapté. C'est pourquoi nous avons décidé d'ouvrir dorénavant l'agence du lundi au vendredi.

Le CSE rend un avis positif à la majorité (19 pour, 2 abstentions et 0 contre pour 21 votants).

M. MARTIN

La négociation sur le fonctionnement des instances s'ouvre bientôt. Nous devons encore progresser sur l'implication des Élus des commissions techniques. Nous devons prendre en compte nos contraintes géographiques. Nous savons que vous entendez ce que nous faisons remonter, mais il existe quand même des problèmes de communication entre les instances et la Direction. Nous devons trouver un fonctionnement plus fluide, mais pas seulement en étant guidé par le droit.

Le début de l'année a été marqué par une grève. Le budget des travaux a suscité des remarques de la part des salariés. Il faut faire attention en communiquant sur ce projet.

M. D'HARCOURT

En juin s'engageront des discussions sur le fonctionnement futur des instances. J'ai le sentiment que les difficultés de communication se posent davantage entre les Élus qu'entre les Élus et la Direction. Les sujets remontent très bien sur les différents territoires.

Les travaux à Estrangin portent sur une superficie de 1 200 mètres carrés, ce qui relativise l'importance de la dépense. Par exemple, les travaux sur l'agence de Castellane reviennent à 660 000 euros. Le coût semble impressionnant, mais il ne faut pas exagérer.

La séance est suspendue de 13 heures à 14 heures 10.

9. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet de réorganisation de la DSTS

Intervenant : Thierry MOTREFF.

M. MOTREFF

Plus qu'une réorganisation, il s'agit d'un ajustement suite à la réorganisation d'octobre 2021. Les enjeux identifiés alors sont maintenus : consolider l'expertise de la DSTS pour mener des projets stratégiques et réaffirmer la transversalité entre la Métropole et l'Outremer. Par ailleurs, les missions liées à l'environnement (réduction de l'empreinte carbone directe de la CEPAC) sont de plus en plus prégnantes. Nous devons aussi préparer la DSTS à des projets structurants sur la partie fiduciaire, sur les combos et sur des appels d'offres complexes. Nous devons également maîtriser nos budgets.

Deux managers partent de DSTS, mais l'un des deux mouvements est lié au transfert de l'activité Gestion des baux à CEPAC Immo.

Une des quatre priorités de la feuille de route Climat est la réduction de l'empreinte environnementale de la CEPAC. Cet objectif repose presque exclusivement sur le travail de la DSTS.

Pour cet ajustement, nous avons d'abord construit une organisation en tenant compte des enjeux et des adaptations nécessaires, en lien avec les équipes. Nous avons ensuite travaillé avec les RH sur l'organigramme.

Les enjeux environnementaux sont prédominants. Nous avons besoin de spécialiser des chefs de projets, de donner plus d'expertise à la maîtrise budgétaire et de renforcer l'exploitation en Métropole. Nous avons décidé de ne pas modifier l'organisation de l'Outremer. Les deux départements Métropole sont maintenus. La Sécurité sera à nouveau rattachée à la Direction. Le département Projet sera divisé en deux services, Immobilier et Environnement. Le département Logistique sera scindé en deux : Exploitation et logistique.

Aux Antilles et à la Réunion, les équipes fonctionnent très bien en partage de responsabilité et d'activité. Il n'y a ni suppression de poste ni changement d'emploi. Six salariés sont concernés par une modification de leur périmètre, 30 salariés sont concernés par un changement de rattachement et 7 salariés sont identifiés pour un entretien RH d'accompagnement, sachant que les autres peuvent être également reçus.

Mme IMBERT

La modification d'organisation sera présentée début mai aux équipes lors d'une réunion en présence des RH. Il est prévu un entretien individuel avec le manager proximité et un entretien RH pour les 6 salariés dont le contenu de l'activité est modifié. Nous enverrons des courriers d'information. Nous évaluerons si un accompagnement (formation individualisée ou accompagnement managérial) est nécessaire. La mise en œuvre est prévue au 1^{er} juillet.

Un poste de responsable de service est à pourvoir. Un appel à candidatures sera lancé.

M. MARTIN

La charge de travail est importante dans les services. Nous devons en parler avec les salariés. Vous annoncez qu'il n'y aurait pas de changement d'emploi, mais j'en doute. Le dossier ne mentionne pas de modification dans la redistribution des tâches ou dans les interactions avec d'autres directions. Par exemple, les chefs de

projets doivent à présent gérer le volet juridique des travaux, ce qui n'entre pas toujours dans leur métier d'origine. Ce point sera-t-il réglé ?

Le poste de coordination GAB avec les prestataires a été supprimé, mais cette activité est-elle maintenue ? Nous n'avons pas les fiches de métier.

M. MOTREFF

Si un chef de projets travaux est chargé de la rénovation d'une agence, le cadre juridique fait partie de sa mission. Jusqu'à présent, il pouvait déléguer ce volet. Nous voulons responsabiliser les chefs de projets à nouveau sur leur projet, sans pour autant remplacer la Direction juridique. Certains dossiers sont transférés directement à la Direction juridique.

Nous supprimons le service Automates. Dans le cadre du projet ATM Brink's, un seul ETP devait gérer l'ensemble des GAB. Or ce n'est pas le cas. Nous avons donc un service Exploitation et Automates, avec un chef de projet spécifique qui travaille à 100 % sur les automates bancaires. Tant que la charge ne baisse pas, les équipes restent en place.

M. LAFFITE

Vous parlez de deux départs, mais il y a 65 personnes dans l'organigramme source et 64 dans l'organigramme cible.

M. D'HARCOURT

Du fait du transfert à CEPAC Immo, la cible compte un poste en moins. Par ailleurs, les départs sont remplacés.

M. LAFFITE

Le rattachement de la Sécurité à la Direction concerne la Métropole, mais pas l'Outremer.

M. MOTREFF

Mes représentants Outremer sont mes responsables de département. Je leur délègue en effet ce volet, car la Sécurité doit être proche du terrain.

M. LAFFITE

Aux Antilles, il y a un responsable Sécurité et un chargé de sécurité, mais à la Réunion il y a seulement un responsable Sécurité.

M. MOTREFF

Le territoire des Antilles comprend la Guyane, la Martinique, la Guadeloupe et les Îles du Nord. Le territoire de la Réunion est plus petit, puisque la Réunion et Mayotte rassemblent seulement 33 agences.

M. LAFFITE

À la Réunion, un chef de projet DSTS a été recruté. Auparavant, il était responsable Achats.

M. MOTREFF

Ce poste vacant était depuis l'ajustement d'organisation de juillet 2022.

M. LAFFITE

Le poste de responsable Achats qu'il occupait précédemment est-il supprimé ?

Mme IMBERT

Je ne sais pas. Je vérifierai.

M. AZEDE

Les deux postes de chef de projets Métropole existaient déjà. Quel sera leur périmètre ? Y aura-t-il une supervision sur l'Outremer ? Le courrier est externalisé, mais les contrats pour les automates sont gérés de façon centralisée.

M. MOTREFF

Je veux que les personnes d'Outremer soient responsables des activités locales, ce qui explique les choix d'organisation. Une personne des Antilles s'occupe des automates. Il en va de même à la Réunion. Toutefois, des projets importants se mettent en place. Ils seront pilotés par les chefs de projets en Métropole avec les équipes d'Outremer. Les services de Métropole disposent de moyens plus importants pour le pilotage de projets.

M. AZEDE

Aux Antilles, est-il prévu un back-up en cas d'absence du responsable Sécurité ?

M. MOTREFF

En journée, un back-up est en place. Les responsables de département sur place doivent prendre le relais.

M. AVIER

Que se passera-t-il si aucun poste ne peut être proposé aux 6 salariés ?

Mme IMBERT

Aucun poste n'est supprimé. Pour 6 salariés, le poste change légèrement de périmètre d'activité. Ils bénéficieront d'accompagnement et de formation.

M. MOTREFF

Ces salariés ne changent pas de métier. Par exemple, la gestion de la flotte automobile passe de l'Exploitation à l'Environnement. Le métier des salariés évolue, sans changer fondamentalement.

M. AVIER

Ces évolutions entraîneront-elles une évolution de catégorie professionnelle ou de classification ?

M. MOTREFF

Je suis très attentif au sujet qui est suivi chaque année.

M. MONTOUT

Initialement, la DSTS comptait 14 personnes pour le territoire des Antilles. En 2021, quatre d'entre elles sont parties à la retraite, sans être remplacées. Une personne se trouve en longue maladie. Quel est l'effectif cible ?

M. MOTREFF

Les deux salariés en longue maladie sont remplacés par des CDD ou des intérimaires. La cible pour les Antilles est de 14 postes.

M. DOCHE

D'après l'organigramme, nous passons de 65 à 64 personnes, de 13 à 14 managers, de 30 à 29 gestionnaires et de 14 à 13 chefs de projet. Comment ces mouvements se traduiront-ils concrètement ?

Le document mentionne 7 salariés identifiés pour un entretien RH d'accompagnement et 6 salariés concernés par une modification de périmètre. S'agit-il des mêmes personnes ?

En vue de la consultation du CSE, quand pourrons-nous rencontrer les salariés sans gêner la ligne managériale ?

M. MOTREFF

Un poste de responsable de service est créé. Il sera ouvert en interne et j'ai bon espoir qu'il soit pourvu en interne, ce qui créera une dynamique positive.

Six salariés connaîtront un changement de périmètre et le septième changera de rattachement hiérarchique.

Mme IMBERT

Nous proposerons un entretien RH à ces 7 personnes. Les autres salariés seront reçus s'ils le demandent.

M. D'HARCOURT

Si Thierry Motreff présente le projet aux équipes en avril et si le CSE est consulté fin mai, vous pouvez rencontrer les salariés courant mai.

M. MOTREFF

Je vous préviendrai quand les équipes seront informées.

Mme BERNARD

Un appel à candidatures est en cours pour le poste de responsable Sécurité à la Réunion.

M. D'HARCOURT

Le salarié quitte l'Entreprise et nous le remplaçons.

10. Désignation du représentant du CSE à l'Assemblée générale ordinaire du 21 avril 2023

Le CSE désigne à la majorité Franck Delagrande pour le représenter (13 pour, 6 abstentions, 0 contre pour 19 votants).

11. Transmission de l'ordre du jour de l'Assemblée générale ordinaire du 21 avril 2023

Le document a été transmis.

12. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet de réorganisation de la Direction des Ressources humaines

Mme IMBERT

Un poste de DRH a été créé et les équipes RH ont été réunies dans une seule entité. La Direction RH prend de plus en plus d'ampleur dans les entreprises. Après mon arrivée en juin 2022, j'ai pris le temps d'établir un diagnostic avec les équipes avant de vous présenter ce projet.

Nous relevons plusieurs points forts. L'activité Paie et Administration du personnel est sécurisée et structurée. Grâce à la création d'une équipe spécialisée dans le recrutement, le nombre de postes vacants est passé de 120 à 60. Des outils RH ont été mis en place pour automatiser plusieurs tâches et pour disposer de plus de données. La confiance des salariés progresse, notamment en Outremer. Le dispositif d'accompagnement et de communication est apprécié des salariés (webinaires divers). Le taux d'emploi RQTH atteint 8 % à la CEPAC. Les CDRH se rendent régulièrement dans les agences pour rencontrer les salariés, même si nous pouvons encore progresser sur ce point.

Nous devons reconnaître aussi certaines faiblesses. La DRH a une posture davantage régaliennne (faire respecter des règles) que partenariale (proposer des solutions). Il faut améliorer la gestion des absences dans le réseau, en adoptant une vision à l'échelle d'une agence ou d'un service. Les salariés ont besoin de plus de visibilité sur leur parcours de carrière. Les données doivent être davantage à disposition des managers et des salariés, qui devraient pouvoir effectuer eux-mêmes certaines saisies. Enfin, une plus grande transversalité et une reconnaissance plus importante sont nécessaires au sein de la DRH.

Les salariés cherchent un sens individuel et collectif à leur travail, alors même que le marché de l'emploi s'est transformé. Ils recherchent un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. La politique RH de la CEPAC doit promouvoir la mixité et l'inclusion.

J'en viens aux ambitions 2023-2024, qui sont alignées avec le plan stratégique de la CEPAC. Tout d'abord, nous devons attirer et fidéliser les talents. L'équipe recrutement doit ainsi mieux anticiper les besoins au lieu de simplement réagir. De plus, nous devons nous positionner comme un partenaire des managers qui seront destinataires d'accompagnements et de parcours de formations spécifiques. Un bon manager a en effet un impact direct sur les membres de son équipe. Son rôle est essentiel. La DRH doit être partenaire des salariés, de façon plus personnalisée, et leur proposer des parcours de carrière. Il faut enfin faire de la CEPAC une entreprise inclusive, source de fierté et d'engagement pour son personnel.

Le document liste plusieurs grands chantiers à venir.

Nous voulons renforcer la transversalité en interne. Actuellement, six *n-1* me sont rattachés directement. Les rôles managériaux seront formalisés. Certaines activités qui sont dispersées seront regroupées. Nous favoriserons un fonctionnement par projet. L'activité de recrutement, actuellement très opérationnelle, sera davantage stratégique et projet. Les RRH (actuels CDRH) seront positionnés comme partenaires sur le terrain. Ils disposeront de plus de

marge de manœuvre, accompagneront en amont les managers lors des évolutions organisationnelles et travailleront plus sur les potentiels. La rémunération et la gestion sociale seront réunies au sein d'une même équipe, pour rassembler les expertises sur un sujet stratégique par rapport à la concurrence. L'activité SIRH et data interviendra au service des autres métiers. Enfin, la politique d'inclusion et de diversité sera positionnée au cœur de la DRH.

La future organisation de la DRH comprendra six départements :

- Département Recrutement formation. Un poste de responsable d'activité est transformé en un poste de responsable du service formation. Le poste de chef de projet RH est rattaché à ce département, mais couvrira également celui du Développement des carrières.
- Département Développement des carrières, auquel seront rattachés les RRH et la politique de gestion de carrière.
- Département SIRH et data ;
- Département Rémunération et Paie, qui accueillera également la gestion sociale ;
- Département Affaires sociales, Inclusion et Engagement ;
- Agence du personnel.

Nous passons de 57 à 55 postes, du fait de la suppression d'un poste de gestionnaire de clientèle de l'Agence du personnel à la Réunion (salariée partant à la retraite) et d'un poste de chef de projet transverse aux affaires sociales non pourvu depuis 2 ans.

La nouvelle organisation serait mise en œuvre le 1^{er} mai 2023.

Le périmètre d'activité de certains postes est légèrement modifié. Des intitulés d'emploi changent. Les équipes Gestion de carrière et les équipes Paie et Gestion administrative du personnel seront regroupées dans le même espace collaboratif, pour faciliter l'organisation de binômes. Des ajustements pourront éventuellement être apportés ultérieurement à cette organisation. Le projet de réorganisation est coconstitué avec les équipes (*via* un séminaire, un recueil des remarques, des échanges). La réussite de la DRH ne passera pas tant par ce changement d'organisation que par un changement de posture. Les rôles des RRH seront clés dans cette ambition. Les salariés seront accompagnés pour monter en compétence, bénéficieront de formations managériales et seront formés aux différents outils. Des séminaires internes permettront à l'équipe RH de partager sur ses enjeux, ses modes de fonctionnement et ses besoins. Nous voulons travailler réellement de façon transverse, grâce au support de la DTGP, pour apporter des réponses aux demandes des salariés.

M. BERTRAND-TRISTANI

En novembre, nous vous avons alertés sur la charge de travail de l'Agence du personnel et sur les incivilités. Or la salariée qui part à la retraite n'est pas remplacée.

Mme IMBERT

L'Agence du personnel compte un GCP et sept GC. La salariée de la Réunion ne possédait pas de portefeuille. Elle préparait les dossiers qui étaient traités en Métropole et apportait un premier niveau de réponse. Elle n'avait pas les délégations. Cette suppression de poste n'entraîne pas d'impact sur la taille des

portefeuilles. La différence pour les salariés de la Réunion est que la relation sera entièrement à distance. La taille des portefeuilles de l'Agence du personnel est identique à celle du réseau, mais il s'agit de personnes et non de foyers DME.

M. D'HARCOURT

Pour moi, il s'agit plus d'un problème de communication que de calibrage. Les salariés et l'Agence du personnel ne se comprennent pas. Les salariés estiment qu'on leur demande trop de documents. Nous devons clarifier le rôle de l'Agence du personnel.

Mme IMBERT

Ce n'est pas facile pour l'Agence du personnel. Les clients salariés ont des comportements qui ne sont pas acceptables vis-à-vis de leurs collègues. Le salarié veut une réponse immédiate et exprime une forte attente, voire une agressivité, vis-à-vis de son collègue. L'Agence du personnel possède une assez forte culture de gestion du risque, car elle a été créée dans cet objectif.

M. D'HARCOURT

L'activité est assez cyclique à l'Agence du personnel. Les salariés sont considérés d'office avec la note Bâle 2 la meilleure, mais l'Agence du personnel doit leur poser un certain nombre de questions pour accorder un crédit conso. Il faut expliquer les raisons de cette différence.

M. DOCHE

Cette réorganisation semble assez habituelle. Vos mots donnent confiance. Toutefois, je note que l'effectif passe de 57 à 55 postes. Les départs à la retraite ne sont pas remplacés. Nous venons de parler de la salariée de l'Agence du personnel, mais quelle était l'activité de la seconde personne qui est partie ?

A priori, l'espace collaboratif correspond à un souhait de l'ensemble des équipes.

On m'a signalé récemment que l'Agence du personnel demande au salarié sa fiche de situation patrimoniale alors que ce n'est plus le cas pour la clientèle. C'est un exemple de point qui suscite une incompréhension.

Trois salariés sont concernés par des modifications de périmètre d'activité, ce qui paraît raisonnable. Le nombre de CDRH n'augmente pas (8 personnes), ce qui représente 400 salariés par CDRH et qui semble contradictoire avec la notion de proximité.

Enfin, quand pourrions-nous rencontrer les salariés de la DRH pour discuter du projet ?

Mme SIMONOT

La seconde salariée partie à la retraite était cheffe de projet rattachée à la Direction Rémunération et Affaires sociales et elle travaillait en transverse sur deux directions. Elle portait des sujets spécifiques.

Mme IMBERT

Les CDRH deviennent RRH. Nous ne pourrions pas proposer des parcours individualisés à tous les salariés chaque année, mais nous voulons mieux cibler les salariés qui sont en difficulté, ceux qui veulent évoluer sans attendre ou ceux qui réfléchissent à leur projet professionnel. Le cas échéant, un poste actuellement en

Paie et Administration du personnel pourra être transféré vers les RRH, de façon à avoir 9 RRH et 9 CGRH et de pouvoir créer des binômes. Ce point n'est pas encore décidé. Nous réfléchissons également à la composition des portefeuilles. Par exemple, à la DC Marseille, le turn-over est assez élevé et le RRH s'occupe surtout des mobilités, des intérimaires, des entrées et des sorties. Cette activité est assez différente de celle des régions où les équipes sont stables.

Pour une mise en œuvre le 1^{er} mai, vous pouvez dès à présent discuter avec les salariés de la DRH. Le projet est connu et partagé.

M. MARTIN

Nous sentons une réelle volonté dans ce projet de résoudre les manques que les salariés reprochent souvent à la DRH. Les attentes sont fortes. J'espère que l'ambition de cette réorganisation ne sera pas freinée par un manque de ressources.

Les salariés sont les clients de la DRH et ont besoin de recevoir rapidement des réponses à leurs demandes, notamment sur la fin de carrière. Les webinaires se multiplient. Ils sont très bien perçus. Ils permettent de transmettre une information directe et synthétisée. Il est difficile de bien mener une communication interne. Nous avons souvent l'impression d'un manque de coordination.

Concernant l'Agence du personnel, il faut savoir que la feuille patrimoniale est demandée, car il s'agit uniquement du salarié et non d'un foyer DME. L'Agence du personnel fait partie du périmètre RH. Son équipe vit mal les reproches de manque de communication ou de réactivité. Nos salariés proviennent d'entreprises différentes, avec leur culture propre, et l'échange peut être compliqué.

Mme IMBERT

C'est vrai que les communications sont nombreuses. Par exemple, en lien avec le webinaire sur la fin de carrière, nous avons décidé d'organiser une réunion spécifique, avec l'appui de la Carsat, sur le sujet au sein de la DEPAC, où les personnes sont assez nombreuses à être concernées.

M. MARTIN

Nous sommes souvent sollicités sur la retraite, mais c'est un sujet très technique. L'accord GEPP n'est pas connu.

Mme IMBERT

Le RRH accompagnera les salariés et il s'appuiera sur l'aide de notre référent interne expert sur le sujet des retraites.

M. KELLAOU

Le poste de gestionnaire clientèle de l'Agence du personnel à la Réunion est supprimé. Pour quelle raison ? Le besoin est-il plus faible à la Réunion ?

Il y a un chargé d'activité Paie à la Réunion, mais il n'y en a pas sur le territoire des Antilles. Il semble que le poste soit créé à la Réunion. Cette différence est étonnante.

Il y aura un RRH aux Antilles et deux à la Réunion. Le périmètre des Antilles (des Îles du Nord à la Guyane) n'est-il pas trop étendu pour un seul poste ?

Vous insistez sur la posture des RRH. Que voulez-vous dire ? S'agit-il d'une posture plus souple, plus rigide, plus proche ?

Mme IMBERT

La salariée de l'Agence du personnel à la Réunion ne gérait pas de portefeuille, car elle n'avait pas de délégation pour traiter les dossiers de crédit. Le portefeuille de la Réunion est déjà traité en Métropole. Cette salariée jouait un rôle d'interface et de *front office*. Suite à son départ à la retraite, nous mettons fin à cette organisation. Depuis le 1^{er} janvier, je n'ai pas reçu d'alerte sur le niveau de service à la Réunion.

M. LAFFITE

Il m'est arrivé de demander un crédit conso à l'Agence du Personnel. Le délai d'attente est de 4 semaines. J'ai dû me tourner vers une autre solution. On dépose les documents sur une plateforme. Il n'existe plus de lien humain. Or en cas d'erreur ou de bug, il est nécessaire d'échanger directement.

Mme IMBERT

Nous avons une seule RRH pour tout le territoire des Antilles, car ce portefeuille est de taille raisonnable par rapport aux autres. Le volume d'activité est correct, même si elle doit beaucoup se déplacer. Par ailleurs, nous devons tous nous habituer aux rendez-vous à distance (téléphone ou visio).

La posture RRH ne doit pas se limiter au respect des règles. Il faut une posture d'écoute et de partenaire, pour une relation personnalisée.

Mme SIMONOT

La chargée d'activité Paie et Administration du personnel de la Réunion était auparavant positionnée à Marseille, mais elle voulait revenir à la Réunion et nous avons accepté.

M. DEVICHI

Les visites en agence des gestionnaires de carrière RH devraient être plus visibles et homogènes. Je pense également qu'un salarié devrait pouvoir changer de RRH tous les 3 ou 5 ans, tout comme les commerciaux changent régulièrement de portefeuille, sinon le risque est de s'enfermer dans des habitudes.

Mme IMBERT

Les visites en agence font partie de la feuille de route 2023, comme en 2022. Nous pilotons ce dispositif.

Je partage votre avis sur le changement de portefeuille. Un RRH qui gère un portefeuille depuis trop longtemps risque de s'enfermer dans des idées reçues. Un certain renouvellement est nécessaire.

M. D'HARCOURT

La notion de posture est très importante. Les RRH doivent se rendre dans les agences pour répondre aux questions, recueillir les interrogations, puis rappeler les salariés dans un second temps. Ils ont un rôle d'appui au manager et au salarié.

M. AVIER

Des évolutions de classification et des revalorisations auront-elles lieu ?

Mme IMBERT

Il y aura des revalorisations salariales, mais je ne suis pas certaine qu'il y ait des changements de classification.

M. D'HARCOURT

En mai ou juin, nous vous présenterons le bilan des revalorisations.

Mme IMBERT

Nous sommes très attentifs aux promotions. Nous avons étudié toutes les possibilités pour proposer des promotions aux salariés en réussite.

13. Présentation de l'accord de Branche en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap du 22 décembre 2022

Mme SIMONOT

L'accord de branche a été signé en décembre 2022. Ce sera sans doute le dernier accord. L'accord structure une politique de diversité et d'égalité des chances en faveur des personnes en situation de handicap. Les accords existent depuis 2006. Ils ont structuré cette filière au niveau de la branche et ils ont permis la nomination de référents dans les entreprises et la sensibilisation de l'ensemble du corps social. Le handicap est invisible dans 87 % des cas. On ne naît pas handicapé, puisque 72 % des personnes ont obtenu une RQTH après leur recrutement. 45 % des handicaps apparaissent à cause d'une maladie chronique. Le handicap n'est pas forcément définitif. Ce sujet reste compliqué à aborder. Il est important d'orienter le salarié vers le référent RH ou vers le service RH, par exemple pour qu'il puisse demander une RQTH ou bénéficier d'un aménagement de poste.

L'Entreprise assume son rôle fort d'inclusion des personnes handicapées. Au-delà de l'enjeu légal, il s'agit d'une responsabilité sociale. Le taux de chômage des personnes handicapées est encore très élevé. L'objectif de taux d'emploi de personnes handicapées est fixé à 7 % pour la branche. Ce taux est actuellement de 8 % à la CEPAC, mais il devrait diminuer cette année, car plusieurs personnes quittent l'Entreprise. L'objectif de la branche est de recruter 66 personnes handicapées, ce qui se traduit pour la CEPAC par 7 recrutements, dont 3 CDI (sur la durée de l'accord).

Un axe fort porte sur la prévention de la désinsertion professionnelle et sur le maintien dans l'emploi, par la formation et le parcours professionnel. Pour nos recrutements, nous participons à des forums d'emploi.

Nous travaillons également avec des prestataires du secteur adapté.

Les équipes chargées du recrutement sont formées sur le sujet de la discrimination. La référente communique et sensibilise l'ensemble des équipes RH et plus généralement les salariés. L'axe de communication est en effet important.

L'axe du maintien dans l'emploi apparaît également dans l'accord QVCT. Nous utilisons divers dispositifs : aménagement d'horaires, prise en charge de

déplacement ou de parking, bilan professionnel spécifique, aménagement de poste, compensation de handicap, etc.

Depuis cet automne, notre référente handicap est Anne-Sophie Roué. Elle communique régulièrement sur Yammer. Elle est à disposition de tous les salariés de la CEPAC, quel que soit le territoire.

Il est du rôle des représentants du personnel de porter à la connaissance des salariés cette politique RH et l'existence de ces dispositifs.

M. KELLAOU

Je salue la démarche. Le taux d'emploi des personnes handicapées de la CEPAC est supérieur au taux réglementaire. Il faut continuer ainsi. En pratique, le sujet est très sensible, car il relève de l'intimité de la personne. En Guadeloupe, la médecine du travail est un partenaire défaillant. J'ai reçu plusieurs témoignages en ce sens. Or c'est un partenaire indispensable pour l'ensemble du processus. L'employeur doit faire en sorte d'avoir des interlocuteurs opérationnels sinon l'accord ne pourra pas s'appliquer !

Mme SIMONOT

C'est vrai. La médecine du travail rencontre des problèmes de recrutement partout. À la Réunion, nous n'avons pas de médecin du travail dans le sud. Dès que nous recevons une alerte, nous prenons contact avec le service, par téléphone ou par courrier. En Guadeloupe, nous devons en effet trouver un autre service de médecine du travail.

M. D'HARCOURT

Nous avons noté le point.

M. KELLAOU

L'aménagement de poste est mis en place à la demande du médecin du travail, mais dans cette situation sans médecin de travail, il est compliqué d'avancer.

M. D'HARCOURT

S'il s'agit d'une adaptation assez simple, nous pouvons agir sans attendre l'avis du médecin.

Mme MACCIOCU

À qui peut s'adresser une personne sans RQTH qui rencontre un handicap temporaire et qui a besoin d'une adaptation de poste ?

Mme SIMONOT

À son RRH ou à la référente handicap, selon son besoin de confidentialité.

Mme MACCIOCU

Pourquoi s'agit-il du dernier accord ?

M. D'HARCOURT

Si nous signons un accord, nous pouvons financer nos actions *via* l'AGFIP. Or il s'agit du sixième accord et il n'est plus possible de le renouveler dans ce cadre.

Mme MACCIOCU

Qu'est-il prévu pour les années suivantes ?

M. D'HARCOURT

L'accord couvre trois ans. Nous verrons ce que nous faisons ensuite, mais nous continuerons à accompagner les salariés.

M. DOCHE

Je suis très satisfait de la signature de cet accord.

14. Information sur le baromètre social Diapason 2023

M. SAFLA

Suite au précédent Diapason, nous avons participé à des ateliers en avril 2022, mais nous n'avons reçu aucun retour.

M. D'HARCOURT

Nous voulions communiquer sur les retours suite aux ateliers, mais en même temps nous avons lancé les petits-déjeuners et le Comité des irritants. L'infolettre de la fin 2022 en parlait, mais peut-être pas de façon assez précise. Le travail réalisé dans les ateliers a nourri celui du Comité des irritants.

Mme SIMONOT

La restitution des ateliers a eu lieu en CDG et a été partagée avec les directeurs commerciaux. Certains éléments sont pris en compte dans nos réflexions sur notre organisation et sur notre stratégie.

M. D'HARCOURT

Nous étudierons comment nous pouvons vous communiquer un retour lors d'un prochain CSE.

M. SAFLA

Les salariés étaient heureux de pouvoir s'exprimer longuement, mais ils aimeraient recevoir un retour.

M. D'HARCOURT

Le Groupe a décidé de relancer la démarche Diapason, non plus chaque année, mais à intervalle irrégulier, notamment avant la construction du plan stratégique. La Caisse réalise quant à elle des enquêtes *pulse* plus courtes, limitées à une thématique ou à un service. L'édition Diapason 2023 se déroulera du 9 au 30 mai, pour tout le Groupe, selon les modalités habituelles. La confidentialité est garantie. Ipsos traite les fichiers. Nous recevons les réponses uniquement à partir de 10 répondants. Il y aura 47 questions. De nouvelles questions porteront sur l'environnement, la RSE, la mixité, etc. La restitution aura lieu en juin pour la Direction, mais au dernier trimestre 2023 pour les équipes. Nous insistons pour que chaque responsable s'approprie les résultats à son niveau et les restitue. Nous savons que nous devons nous améliorer sur ce point.

15. Points divers

M. AZEDE

Qu'en est-il de l'externalisation du courrier aux Antilles ?

M. D'HARCOURT

Je ne dispose d'aucune information supplémentaire.

M. MOTREFF

Nous commandons de nouveaux scanners.

M. LAFFITE

Concernant l'immobilier à la Réunion, qu'est-il prévu pour le terrain du Bas de la Rivière à Saint-Denis ? Les élus locaux m'ont interrogé à ce sujet.

M. MOTREFF

Le projet est confié à une étude notariale qui s'occupe de la commercialisation. Sept réunions ont déjà eu lieu avec la mairie qui a validé le projet et elles ont donné lieu à des comptes rendus. Nous savons qu'il s'agit d'un sujet politique et sensible.

M. D'HARCOURT

Lors de mon passage aux Antilles, plusieurs problèmes m'ont été signalés à l'agence de la Jaille : les pavés sur le sol, le distributeur DAB, le distributeur de boissons, les panneaux solaires, la visibilité de l'immeuble et les oiseaux se cognant aux vitres.

M. MOTREFF

Sur ce bâtiment, nous sommes en copropriété. Nous avons adressé plusieurs réclamations auprès du syndic de copropriété concernant l'entretien du bâtiment. Au besoin, nous réaliserons les travaux et nous nous retournerons contre le syndic.

Par ailleurs, une étude est en cours pour identifier tous les bâtiments de la CEPAC où il serait pertinent d'installer des panneaux photovoltaïques. Nous sommes en train de choisir le bureau d'études.

Nous sommes en train de consulter les entreprises en vue de l'installation d'un distributeur de boissons à la Jaille.

M. D'HARCOURT

Nous avons temporairement rattaché la Direction de l'expérience clients et collaborateurs au Pôle Président. Du fait du recrutement de Christophe Ducolombier en tant que Directeur du développement BDD, nous avons décidé de placer la Direction de l'expérience clients sous sa responsabilité.

M. DEVICHI

Quelle est la date d'effet de ce changement de rattachement ?

M. D'HARCOURT

En pratique, dès à présent, mais dans les outils informatiques à partir du 1^{er} mai.

M. KELLAOU

Nous avons reçu des écrans qui doivent être placés sur des bras articulés, mais nous n'avons pas les supports car la majorité des postes existants sont avec support !

Les cartes bancaires haut de gamme ont été changées, mais désormais, aux Antilles, les cartes natives ne peuvent plus effectuer des paiements en plusieurs

fois. En agence pour contourner le problème une seconde carte, bas de gamme, gratuite est donnée aux clients mais par contre l'agence du personnel ne peut pas appliquer la même règle de gratuité pour les salariés pour cette deuxième carte. Ce n'est pas normal car ce sont des clients et se trouvent en rupture d'un service qu'ils avaient avant ! Donc nous souhaiterions que les agences du personnel puissent aussi affecter gratuitement cette deuxième carte en attendant que le problème se résolve !

M. D'HARCOURT

Concernant les écrans, je transmettrai la question à Serge Querillacq. Nous rencontrons des difficultés d'approvisionnement pour le matériel informatique en Outremer.

À propos des cartes natives, le sujet s'améliore progressivement au fur et à mesure que nos concurrents renouvellent leur propre matériel. Nous proposons des solutions palliatives à nos clients.

Par ailleurs, j'envisage d'organiser à distance le CSE ordinaire d'avril ou de mai. Je vous le confirmerai rapidement. L'objectif serait de diminuer le bilan carbone de la Caisse.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 30.

Romane



COMITE SOCIAL ECONOMIQUE
Caisse d'Epargne
CEFAC

Index

Nous vous informons que nous n'avons pas pu vérifier l'orthographe des termes suivants :

MAD, 5

My6, 5, 9

My MAD, 8

MyMail, 8