

**CEPAC**  
**Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique**  
**— Séance ordinaire du 25 mai 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)

Cécile IMBERT  
Corinne SIMONOT  
Caroline ISNARDON

**Pour les salariés :**

**Titulaires :**

*1<sup>er</sup> collègue :*

Jean-Pierre AVIER (CGT/SUNI)  
Marie-Stéphan BERNARD (SU/UNSA)  
Frédérique CASTELLO (SU/UNSA)  
Najet EECKELAERT-ZENOU (SU/UNSA)  
Patrice ESCHENBRENNER (SNE-CGC)  
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)  
Karine MAILLOT (CFTC)

*2<sup>ème</sup> collègue :*

Fattouma AZOUAOU (SU/UNSA)  
Christophe CONVALLI (SU/UNSA)  
Éric DOCHE (SNE-CGC)  
Philippe DURANTI (SU/UNSA)  
Yasmine RAVATE (SU/UNSA)  
Edmond VIPERAI (CFDT)

**Représentants syndicaux :**

Alain AZEDE (CFDT)  
Yolaine GUEZELOT (SU/UNSA)  
Patricia MACCIOCU (SNE/CGC)

**Invités :**

Meriam BOUSSEMA, Teddy GILLES, Eva LATARJET, Frédéric NGUYEN

**Suppléants :**

*1<sup>er</sup> collègue :*

Dominique BALBINE (CFDT)  
Laetitia COSTANTINI (SU/UNSA)  
Laurent INSEQUE (SU/UNSA)  
Kristel MARTIN (SU/UNAS)  
Florence PALACIO (SU/UNSA)  
Salim SAFLA (CFDT)

*2<sup>ème</sup> collègue :*

Annick CARME-PRADA (SU/UNSA) (en ligne)

## Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la séance du 27 avril 2023 ..... 3
2. Désignation du représentant du CSE au COS du 20 juin 2023 (*initialement point 7 de l'ordre du jour*) ..... 3
3. Information sur le projet de délégation des contrôles Directeurs d'Agence (Priscop) aux assistantes et CPSR..... 3
4. Information des membres du CSE sur le déploiement de l'outil Whispli .... 9
5. Temps fort RH 2023 ..... 12
6. Point d'étape sur le parcours « NBA »..... 23
7. Point sur les agences de Saint Antoine et la Rouvière à Marseille ..... 27
8. Points divers ..... 30

*La séance est ouverte à 9 heures 10 sous la présidence de M. D'HARCOURT.*

### **1. Approbation du procès-verbal de la séance du 27 avril 2023**

*Les procès-verbaux de la réunion ordinaire et de la réunion extraordinaire du 27 avril 2023 sont approuvés à la majorité (15 pour et 2 abstentions).*

### **2. Désignation du représentant du CSE au COS du 20 juin 2023 (initialement point 7 de l'ordre du jour)**

*M. DEVICHI et M. DELAGRANDE sont candidats.*

*La candidature de M. DEVICHI recueille 3 voix favorables et 14 abstentions.*

*La candidature de M. DELAGRANDE recueille 13 voix favorables et 4 abstentions.*

*M. DELAGRANDE est désigné pour représenter le CSE pour la séance du COS du 20 juin 2023.*

### **3. Information sur le projet de délégation des contrôles Directeurs d'Agence (Priscop) aux assistantes et CPSR**

*Intervenants : Mme BOUSSEMA et M. NGUYEN.*

#### **M. NGUYEN**

Nous avons réfléchi à la façon d'aider les DA et de faire en sorte d'alléger leurs tâches au quotidien, tout en maintenant l'exigence en matière de contrôles.

Nous avons d'abord procédé à un test avec les DA d'Estrangin et de Castellane. Nous avons mesuré la durée que nécessitent les contrôles sur pièces. Il s'avère que la charge individuelle représente une heure par trimestre (par agence). C'est minime à l'échelle individuelle, mais ce volume est important à l'échelle des 200 DA de la Caisse.

Nous avons testé un pilote avec trois DC (PPA, VPA et Réunion). Nous voulions savoir si ces contrôles pouvaient être délégués aux assistantes ou aux CPSR et si cette charge de travail était absorbable. Les assistantes ont été formées en amont. Le pilote a été suivi régulièrement en Codir. Les DC mesuraient la viabilité du pilote, la qualité des contrôles et la satisfaction des équipes. Le pilote a eu lieu au quatrième trimestre 2022 et au premier trimestre 2023.

## **Mme BOUSSEMA**

Je vous présente le bilan du pilote.

Nous savons que les DA réalisent tous leurs contrôles en fin de trimestre. Désormais, les contrôles sont lissés sur tout le trimestre. Les assistantes et les CPSR peuvent signaler toutes les anomalies au fur et à mesure au DA et au DC. Le DC dispose ainsi d'une vision d'ensemble des anomalies au sein d'une région commerciale.

Nous nous sommes demandé si les assistantes pouvaient maîtriser les activités bancaires (connaissance client, crédit, gestion du risque). Le premier prérequis est que les assistantes doivent être correctement formées. Des immersions ont été organisées dans le cadre du pilote. En cas de généralisation, ce sujet constituera un point de vigilance.

Les assistantes et les CPSR n'ont pas le pouvoir de demander une régularisation. C'est pourquoi nous insistons sur la responsabilité des DA. Il faut que le DC appuie les assistantes et les CPSR qui sont légitimes pour demander une régularisation des dossiers.

Les contrôles seront effectués par une personne neutre et refléteront la réalité des dossiers, alors qu'actuellement tous nos indicateurs sont à 100 %. Ce risque de dégradation de l'indice de qualité des contrôles constitue une menace pour l'affichage, mais ce processus est vertueux. Il est préférable qu'une personne indépendante saisisse une anomalie dans Priscop et que la régularisation soit demandée.

Les messages devront rappeler que les DA restent responsables des anomalies et de la régularisation. La responsabilité ne sera pas déléguée.

La charge de travail des assistantes croîtra. Nous voulons la compenser d'une façon ou d'une autre.

La charge sera allégée pour les DA. Le lissage des contrôles sur le trimestre facilitera la tenue d'échanges réguliers. Les assistantes et les CPRSR monteront en expertise.

Nous proposons de continuer le pilote jusqu'à la fin juin et de généraliser le dispositif à partir de juillet pour les DC Métropole. À la Réunion, les contrôles seront délégués uniquement aux deux CPSR, puisqu'un binôme est possible. Aux Antilles, le DA continue à réaliser les contrôles, car les échantillons sont faibles.

## **M. DOCHE**

L'intention initiale est bonne. Toutefois, l'allégement de charge pour les DA sera minime alors même que je m'interroge sur la pesée de la charge pour les assistantes et les CPSR. Leur plan de charge est en effet extrêmement élevé.

La formation des assistantes sera en effet essentielle.

Cette nouvelle responsabilité donnera-t-elle lieu à une reconnaissance ? Les assistantes ont souvent une classification F.

Il faudra également que ces personnels puissent se tromper sans être sanctionnés.

## **Mme BOUSSEMA**

Concernant la charge de travail, nous avons reçu les assistantes. Nous avons mis en place une ligne continue entre les gestionnaires de contrôle de niveau 2 et les assistantes. Les assistantes posent de nombreuses questions, ce qui nous a permis de revoir et préciser nos modes opératoires. Des DA référents les accompagneront en cas de difficulté. Au début, la charge de travail sera réelle. Nous voulons valoriser ce travail.

## **Mme IMBERT**

La responsabilité restant au niveau du DA, il n'est pas prévu de changement de classification.

## **M. DOCHE**

Le travail serait réalisé de façon mutualisée. Comment la régulation entre les régions aura-t-elle lieu ?

## **Mme BOUSSEMA**

Dans le pilote, il n'y a pas cette mutualisation.

Ultérieurement, si nous constatons dès le début du trimestre une pression sur une assistante, nous pourrions affecter des échantillons. Nous jouerons un rôle d'alerte sur ce point. Le sujet sera suivi par le Codir Métropole et par le DC de la Réunion.

## **M. NGUYEN**

Les DA conservent leur responsabilité. En Métropole, les assistantes qui sont passées par le réseau apprécient d'avoir un lien de terrain avec les agences. Leur activité reprend du sens. Toutes les assistantes ont été formées. En Corse, le coordinateur risques et conformité apportera son aide.

## **M. DURANTI**

Concernant cette estimation d'une heure par trimestre, je pense que cette durée est valable pour un DA, mais pas pour une assistante. Les métiers d'assistante et

de CPSR sont différents. Le CPSR possède déjà une approche du risque, ce qui constitue l'essence du métier de banquier, alors que la fiche métier des assistantes n'a pas été revue depuis les RGR.

Les fiches de contrôle font souvent apparaître des sujets d'appréciation. Le DA et l'assistante peuvent avoir des analyses opposées, du fait de leur différence de métier. Or c'est le DA qui sera responsable. Une charge d'une heure par trimestre justifie-t-elle de donner une telle responsabilité et de déléguer le risque ? Ce sont des sujets importants.

Si l'assistante constate un dysfonctionnement, que doit-elle faire ? L'assistante peut craindre de signaler qu'un manager de proximité du réseau a commis une erreur. Quel est le niveau d'implication des DC et des DT sur le sujet ?

La charge de travail des assistantes augmentera. Une compensation RH, d'une forme ou d'une autre, est-elle prévue ?

#### **M. NGUYEN**

D'après le retour des DC en date du 19 avril, la charge est absorbable.

Le point positif est que nous serons capables d'anticiper les dysfonctionnements. Actuellement, les contrôles sont menés en fin de trimestre. À l'avenir, ils sont étalés dans le temps. Si nous observons un dysfonctionnement sur une agence ou un territoire, nous aurons plus de temps pour le rectifier. L'objectif est de nous améliorer. Les contrôles seront réalisés à 100 %. Grâce au pilote, l'UQC s'est amélioré.

Il faut bien expliquer le sujet. Le DA ne doit pas être perturbé par la gestion du risque. Le traitement du risque fait partie de ses activités quotidiennes.

#### **Mme BOUSSEMA**

Les assistantes ne gèreront pas le risque, mais elles contrôleront la façon dont cela a été fait. Nous demandons de ne pas dramatiser le sujet. Si l'assistante identifie une anomalie, elle en parle au DA et au salarié. Le but est de régulariser pour que le dossier soit conforme. Il est normal que des anomalies se produisent.

#### **M. DURANTI**

Je suis d'accord. Nous n'insistons pas assez sur la pédagogie.

## **M. D'HARCOURT**

L'objectif n'est pas de retirer la gestion du risque aux DA. Il faut réussir à signaler une erreur. Si on constate une erreur, c'est de ne pas la signaler qui serait problématique. Il vaut mieux prévenir le collègue.

Une tâche supplémentaire sera confiée aux assistantes et aux CPSR, ce qui est valorisant pour eux. Ensuite interviendra peut-être la reconnaissance.

## **Mme RAVATE**

C'est un projet intéressant. Il est toujours positif de dégager du temps pour un DA.

À la Réunion, le document mentionne des CPSR. S'agit-il des analystes risque ?

## **Mme BOUSSEMA**

Ce sont les chargés de pilotage suivi risque de la DC. Ils seront formés sur les sujets de conformité. Le responsable du département des contrôles permanents se trouve à la Réunion et pourra les accompagner.

## **Mme RAVATE**

Le territoire de la Réunion est vaste avec 33 agences. La charge de travail sera réelle et nécessitera un geste de revalorisation.

La pédagogie sera essentielle, pour que la démarche soit menée de façon constructive.

## **Mme BOUSSEMA**

Oui, c'est un vrai point de vigilance. Nous insistons auprès des DA, DC et DT pour qu'ils accompagnent et écoutent les assistantes.

## **Mme MAILLOT**

Un profil spécifique a-t-il été créé dans Priscop ?

Quelle organisation sera-t-elle mise en place pendant les congés ?

## **Mme BOUSSEMA**

Les assistantes et les CPSR auront la même habilitation que les DA. Priscop est un outil Groupe, dont le paramétrage n'est pas à notre main.

La mise en place d'un binôme (assistante et CPSR) est une condition. Ils se coordonneront d'autant plus facilement que les contrôles ne sont pas quotidiens et peuvent être planifiés.

**Mme EECKELAERT-ZENOU**

La démarche revient à ajouter un intermédiaire supplémentaire. L'assistante devra appeler le DA et le salarié.

**Mme BOUSSEMA**

Les contrôles relatifs à la connaissance client et à la gestion du risque ont entièrement lieu à distance. En revanche, les contrôles pour vérifier l'affichage et les éléments de sécurité ont lieu en agence et ne peuvent pas être délégués. L'idée n'est pas d'ajouter un intermédiaire supplémentaire. Normalement, le contrôle sur pièces est effectué par le DA. Il est censé vérifier la complétude des dossiers, mais actuellement aucune anomalie ne remonte.

**Mme EECKELAERT-ZENOU**

Je pense que pour l'assistante la période d'adaptation sera assez longue. L'assistante de mon territoire fait déjà face à une charge de travail importante.

**Mme BOUSSEMA**

Une mutualisation est prévue. Le CPRS aidera l'assistante et lui permettra de monter en compétence. C'est pourquoi il est important d'avoir ces deux profils. Chacun travaillera à son rythme et nous posera ses questions.

**M. VIPERAI**

C'est une bonne idée de décharger les D A de certaines tâches mais nous aurions préféré la création d'une équipe spécialisée car même s'il n'y a pas de PNB direct le gain de temps accordé au manager dégagerait un retour sur l'investissement dans le temps.

**M. AVIER**

Ce n'est pas un sujet crucial, même s'il a son importance. Rien ne prouve que le dispositif soit efficace pour alléger la charge des DA du fait des allers-retours entre les différents interlocuteurs. L'idée qu'il permettrait d'améliorer la fiabilité des contrôles sous-entend que les DA n'effectuent pas correctement leur travail. De plus l'ajout d'une strate risque de ralentir le process.

**M. D'HARCOURT**

Vos remarques sont notées.

**M. SAFLA**

Quel est le programme de formation des assistantes ? Ce sera un nouveau métier pour elles. Ces assistantes sont rattachées aux DC, mais il sera important que les CPRS puissent les accompagner.

**Mme BOUSSEMA**

La formation consiste en une immersion auprès des gestionnaires de contrôle de niveau 2 et dans les agences pour observer comment le risque est géré. Ce sont des formations pratiques. De plus, tous les process qu'elles contrôleront ont été revus et clarifiés, ce qui est positif pour nous également.

**M. SAFLA**

Qu'en est-il des clients professionnels, des PEA et des assurances-vie ?

**Mme BOUSSEMA**

Les thématiques délicates nécessitent un accompagnement plus important. À la Réunion, le directeur garde les contrôles relatifs aux professionnels.

**M. CONVALLI**

Pour compenser cette tâche supplémentaire, d'autres tâches seront-elles ôtées aux assistantes ?

J'espère que ces contrôles seront menés dans un esprit de partenariat, sans diaboliser les salariés qui commettent des erreurs.

**Mme BOUSSEMA**

Ce sera indispensable en effet.

Concernant l'allègement des tâches, nous laissons les DC arbitrer. Les DC du pilote examinent ce qui est possible dans chaque région.

**M. D'HARCOURT**

Ce point évoluera progressivement. Nous n'avons pas intérêt à ce que les salariés ne réussissent pas à absorber leur charge de travail. Le pilote dure encore un mois. Si au début du déploiement, nous constatons des problèmes de charge, nous déciderons de réorganiser ou d'alléger les tâches.

**M. INSEQUE**

Est-il prévu d'étendre le dispositif aux Antilles ?

**Mme BOUSSEMA**

Ce n'est pas prévu pour le moment au vu de la faiblesse des échantillons à contrôler. Les DA et DT ont indiqué qu'ils voulaient garder cette mission.

**4. Information des membres du CSE sur le déploiement de l'outil Whispli**

*Intervenante : Mme BOUSSEMA.*

### **Mme BOUSSEMA**

Les modifications du Règlement intérieur ont clarifié la façon de remonter les alertes professionnelles. L'article 4.6 précise qu'en cas de manquement grave un canal permet de remonter des alertes de façon anonyme. Nous avons l'obligation de protéger l'anonymat du lanceur d'alerte. Le Groupe propose aux caisses d'utiliser un outil spécifique.

Whispli sera mis en évidence sur le site MyCepac. Le salarié qui constatera un fait grave pourra saisir une alerte. En fonction de ses indications, elle sera transmise automatiquement vers les RH ou vers DCCP.

La loi permet également de lancer une alerte externe et de saisir une autorité de contrôle.

### **M. CONVALLI**

Qu'entendez-vous par risque en agence ? S'agit-il des incivilités ou des événements de sécurité ?

### **Mme BOUSSEMA**

Non. Je parle des faits graves qui peuvent amener la Caisse à avoir un risque pénal : corruption, blanchiment, harcèlement. La gestion quotidienne des problèmes habituels continue.

### **M. D'HARCOURT**

Le principe du droit d'alerte est de garantir la confidentialité du lanceur d'alerte. La plupart des situations, y compris de blanchiment ou de harcèlement, peuvent être traitées de façon normale par la voie hiérarchique, mais pour d'autres, le salarié peut ne pas se sentir à l'aise pour en parler à son manager. Dans ce cas, il pourra effectuer une déclaration *via* l'outil, qui lui permettra de rester anonyme. Les procédures internes de l'Entreprise ne changent pas.

### **M. DOCHE**

Cet outil Groupe constitue une bonne nouvelle. Le document mentionne un coût par salarié et par an.

### **Mme BOUSSEMA**

La répartition du coût dépend du nombre de salariés de la Caisse. Le coût est mutualisé. Les analyses de sûreté sont réalisées au niveau du Groupe, avec des revues annuelles. Cette mutualisation permet de bénéficier d'un bon suivi de la qualité de la prestation et d'un coût maîtrisé.

**M. D'HARCOURT**

C'est une entreprise externe qui reçoit l'alerte, ce qui peut donner confiance au salarié lanceur d'alerte.

**Mme ECKELAERT-ZENOU**

Un lanceur d'alerte a le droit de s'adresser à l'extérieur de l'Entreprise.

**M. D'HARCOURT**

La loi donne la possibilité d'effectuer une alerte externe, mais ce serait extrêmement grave si un salarié n'avait absolument confiance ni dans son manager ni dans sa ligne hiérarchique ni dans la DRH, ni dans les représentants du personnel, ni dans la Direction de la conformité. Je ne pense pas que la CEPAC se trouve dans cette situation.

**Mme BOUSSEMA**

Je préfère que le signalement soit effectué en interne, de façon à nous donner la possibilité de traiter le problème, plutôt que de l'apprendre par la presse.

La loi m'oblige à mettre en place ce canal et à protéger le lanceur d'alerte. Le dispositif est prévu par le Règlement intérieur tandis que l'outil facilite la saisie d'une alerte et garantit la confidentialité du lanceur d'alerte.

**Mme RAVATE**

S'agit-il d'un outil qui complète ou qui remplace le dispositif déjà présenté en CSE ?

**Mme BOUSSEMA**

Il le complète.

L'outil sera testé en juin. Une communication préviendra les salariés dès qu'il fonctionnera.

Selon la catégorie d'alerte saisie par le salarié, ce sera la DRH ou la Direction de la conformité qui recevra l'alerte. Le lanceur n'aura pas à se demander qui il prévient.

**Mme SIMONOT**

Le sujet des lanceurs d'alerte est porté dans les formations pour les nouveaux salariés et pour les managers.

**Mme MACCIOCU**

La loi prévoit qu'un soutien psychologique soit proposé au lanceur d'alerte.

**Mme BOUSSEMA**

Dans notre communication sur l'outil, nous pourrions en effet rappeler ce point.

## 5. Temps fort RH 2023

*Intervenants : Mme LATARJET et M. GILLES.*

- **Bilan campagne d'appréciation**

### **M. GILLES**

Nous avons commencé la campagne d'appréciation le 5 décembre 2022 et elle s'est terminée début mars 2023. Le taux de réalisation atteint 96 %. Nous enregistrons 39 demandes de recours et 213 demandes de rendez-vous RH, qui sont en train d'être traitées.

Les salariés peuvent signaler leurs souhaits de formation. De façon collective, ces demandes nous servent pour travailler aux orientations du plan de développement des compétences. Parallèlement, les demandes individuelles d'accompagnement sont transmises aux équipes DAC.

La note globale sur les compétences est de 2,21 sur 3. Le niveau global progresse. 90 % des salariés montrent une bonne maîtrise, voire une expertise, des savoirs transverses. Le niveau de maîtrise des compétences est d'un haut niveau pour les différentes populations.

Un peu plus d'un tiers des salariés juge les conditions de travail plutôt satisfaisantes, mais 173 salariés les considèrent en dégradation.

Parmi les irritants, l'outil informatique est souvent cité. Les salariés souhaitent également plus d'autonomie face au client et un allègement de certaines procédures. Concernant les conditions de travail au sein de l'agence, ils demandent une plus grande réactivité face aux imprévus dans l'entretien des locaux. Il existe un sujet sur l'amplitude des journées et sur l'élargissement du télétravail. Les agences ont besoin que leurs équipes soient complètes et pérennes.

En tout, 1 441 projets de mobilité ont été exprimés (c'est-à-dire que dans le cadre d'un projet professionnel les salariés se disent prêts à accepter une mobilité). Ce chiffre progresse sur toutes les catégories, ce qui est intéressant.

### **M. DURANTI**

Les managers valident ces évaluations, mais que deviennent-elles ensuite dans la base RH ? Sont-elles consultées ? Si un manager prend le temps d'échanger avec un salarié, il est utile d'avoir un retour.

Auparavant, il existait des revues du personnel où le manager discutait directement avec l'interlocuteur RH pour parler des salariés. C'était l'occasion d'aborder des sujets très concrets.

### **Mme LATARJET**

Nous sommes en train de mettre en place la revue des potentiels. Elle a actuellement lieu tous les 2 ans, mais nous souhaitons qu'elle ait lieu tous les ans dans le réseau où les mobilités sont plus nombreuses. Pour ces revues, nous nous appuyons sur le contenu des appréciations.

Par ailleurs, nous utilisons ces entretiens au quotidien pour préparer un entretien avec un salarié et prendre connaissance de ses projets professionnels ou en cas d'appels à candidatures. Nous ne lisons pas toutes les appréciations de façon systématique, mais nous les utilisons au cas par cas.

### **M. D'HARCOURT**

L'utilisation *a posteriori* est importante, mais le premier objectif est d'avoir un temps d'échange privilégié entre le salarié et le manager. Par ailleurs, j'ai l'occasion de consulter des entretiens d'appréciation lors de postulations, de mobilités ou de réorganisations.

### **Mme IMBERT**

L'entretien d'appréciation constitue un document de référence pour toutes les procédures RH, individuelles ou collectives. J'aimerais qu'un plan de développement individualisé soit inclus dans ce document, avec un retour sur l'année passée et une projection sur les années à venir.

### **M. DURANTI**

Il ne faut pas se contenter de parler uniquement des potentiels. Il convient de ne pas oublier les salariés qui ont besoin d'accompagnement ou qui n'ont pas l'opportunité de parler avec les RH.

### **Mme LATARJET**

Nous sommes à la disposition quotidienne des salariés et des managers pour échanger sur les cas individuels tout au long de l'année, sans attendre la revue annuelle.

### **Mme IMBERT**

Nous voulons être plus efficaces. La revue annuelle est collective et nécessite beaucoup de temps. De nombreux postes sont à pourvoir et nous ne savons pas toujours qui proposer. Nous devons mieux préparer les relèves. Ce sera le rôle de

la revue des potentiels. Il est positif d'échanger collectivement pour partager les talents. La discussion sur les salariés en difficulté peut être plus confidentielle.

### **M. D'HARCOURT**

Je souhaite que soit formalisé le processus de gestion d'un salarié en difficulté pour l'accompagner et le former. Si on attend trop longtemps, il devient compliqué d'agir. Un manager doit avoir le réflexe de solliciter les RH, d'organiser un entretien et de le formaliser, de façon à actualiser la situation. C'est un chantier assez lourd. Nous devons proposer des outils pour les managers. Aujourd'hui, les managers se sentent un peu démunis face à un salarié en difficulté.

### **Mme IMBERT**

Nous voulons aussi lancer des comités de mobilité. Sur certains territoires, comme à la Réunion, certains salariés sont peu mobiles, passeront toute leur carrière sur l'île, mais occupent leur poste depuis plusieurs années. Il faut faciliter le dialogue avec les managers, pour savoir si nous pouvons leur proposer des opportunités.

### **Mme LATARJET**

Nous réfléchissons à des comités de mobilité géographique qui traiteraient des salariés présents depuis longtemps sur une agence sensible ou qui demandent depuis longtemps une mobilité géographique. Le but serait de faciliter les discussions entre managers d'une même DC ou entre deux territoires et de fluidifier les mobilités.

### **Mme IMBERT**

De façon générale, l'objectif est d'avoir un partenariat fort entre les RH et les managers. Il faut aussi que les managers se parlent entre eux.

### **Mme BERNARD**

Ce sont des pistes d'amélioration intéressantes. Je note que 213 demandes d'entretien sont recensées, mais que les rendez-vous auront lieu seulement au deuxième ou au troisième trimestre 2023. Même s'ils peuvent demander un rendez-vous RH toute l'année, ce délai est assez long. Tous les rendez-vous sont-ils au moins planifiés ?

### **Mme LATARJET**

Pour certains portefeuilles, les volumes d'entretien sont importants. Même si le salarié a déposé sa demande en décembre, nous avons reçu les données consolidées seulement début avril 2023. Entretemps, l'entretien a pu déjà se tenir et le problème être résolu. Il reste encore 11 entretiens à planifier sachant que les demandes sont priorisées en fonction des commentaires saisis par les salariés.

**Mme BERNARD**

Il est important qu'un salarié reçoive une réponse à sa demande.

**Mme LATARJET**

Je ne sais pas si nous laisserons cette possibilité, qui génère une certaine insatisfaction. Nous sommes accessibles toute l'année. Il vaut mieux que le salarié nous sollicite directement sans attendre l'entretien d'appréciation.

**Mme BERNARD**

Le CSE a déjà attiré l'attention sur le poids des portefeuilles des RRH. Ils peinent à répondre à toutes les sollicitations.

**Mme IMBERT**

J'entends cette inquiétude, mais dans toutes les entreprises, les portefeuilles RRH couvrent entre 400 et 500 salariés. Pour moi, ce n'est pas un problème. En revanche, il existe une attente forte vis-à-vis des RRH, alors que sur de nombreux sujets le manager peut apporter une réponse. La répartition des rôles entre manager et RH doit être clarifiée.

**M. DOCHE**

Pour quelle raison certains entretiens n'ont pas été terminés ? Combien d'évaluations ont-elles été revues suite à un recours ? Les salariés ont souvent le sentiment que les recours ne sont pas utiles. Pour quelle raison les salariés demandent-ils à rencontrer les RH ? Quelles formations sont-elles prévues suite à ces appréciations ? À quoi correspondent les mises en situation mentionnées dans le document ? Les accompagnements managériaux sont nombreux, mais font-ils l'objet d'un suivi par la DRH ?

Concernant les conditions de travail, les réponses semblent très positives. Les salariés ont pu préférer modérer leur point de vue du fait de l'absence d'anonymat.

Si un salarié fait part de plusieurs projets de mobilité, est-ce compté comme un seul projet de mobilité ou comme plusieurs ? Un salarié faisant part d'un souhait de mobilité sur les fonctions supports a-t-il une chance de recevoir une réponse positive ?

**M. GILLES**

Les recours ont en effet pu faire évoluer les dossiers. Généralement la demande d'entretien RH a pour but de s'assurer que le RRH a connaissance du projet professionnel du salarié.

Le formulaire comporte une partie « plan d'action » où on peut noter les formations ou l'accompagnement managérial. Les demandes de formation technique ou de

sécurité sont rassemblées dans le plan de développement des compétences. Les demandes d'accompagnement sont transmises aux équipes de la DAC.

**Mme IMBERT**

L'enquête Diapason, pour laquelle les réponses sont anonymes, n'a pas lieu tous les ans. C'est pourquoi il est intéressant de questionner le salarié sur ses conditions de travail dans le cadre des entretiens d'appréciation. Toutefois, il semble illusoire d'espérer qu'une majorité de salariés les jugent « très satisfaisantes ».

Il faut faciliter les mobilités professionnelles entre le réseau et les fonctions supports et vice-versa. Il est intéressant de connaître les deux types de métier pour mieux comprendre l'Entreprise. Il arrive trop souvent que les salariés du réseau espèrent finir leur carrière dans les fonctions supports. Ce sera un changement culturel à long terme.

**M. AVIER**

Le rapport paraît surtout comptable et insuffisamment qualitatif. Ces éléments souvent positifs ne reflètent pas le mécontentement qui s'est exprimé en janvier 2023. La question salariale n'est pas soulevée. Il est étonnant que le nombre de recours soit aussi faible. D'ailleurs la plupart d'entre eux n'aboutissent pas. Je pense que les salariés ont fait preuve d'autocensure. Il manque des éléments sur les demandes de temps partiel, sur les demandes de changement d'agence. La Caisse n'apporte pas de solution aux situations de burn-out ou d'incivilité.

**M. D'HARCOURT**

Ces sujets n'ont rien à avoir avec la présentation. C'est pourquoi nous ne vous répondrons pas.

**Mme EECKELAERT-ZENOU**

Il arrive encore que des salariés postulent et ne reçoivent aucune réponse.

**M. D'HARCOURT**

Nous en avons déjà parlé. Cela ne doit pas se produire. Donnez le nom des personnes au service RH.

**Mme EECKELAERT-ZENOU**

Le GRH aurait intérêt à se rendre dans les agences pour rencontrer les collectifs. C'est souvent demandé par les équipes.

**Mme LATARJET**

C'est au cœur de notre activité. En 2022, 70 % des agences ont reçu une visite de leur RRH. Cette statistique est globale et peut varier selon les territoires. L'objectif est de poursuivre et d'intensifier ces visites. L'idéal serait de visiter chaque agence

une fois par an, sans oublier les sites des fonctions supports. Les RRH peuvent suivre une réunion d'équipe, discuter de façon informelle ou noter les demandes d'entretien. La démarche est très appréciée. Les retours sont très positifs de la part des équipes et des RRH.

**M. D'HARCOURT**

Ce taux est très satisfaisant. Le travail des RRH consiste à la fois à mener des entretiens approfondis sur un sujet précis, à répondre rapidement à une question et à recenser les problématiques d'un DA.

**Mme IMBERT**

C'est le résultat d'un travail important fourni par les équipes RH, mais malheureusement il n'est pas perçu sur le terrain.

**M. SAFLA**

La note moyenne sur la compétence est de 2,21 sur 3, ce qui constitue une progression par rapport à l'année précédente. La formation semble performante et les salariés sont engagés dans leur travail. Quelle est la note des autres caisses ?

Des salariés possèdent des compétences et il est intéressant de faire appel à ce vivier interne avant de procéder à un recrutement externe.

**M. D'HARCOURT**

Vos questions sont intéressantes, mais nous ne parlons pas aujourd'hui de tous les sujets RH.

Toutes les caisses ne possèdent pas le même système de notation. Nous ne pouvons donc pas nous comparer.

**Mme BALBINE**

J'ai l'impression que peu de salariés sont intéressés par le métier de Capro.

**Mme IMBERT**

21 % des salariés déclarent quand même être intéressés par ce métier.

**Mme RAVATE**

À la Réunion, les GRH sont vraiment présents sur le terrain. C'est très positif.

Qui réalise l'appréciation des salariés qui ont plus de 50 % de leur temps en délégation ?

**Mme SIMONOT**

En cas de mandat léger, le manager effectue l'appréciation. Jusqu'à 59 % du temps, l'entretien peut être mené par le manager et la DRH. À partir de 60 %, l'entretien est mené par la DRH.

c'est la DRH. L'entretien d'appréciation a lieu systématiquement en début et fin de mandat et à l'initiative des Élus en cours de mandat.

## **M. INSEQUE**

Il est dommage que certains managers essaient de garder leurs bons éléments et freinent les mobilités. Il faut également s'intéresser à la mobilité des DA, des DT et des DC.

- **Bilan campagne de rémunération**

### **Mme LATARJET**

Trois dispositifs coexistent pour la revue des rémunérations, en plus de la part variable. Les managers peuvent proposer à leurs équipiers une revalorisation salariale ou une promotion d'emploi ou une prime. La revalorisation salariale reconnaît l'évolution des compétences dans un emploi. La promotion correspond à une évolution plus significative dans son emploi. La prime s'adresse aux personnes qui bénéficient déjà d'un salaire élevé et que nous souhaitons récompenser, mais sans creuser les écarts avec le reste du métier, ou reconnaît une implication particulière distincte de la performance. La revue des rémunérations s'inscrit dans un cadre global. En 2022, il faut noter une PPV en novembre, une augmentation générale Groupe en janvier, une enveloppe pour les augmentations individuelles avec un budget dédié aux publics prioritaires, une prime de transport supplémentaire en juin et une hausse de 1 % de la PPV pour valoriser les bons résultats 2022.

Pour la revue 2023, le budget total a été augmenté de 400 000 euros par rapport à 2022. C'est très significatif. Un montant de 225 000 euros était dédié aux publics prioritaires : GC avec une rémunération inférieure à 30 000 euros (33 000 euros pour les insulaires), GCP avec une rémunération inférieure à 35 000 euros et Capro non-cadres. 500 000 euros étaient réservés aux promotions dans l'emploi. Des outils d'aide à la décision étaient à la disposition des managers pour veiller à la réduction des écarts salariaux. Le sujet fait l'objet d'un pilotage rapproché par les RRH et les directeurs.

En 2023, 35 % des salariés ont bénéficié d'une mesure, contre 29 % en 2022. 13 % des salariés ont été promus (contre 8 % en 2022), dont 40 passages cadres. Les montants moyens ont augmenté. Les managers ont souvent le réflexe de proposer une prime, mais nous avons privilégié les mesures pérennes. C'est pourquoi le nombre de primes est divisé par deux par rapport à 2022. Concernant le public prioritaire, le budget était de 229 000 euros, mais 270 000 euros ont été finalement consommés. 63 % des salariés prioritaires ont bénéficié d'une mesure.

Nous sommes vigilants sur le respect des grands équilibres, mais en général les managers ont de bons réflexes. La répartition des mesures respecte les proportions relatives entre hommes et femmes, cadres et non-cadres, salariés et managers.

- **Bilan part variable**

**Mme LATARJET**

Environ 10 millions d'euros ont été distribués. Plus de 2 900 salariés ont reçu une part variable. Même si l'année 2022 était exceptionnelle, la baisse a été limitée grâce à la décision du CDG d'augmenter l'enveloppe.

La moyenne de part variable (hors bonus) est de 10 % pour les métiers commerciaux et de 5 % pour les fonctions supports.

**Mme MAILLOT**

Le nombre de primes est divisé par deux. Les managers ont-ils manqué de leviers pour récompenser les salariés qui se situent au-delà des attendus ?

**Mme LATARJET**

Le budget a augmenté et rendait possible la distribution de primes. Nous avons incité les managers à transformer les primes en promotions ou en revalorisations, afin de privilégier les mesures pérennes.

**Mme MAILLOT**

Concernant la part variable 2022, la CFTC apprécie l'effort décidé par la Direction, avec le complément de 1 % sur l'enveloppe qui a permis à certaines agences, dont la PPV était à zéro, d'en bénéficier.

Combien de salariés n'ont-ils reçu aucune prime ? Quelle est l'explication ? Un manager peut-il donner plus de 5 % de PV dans les fonctions supports ? Dans le dispositif de PV, concernant le temps de présence, le pourcentage est-il contrôlé uniquement par le manager ? Que se passe-t-il si le salarié et le manager sont en désaccord sur ce point ?

**Mme LATARJET**

Avant l'ouverture de l'outil, les managers vérifient le temps d'affectation du salarié sur l'emploi, en s'appuyant sur les données RH. Ensuite, l'enveloppe est calculée pour ce manager. Pour les fonctions supports, l'enveloppe est calibrée par direction. Chaque manager doit répartir son enveloppe et le directeur valide de façon globale la répartition de l'enveloppe. Il n'y a pas de limite à 5 %.

### **M. D'HARCOURT**

2 926 salariés ont reçu une part variable. Ceux qui ne l'ont pas ne sont pas éligibles du fait de leur temps de présence. Parmi ceux qui l'ont eue, tous ont bénéficié de la part collective et pour certains la part individuelle était à zéro. En général, nous avons tendance à donner une petite prime à tout le monde, au lieu de récompenser davantage ceux qui se dépassent.

### **Mme EECKELAERT-ZENOU**

Les CAGP sont absents des campagnes de revalorisation. Sur 17 CAGP, seuls 2 ont été revalorisés, alors qu'ils participent largement aux résultats de la Caisse. Le métier est très exigeant. Certains CAGP sont obligés d'apporter une proposition de la concurrence pour obtenir une revalorisation hors enveloppe. Ce n'est pas normal.

### **M. D'HARCOURT**

Au moins 3 CAGP sont devenus DA et donc ont été augmentés. Ce métier peut bénéficier de perspectives d'évolution. Nous nous occupons de cette population.

### **Mme IMBERT**

Il existe une enveloppe globale pour la CEPAC et cette enveloppe a été augmentée par rapport aux années précédentes. Cette année, à votre demande, la priorité a été mise sur les métiers qui ont les salaires les plus bas de la Caisse, mais les autres métiers n'ont pas été oubliés. Par ailleurs, une CAGP a été nommée à la Banque privée. Sur 17 CAGP, il faut noter 4 évolutions professionnelles. C'est très positif. Enfin, si une personne a bénéficié d'une promotion en cours d'année, elle ne perçoit pas de revalorisation au cours de la revue. Les CAGP arrivés récemment en poste n'ont donc pas été concernés.

### **Mme LATARJET**

30 % des CAGP de la CEPAC ont bénéficié d'une revalorisation ou d'une promotion.

### **M. D'HARCOURT**

Si entre 30 et 34 % des salariés sont augmentés chaque année et si un salarié n'a pas été augmenté depuis 3 ans, il doit demander un entretien à son manager. Un manager ne peut pas se réfugier derrière le prétexte de l'enveloppe pour ne pas augmenter un membre de son équipe, puisque le montant des enveloppes est fixé en fonction des effectifs.

### **Mme RAVATE**

Le tableau de la page 13 prête à confusion puisque tous les métiers sont mentionnés, sauf celui de CAGP.

**Mme LATARJET**

Oui. Il s'agit d'un oubli.

**M. D'HARCOURT**

Cette année, 35 % des salariés ont été augmentés avec un montant significatif. C'est un effort conséquent.

**Mme ECKELAERT-ZENOU**

Nous en sommes très heureux.

**M. D'HARCOURT**

Ce travail de communication relève du management. Un manager doit réussir à expliquer clairement à un salarié pour quelle raison il a été augmenté ou non.

**M. DOCHE**

Je m'étonne de constater que certains CAPRO se trouvent en E.

**M. D'HARCOURT**

Ce sont des CAPRO d'Outremer, issus des autres banques.

**Mme LATARJET**

Nous avons concentré nos efforts sur ces salariés. Nous voulons changer ces pratiques grâce au nouveau système de classification. Désormais, des promotions sont accordées au moment des nominations. Les GC en CDI sont embauchés sur la classification E et les CAPRO sont recrutés au minimum en F.

**M. DOCHE**

Pour quelle raison 60 GC prioritaires n'ont pas été revalorisés ? Étaient-ils éligibles ?

**Mme LATARJET**

Nous avons étudié la situation de tous les publics prioritaires selon le critère de la rémunération. Certains salariés ne se situent pas à tous les attendus de leur emploi et nous n'avons pas voulu les revaloriser par équité avec leurs collègues. Nous avons dépassé l'enveloppe dédiée à ce public prioritaire.

**M. DOCHE**

Tous les GC prioritaires éligibles ont donc été revalorisés.

Des primes ont été accordées aux personnes dont le niveau de salaire ne permet pas d'envisager une revalorisation salariale. Pouvez-vous préciser ce niveau de salaire par classification ?

**Mme LATARJET**

Il n'existe pas de plafond maximal. Certains salariés peuvent venir d'autres parcours et bénéficier d'un salaire en décalage avec celui du reste de l'équipe. Nous ne voulons pas accentuer cet écart.

**M. DOCHE**

Le SNE-CGC salue l'action visant à reconnaître la séniorité. Le sujet de l'animation de l'accord sur les classifications nous est cher.

Auparavant, le passage au statut cadre était valorisé à hauteur de 2 500 euros. Est-ce toujours le cas ?

**Mme LATARJET**

Le passage cadre est unique dans la carrière et nous souhaitons l'accompagner d'un montant significatif, compris entre 2 000 et 2 500 euros.

**M. DOCHE**

Un document de référence précise-t-il les minima en cas de promotion ?

**Mme LATARJET**

Le passage au management est également marqué, mais il n'existe pas une grille. Nous cherchons à valoriser des passages clés.

**M. DOCHE**

Je m'étonne de la liste des métiers des fonctions supports éligibles à la part variable.

**Mme IMBERT**

En effet, le document n'est pas exhaustif.

**M. DOCHE**

Comment un salarié peut-il connaître le temps de présence calculé pour la détermination de sa part variable ?

**Mme SIMONOT**

Le manager et les RH en ont connaissance. Le salarié doit s'adresser à eux.

**Mme IMBERT**

Le salarié peut écrire à la messagerie générique dédiée à la part variable.

**Mme BALBINE**

Auparavant, le document mentionnait le montant de la part individuelle et celui de la part collective. Or ce n'est plus le cas. Les deux sont confondus. Plusieurs salariés m'ont posé la question.

**Mme IMBERT**

Je note la question.

**M. D'HARCOURT**

Le manager doit expliquer ce point lors de l'entretien.

**M. AVIER**

La CGT est défavorable à la part variable, qui est très injuste. En effet, la part variable d'un salarié dépend des salaires de son agence et elle varie selon la situation de la personne, son ancienneté, sa situation antérieure, etc. La CEPAC est la caisse qui verse la plus grande part de salaire aléatoire alors que le salaire fixe doit être prépondérant.

**Mme BERNARD**

Les résultats commerciaux nous seront-ils présentés ? Nous pourrions mieux comprendre la redistribution de la part variable au travers de ces résultats.

**M. D'HARCOURT**

Ce serait en effet intéressant d'en parler en cours d'année. Je note votre demande.

**6. Point d'étape sur le parcours « NBA »**

*Intervenant : M. GILLES.*

**M. GILLES**

Nous avons créé le parcours NBA (Nouveau banquier assureur) pour plusieurs raisons. Le marché du recrutement est très concurrentiel. Nous accueillons de plus en plus souvent des personnes qui ne viennent pas du métier, même si 70 % des nouveaux salariés ont une expérience du métier bancaire. Nous avons mis en place un parcours robuste au planning resserré. L'objectif est également de rendre l'accompagnement plus homogène entre les régions.

Cette démarche a été coconstruite avec environ 100 personnes. Nous avons interrogé les salariés qui venaient d'autres banques pour nous comparer avec ces établissements.

Les deux premières journées s'adressent à tous les salariés, y compris ceux des fonctions supports. Les journées suivantes portent sur la technique bancaire.

Pour le parcours NBA proprement dit, le socle de base se déroule pendant trois semaines à Pichaury. Tous les samedis, les GC sont présents dans leur agence d'affectation où ils prennent progressivement leurs marques. Ensuite, ils

reviennent suivre des modules d'approfondissement à raison d'une semaine par mois pendant 4 mois, sachant que certains modules sont à la carte en fonction de l'expérience.

La première promotion a commencé le 7 février. Tous les premiers mardis du mois, nous lançons une nouvelle promotion. Depuis le début, il y a eu 81 participants, dont 20 ont suivi seulement les deux premières journées. Depuis mai, du fait de l'augmentation du nombre de GC, nous avons scindé les groupes en deux.

L'ancien parcours d'intégration s'est arrêté mi-décembre. Les salariés arrivés depuis décembre ont été intégrés dans le parcours NBA à partir de février. Désormais, un salarié sur deux commence par le NBA. Parfois, il est demandé de faire entrer un nouveau salarié en agence de façon urgente pour pallier une absence ou pour contrer une proposition concurrente. Nous devons être réactifs et affecter rapidement les candidats en agence.

Nous présentons le programme dès les entretiens de recrutement. Ce mois de formation constitue un argument d'attractivité. Le dispositif est également présenté aux DT et aux DA concernés.

Nous sommes dans une démarche d'amélioration continue et nous prenons en compte les retours des salariés. Nous avons mis en place des questionnaires. L'équipe formation a passé du temps sur le terrain pour observer comment les premières sessions se passaient et a organisé des débriefings en fin de journée. En général, les retours sont positifs, même s'il nous est demandé davantage de mise en pratique.

Il est prévu d'avoir des démonstrations d'utilisation de MyCEPAC dès le mois de juin. Nous avons travaillé avec la DAC et la DEC sur le sujet de la manipulation des outils. Nous avons besoin d'un environnement simulé. C'est pourquoi nous avons demandé à pouvoir utiliser UTI MySis dans l'environnement de recette. Cela devrait être possible dès le mois de juin.

Nous travaillons avec les équipes pour ajouter une journée d'immersion supplémentaire e-Cepac dans le socle de base.

Dorénavant, le portefeuille sera remis à S+4 de la prise de fonction de façon à être certain que le salarié ne l'ait pas au moment de la formation. Le DA présentera le portefeuille de façon à marquer un peu l'événement.

Nous avons communiqué sur les réseaux sociaux. Nous réaliserons une vidéo de témoignage pour parler de l'apport de ce programme, qui doit constituer un parcours de référence.

**Mme BERNARD**

Nous avons reçu des retours. J'attire votre attention sur les prestataires externes (notamment ESB) qui peuvent parfois être un peu loin du terrain.

**Mme IMBERT**

Nous avons reçu un retour précis sur Event Games pour IARD et nous sommes en train de le corriger. Je note votre remarque.

**Mme BERNARD**

Tous les salariés n'ont pas le même niveau ni le même besoin de formation.

Une immersion d'une seule journée à l'agence Habitat est-elle suffisante ?

**M. GILLES**

C'est la demande de l'agence Habitat. Nous avons construit ce parcours de formation avec les GC arrivés récemment, les directions et les DA.

**M. D'HARCOURT**

Nous vérifierons si cette durée est suffisante. Il ne faut pas que le parcours soit trop long.

**Mme BERNARD**

Il est demandé des devoirs (un cas pratique sur une approche) aux salariés, ce qui suscite du stress et de l'incompréhension. Je vous apporterai des précisions. Aucun document papier ne leur est fourni. Or ces salariés ne peuvent pas télétravailler, puisqu'ils ne possèdent pas d'authentification à distance. Ils travaillent uniquement en agence. Il faut peut-être leur dégager du temps.

**Mme IMBERT**

Ils ne sont pas censés travailler après leur journée de formation. Je suis étonnée par ce point.

**M. GILLES**

Les nouveaux salariés doivent préparer leur examen DCI à la fin de leur formation. Pour le socle, il n'y a pas de devoir normalement.

**M. DOCHE**

Le parcours correspond tout à fait aux attendus.

Personnellement, j'aimerais savoir si vous avez reçu un retour sur le comportement de certains nouveaux salariés.

**Mme IMBERT**

Deux personnes ont en effet eu un comportement inapproprié, ce qui a donné lieu à un recadrage managérial et à un message RH. Cela s'est produit une fois, mais ce n'est pas une généralité. Ces salariés sont encore dans leur période d'essai. Les personnes ont présenté leurs excuses et ont pris conscience qu'il existait des limites à ne pas dépasser. Il arrive que de jeunes salariés manquent de maturité.

**M. AZEDE**

C'est un beau travail. J'espère qu'il sera possible de capitaliser sur cette expérience pour l'étendre en Outremer.

**M. GILLES**

Nous nous sommes posé cette question dès le début. Nous pourrions décliner certains modules, mais le nombre de recrutements est plus faible en Outremer et nous ne pouvons pas dupliquer le programme à l'identique. Nous y réfléchissons. Nous testons d'abord le dispositif ici et nous pourrions ensuite le décliner.

**Mme BALBINE**

Les nouveaux salariés sont peu nombreux en Outremer, mais sont un peu livrés à eux-mêmes. Il est compliqué de les former directement en agence.

**M. GILLES**

C'est vrai pour ce qui concerne le volet technique, même si l'intégration est très bien menée à la Réunion.

**Mme RAVATE**

À la Réunion, les nouveaux sont envoyés à e-Cepac avant de rejoindre leur agence. C'est très positif.

**M. AZEDE**

L'environnement de recette pourrait être utilisé en Outremer.

**M. D'HARCOURT**

Nous essaierons de capitaliser sur cette expérience, même si nous ne pouvons pas reproduire exactement le même dispositif.

*La séance est suspendue de 13 heures 30 à 14 heures 20.*

## **7. Point sur les agences de Saint Antoine et la Rouvière à Marseille**

### **Mme SIMONOT**

Suite à la multiplication des incivilités, notamment la dernière, dans cette agence, le cabinet Stimulus est intervenu fin avril, avec un temps d'échange collectif en présence du psychologue. Un moment d'échange individuel a été proposé. Cette initiative a été très appréciée des salariés. Des mesures individuelles ont également été décidées.

### **Mme IMBERT**

Conformément à son souhait, le DA a changé d'agence et a rejoint Euromed. Il est remplacé par un ancien DT qui connaît très bien les quartiers sensibles et qui pourra accompagner les salariés. Le 3 juin, une salariée qui avait demandé à changer d'agence (rapprochement de domicile pour des préconisations médicales) rejoindra PPA. Une séance de formation est programmée pour le 9 juin. Cette formation a été revue de façon à aborder ce sujet des événements graves.

### **Mme SIMONOT**

Nous avons rencontré les équipes municipales le 22 mai. La mairie a pris des engagements. Nous attendons que la police municipale soit plus visible, de façon à avoir un effet dissuasif et à raccourcir son temps d'intervention.

### **Mme BERNARD**

S'agit-il d'une formation interne ou externe ?

### **Mme IMBERT**

C'est notre formateur externe spécialisé et habituel.

Deux agents de sécurité sont positionnés dans l'agence de Saint-Antoine pour le moment de façon permanente. Les salariés se sentent rassurés.

### **M. DOCHE**

Merci pour ce retour. Le travail mené par la Direction est de nature à essayer de trouver des solutions. Nous vivons dans une société où les situations dérapent facilement. Comment une entreprise peut-elle trouver des solutions pour garantir la sécurité de ses salariés ? C'est compliqué.

L'équipe de l'agence reconnaît le travail qui est accompli. La mobilité du DA est une bonne nouvelle, mais il ne faudra pas oublier les autres salariés. Dans un délai raisonnable, il faudra leur proposer des solutions. Plus généralement, il s'agit d'éviter l'usure des personnes, car leur degré de résilience s'étiole au fil du temps.

### **M. D'HARCOURT**

Cette préoccupation est permanente pour nous. Le dispositif d'agence sensible est intéressant, même si nous devons l'adapter. Il est vrai que les mobilités sont compliquées. Si un salarié a fait part de son souhait de partir depuis longtemps, nous devons réussir à lui répondre.

La société n'évolue pas de façon favorable sur ce sujet. Nous devons gérer la situation avec calme et accompagner les salariés. Je ne sais pas si la présence des agents de sécurité est très utile.

### **M. DOCHE**

Dans un premier temps, la présence des vigiles est de nature à rassurer l'équipe, mais je ne sais pas si cette mesure doit rester pérenne.

### **M. AVIER**

Ce sont des agressions. Même si elles sont verbales, et non physiques, elles marquent les personnes. À Saint-Antoine, nous demandons d'avoir deux personnes à l'accueil pour gérer correctement la clientèle. La rentabilité de l'agence serait remise en cause, mais l'important est de faire ce qu'il faut pour recevoir le client. Les agressions se produisent partout dans la Caisse, alors que d'autres banques n'en connaissent pas autant. Les agences collaboratives ne sont peut-être pas adaptées à notre clientèle. L'accompagnement du personnel est très bien, mais vous n'apportez pas une réponse sérieuse sur l'ensemble de la Caisse.

### **M. D'HARCOURT**

Nous en faisons plus pour les agences sensibles que vous avec vos grands discours.

Il est facile de dire que les autres banques connaissent moins d'incivilités, mais il faut comparer ce qui est comparable : aucune autre banque n'a d'agence ouverte dans ces quartiers. Or nous estimons que notre travail consiste à y être présents. Nous avons la chance d'avoir des salariés qui acceptent d'y travailler et d'avoir un dispositif d'accompagnement. Je ne peux pas garantir que ne se produira jamais une agression. Pour le moment, la CEPAC est la seule Caisse à être équipée de SecurMe. Un salarié peut l'utiliser pour rentrer à son domicile. Le sujet des agences sensibles est suivi avec sérieux et attention. Nous sommes fortement mobilisés sur le sujet.

### **Mme RAVATE**

Avez-vous envisagé de fermer l'agence de Saint-Antoine ? Il ne semble pas que la situation du quartier doive s'améliorer prochainement.

### **M. D'HARCOURT**

Nous n'avons envisagé cette fermeture à aucun moment.

Nous voulons protéger les salariés et répondre à nos clients. Nous agissons fermement vis-à-vis de nos clients. En cas d'incivilité, nous clôturons le compte.

Pour moi, fermer une agence ne constitue pas une solution. Nous devons réussir à traiter les problèmes. Je pense que nous n'avons pas exploré toutes les pistes, notamment sur la formation ou le partage d'expérience.

### **Mme SIMONOT**

Une incivilité grave s'est produite ce matin à Saint-Just. Trois clientes d'une même famille se sont présentées à 8 heures 20. La situation a dégénéré au point de nécessiter l'intervention des forces de l'ordre durant 50 minutes. C'est un contexte de fin de relation commerciale, puisque les clientes n'ont pas accepté la remise des chèques de banque. L'agence n'a pas rouvert au public. L'infirmier du travail a été prévenu. Il a été procédé à deux déclarations d'accident du travail. L'équipe Sécurité s'est déplacée sur place. Je vous communiquerai des précisions par écrit.

### **Mme BERNARD**

La gestion de la fin de la relation commerciale constitue une piste à explorer. Cette action ne devrait peut-être pas être laissée à l'agence. Les clients difficiles auraient moins l'occasion de revenir sur place.

### **M. CONVALLI**

Quand l'incivilité est prise en charge par le service juridique (envoi des lettres de clôture), c'est efficace.

Par ailleurs, je connais des salariés qui aimeraient travailler dans les agences sensibles, mais qui craignent d'y être bloqués et de ne pouvoir en partir. Même si c'est compliqué, il faut peut-être formaliser une durée de mission de façon à les rassurer.

### **M. D'HARCOURT**

Je note. C'est une bonne idée.

### **M. AVIER**

Je partage de nombreux points avec vous. Il faudrait savoir d'où vient le conflit avec les clients.

### **M. D'HARCOURT**

En général, l'incivilité fait suite à un défaut de prestation (comme un dépassement de découvert autorisé ou un refus de prêt). Certains clients réagissent très mal. La qualité de l'accueil n'est pas en cause.

### **M. AVIER**

Pour quelle raison la Caisse ne porte-t-elle pas plainte contre ces clients ?

### **Mme SIMONOT**

Ce sont les victimes qui doivent porter plainte. La Caisse ne peut pas le faire à leur place. En cas d'instruction, la CEPAC sera partie civile. Les salariés sont systématiquement accompagnés par la Direction juridique et un avocat est mis à disposition pour les assister.

### **Mme MACCIOCU**

Les salariés apprécient le travail de la Direction juridique.

### **Mme IMBERT**

À l'agence de la Rouvière, trois incivilités ou agressions ont été commises en trois semaines par le même individu psychologiquement très instable. La DA a porté plainte, avec l'assistance de la Direction juridique.

Les images de vidéosurveillance ont été transmises à la police. La procédure est en cours.

### **M. D'HARCOURT**

Initialement, l'agent de sécurité n'était pas suffisamment informé et a laissé entrer ce client. Nous nous sommes améliorés sur ce point.

### **Mme IMBERT**

Il faut que ce soit toujours le même agent. Sa présence a été prolongée.

L'infirmier interviendra dans l'agence.

L'individu n'a plus le droit d'approcher les Caisses d'épargne.

## **8. Points divers**

### **M. DOCHE**

Il existe un process sécurité qui consiste à enlever des mains du DA la clé de secours. L'accès s'effectue uniquement par badge. Or, récemment à l'agence du Raizet, les badges ne fonctionnaient pas. Le DA ne possédait pas la clé de secours

et il a fallu attendre l'intervention du vigile. L'agence a pu ouvrir seulement à 10 heures. S'agit-il d'un process CEPAC ? Quel en est l'intérêt ?

**M. D'HARCOURT**

Je transmets le point à Thierry Motreff.

**M. DOCHE**

Il est prévu de présenter en CSE un point d'étape sur la DAC et sur la situation des moniteurs.

**Mme SIMONOT**

Le point sera présenté en juin.

**Mme CASTELLO**

La note relative aux jours de fermeture indique une fermeture les samedis 23 et 30 décembre le matin. La e-Cepac qui travaille le samedi après-midi a été oubliée.

**Mme SIMONOT**

C'est une erreur. Nous la corrigerons.

**M. AZEDE**

Quel sera l'impact de la réforme des retraites sur les salariés qui ont déjà demandé à bénéficier de l'accord GEPP (temps partiel et majoration de l'indemnité) ?

**Mme SIMONOT**

Pour bénéficier de la majoration d'indemnité, le départ à la retraite doit intervenir avant le 30 juin 2024. La présentation mentionnait « sous réserve du projet de réforme des retraites ». Si le salarié ne part pas à la date initialement prévue, il ne perçoit pas l'indemnité et il n'est plus éligible à la majoration.

**Mme BERNARD**

Nous demandons à revoir et à adapter les dates du dispositif pour tenir compte de la réforme.

**Mme MACCIOCU**

Combien de personnes ont-elles demandé à bénéficier des dispositifs de fin de carrière ?

**Mme IMBERT**

Nous sommes en train de traiter les demandes. Pour le moment, je ne connais pas les chiffres.

**Mme MAILLOT**

Est-il prévu de remplacer la gestionnaire de compte de l'Agence du personnel de la Réunion qui est récemment partie à la retraite ?

**Mme IMBERT**

Non. Son portefeuille était déjà traité en Métropole, car cette personne ne possédait pas de délégation et assurait simplement un rôle de relais local.

**Mme MAILLOT**

Lors de la présentation sur la réorganisation de la DSTS, il a été dit qu'un responsable Achats rejoignait les effectifs de la DSTS. Ce responsable Achats sera-t-il remplacé ?

**Mme IMBERT**

Non. L'activité n'occupait pas la personne à 100 % et a été facilement absorbée par l'équipe Métropole.

**M. VIPERAI**

En juillet 2022 nous avons signé les accords « égalité PRO », pour le suivi de cet accord un bilan annuel avec des indicateurs plus les résultats de l'enquête APEC. Pouvez-vous préparer pour la rentrée une réunion de commission égalité PRO ?

**Mme SIMONOT**

Nous sommes en train de préparer le dossier et de planifier les réunions.

**M. VIPERAI**

Prime aide au transport : bien que la procédure soit rappelée une fois par an par une brève notamment pour la prise en charge de 60 % des transports publics et de la prime mensuelle de 16 €, malgré cela nous nous rendons compte que de nombreux salariés passent au travers et ne bénéficient pas de la prime d'aide au transport. Ne serait-il pas possible aux CARH ou GRH d'informer directement les collaborateurs qui n'ont pas fait de démarche car ceux-ci ont les éléments concernant le domicile et l'affectation ?

**Mme SIMONOT**

Nous effectuons un rappel annuel. Nous pourrions ajouter un point à ce sujet dans l'Actus Paie mensuel.

**M. GRANDSON**

Un salarié qui normalement ne travaille pas le mercredi après-midi a suivi une formation le mardi et le mercredi. Le service formation lui a dit que son jour de récupération serait le jour de son arrivée. Puis, pour une formation le jeudi après-midi, le jour de récupération s'est limité au vendredi matin. Cette organisation ne permet pas de respecter les temps de repos et ne prend pas en compte le délai de route.

**Mme SIMONOT**

Envoyez-nous les éléments par écrit et nous vous répondrons.

**Mme MARTIN**

Pour les personnes de plus de 55 ans, est-il possible de verser une partie du salaire sur un compte épargne temps (CET), en plus du treizième mois et de la part variable ?

**Mme SIMONOT**

Il existe des règles de plafonnement des CET. Nous vérifierons.

**Mme MARTIN**

La Brève a été mise à jour concernant les congés spéciaux. Pour quelle raison est-il indiqué 6 jours suite au décès d'un conjoint, mais seulement 4 jours pour un concubin ou un partenaire de Pacs ? Une harmonisation est-elle prévue ?

**Mme SIMONOT**

Les congés spéciaux sont prévus par les statuts du personnel, qui se limitent aux conjoints mariés. La loi a prévu des congés spécifiques pour les concubins et les partenaires Pacs.

**M. D'HARCOURT**

Le sujet relève d'une négociation de branche.

**M. INSEQUE**

L'ensemble des Élus de proximité remercie Hervé D'Harcourt pour sa présence et pour la qualité des échanges. L'expérience est à renouveler.

**M. D'HARCOURT**

Merci à Caroline Isnardon qui anime ces commissions de proximité tous les mois.

**M. INSEQUE**

Lors du CSE d'avril, j'ai parlé à Thierry Motreff du problème de climatisation à l'agence de Marigot, qui ne parvient pas à être résolu. Les salariés travaillent sans fenêtre, sans climatisation, sans aération. J'ai proposé de recourir à une climatisation manuelle.

**M. D'HARCOURT**

Écrivez directement à Thierry Motreff.

**M. INSEQUE**

Pourrions-nous recevoir un retour suite aux points RH mentionnés dans le compte rendu de la commission de proximité des îles du Nord après sa venue à Saint-Martin et Saint-Barthélemy ?

**Mme SIMONOT**

Je note la demande.

**M. AVIER**

D'après l'INSEE, l'inflation est de 6 % en 2022. Est-il prévu de rouvrir les négociations sur les salaires ? Les frais de repas sont remboursés à hauteur de 20 euros, alors même que les prix de l'alimentation ont augmenté de 15 à 18 %. Il en va de même pour les indemnités kilométriques.

Du fait de la réforme des retraites, quelques personnes qui ont pris leur CET seront obligées de revenir travailler après leur CET, car leur départ a été reporté. Combien de personnes se trouvent-elles dans ce cas ?

La Banque de la Réunion possédait des équipements sportifs ainsi que des locaux destinés aux ASC. Dorénavant, à qui les locaux appartiennent-ils ? Le personnel pourrait-il bénéficier de ces moyens ?

D'après les documents de BPCE, les membres dirigeants ont la possibilité de percevoir une prime équivalente à 6 mois de salaire avant leur départ à la retraite. Il serait intéressant que tout le personnel bénéficie de cette mesure.

**M. D'HARCOURT**

Je vous remercie pour cette déclaration.

**M. GRANDSON**

Certaines entreprises commencent à accorder des congés spéciaux pour les salariées souffrant d'endométriose. La CEPAC envisage-t-elle de prendre également cette mesure ?

**Mme SIMONOT**

Nous n'avons pas encore parlé de ce sujet en interne, mais il pourra en effet être évoqué en négociation.

**Mme BERNARD**

Lors du CSE d'avril, Franck Delagrande a posé une question sur la forte volatilité de la part variable.

**M. D'HARCOURT**

Sur 4 mois, il est normal d'être au-dessus ou en dessous du seuil. Normalement, ces variations ne doivent plus apparaître au cours de l'année.

**Mme BERNARD**

Une autre question portait sur le forfait heures supplémentaires de la DAC et sur la disparité de traitement entre les accompagnateurs Pro, Part et Premium.

**Mme IMBERT**

Nous avons déjà répondu. Nous conservons ce qui est appliqué dans le réseau. Les population Pro et Premium participent à davantage d'événements qui justifient ce forfait.

**Mme BERNARD**

Est-il envisagé de prendre en considération les temps de trajet dans le temps de travail effectif ? Les accompagnements peuvent avoir lieu assez loin du lieu d'affectation habituel (par exemple, lors des Quali Week).

**Mme IMBERT**

Je ne peux pas répondre. Je note le point.

**M. DOCHE**

Quelle est la situation à Mayotte ?

**M. D'HARCOURT**

Le Bank truck connaît des problèmes de batterie et d'antenne, qui sont en train d'être résolus.

Aucune inquiétude n'est signalée concernant la sécurité des salariés.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15 heures 35.*

