

**CEPAC**  
**Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique**  
**— Séance ordinaire du 28 septembre 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)  
Isabelle CECCALDI-FLAUD (SU/UNSA)  
Brigitte CIALIX (CFDT)  
Patrice ESCHENBRENNER (SNE-CGC)  
Sandrine FERMANIAN (SU/UNSA)  
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)  
Karine MAILLOT (CFTC)

*2<sup>e</sup> collègue :*

Fattouma AZOUAOU (SU/UNSA)  
Franck DELAGRANDE (SU/UNSA)  
Éric DOCHE (SNE-CGC)  
Yasmine RAVATE (SU/UNSA)  
Edmond VIPERAI (CFDT)

**Suppléants :**

*1<sup>er</sup> collègue :*

Stéphan BRUNEL (SU/UNSA)  
Laetitia COSTANTINI (SU/UNSA)  
Laurent INSEQUE (SU/UNSA)  
Marc MONTOUT (CGT/SUNI)  
Salim SAFLA (CFDT)

*2<sup>e</sup> collègue :*

Annick CARME-PRADA (SU/UNSA)  
Jean-Luc PONS (SU/UNSA)

**Représentants syndicaux :**

Alain AZEDE (CFDT)  
Frédéric FOUCHARD (SU/UNSA)  
Patricia MACCIOCU (SNE/CGC)  
Jean-Marc SICOT (CGT/SUNI)

**Invités :**

Nicolas AHARONIAN, Jérémy BEAUDENUIT, Thierry MOTREFF, Vincent RAMI  
Serge FLAGE (SACEF)

## Ordre du jour

1. Approbation des procès-verbaux des séances des : ..... 3
2. Présentation du rapport de l'expert sur la politique sociale de l'entreprise 2022..... 3
3. Compte-rendu de la Commission emploi formation et égalité professionnelle du 19 septembre 2023..... 12
4. Consultation des membres du CSE sur la politique sociale de l'entreprise 2022 : remise de l'avis ..... 15
5. Consultation des membres du CSE sur le déploiement de l'agence E-Relai à l'E-CEPAC : remise de l'avis ..... 21
6. Information des membres du CSE sur les ajustements organisationnels au sein du pôle Président..... 23
7. Désignation du représentant du CSE au COS du 12 octobre 2023 ..... 24
8. Désignation d'un nouveau membre de la commission de proximité de la Métropole suite au départ à la retraite de Mme Corinne AYMES au 1<sup>er</sup> octobre 2023..... 24
9. Information des membres du CSE sur les travaux du comité des irritants 25
10. Restitution par la secrétaire des points abordés lors des CSSCT des 11 juillet et 19 septembre 2023 auprès des membres du CSE ..... 28
11. Consultation des membres du CSE sur la mise à jour du Document unique d'évaluation des risques professionnels 2023..... 38
12. Restitution aux membres du CSE de l'enquête DIAPASON édition 2023.. 40
13. Compte rendu des visites d'agence de Mayotte ..... 46
14. Recueil de l'avis du CSE sur les plans ci-dessous suite à la Commission technique de la Métropole du 14 septembre 2023..... 47
15. Points divers ..... 50

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

## **1. Approbation des procès-verbaux des séances des :**

- **19 juillet 2023**
- **20 juillet 2023**

*Les procès-verbaux sont approuvés à la majorité (18 pour, 2 abstentions et 0 contre ; 20 votants).*

## **2. Présentation du rapport de l'expert sur la politique sociale de l'entreprise 2022**

*Intervenant : Serge FLAGE (cabinet Sacef).*

### **M. FLAGE**

Le Groupe BPCE enregistre une forte hausse du nombre de démissions. En 2020, du fait du covid-19, les salariés ne démissionnaient pas et les entreprises ne recrutait pas. Le rapport présente les statistiques de la DARES (au niveau national) sur le sujet.

Nous avons examiné les moyens de la Caisse en rapport avec son projet stratégique. Il s'avère que les salariés gèrent un nombre de plus en plus élevé de bancaisés principaux équipés. Entre 2016 et 2022, ce nombre augmente de 30 % alors que les effectifs ont baissé de 10 %. En 2022, la Caisse compte 3 072 CDI (contre 3 101 en 2021), 113 alternants (120 en 2021) et 23 CDD (32 en 2021). Les effectifs de toutes les catégories se réduisent.

Les femmes sont majoritaires dans l'effectif jusqu'à la classification H, mais minoritaires au-dessus. Toutefois, la part des femmes dans l'encadrement progresse. La part des femmes dans l'encadrement était inférieure à 44 % en 2017 et atteint 48,7 % en 2022, mais ces femmes cadres se trouvent surtout en classe H.

Il n'existe pas de taux idéal de taux de turn-over, qui dépend notamment du nombre d'embauches. Le taux de départ est de 6,42 %, mais comprend tous les départs, sachant qu'il est de 9,4 % dans l'ensemble des caisses. Le taux de départ est moins élevé, mais le nombre de démissions augmente en 2022. Le taux de renouvellement se situe à 5,48 % (8 % pour la moyenne des caisses). Il faut noter

196 embauches en 2022, dont 15 CDD transformés en CDI, 14 contrats d'alternance transformés en CDI et 152 embauches (contre 95 embauches externes en 2021). La part de ces recrutements externes augmente fortement. Il y a 26 ruptures pendant la période d'essai. 42 % des départs sont des démissions et 23 % des départs sont des départs à la retraite. Parmi les personnes recrutées en 2018, il en reste 56 % en 2022. Ces départs ont été progressifs, mais sont plus nombreux durant la deuxième et la troisième année.

Le taux de promotion est de 9,7 % à la Cepac contre 9,4 % en moyenne dans les caisses. Ce taux fait suite à un rattrapage en 2020 et 2021 et semble revenir à son niveau habituel.

La pyramide des âges est intéressante pour anticiper les futurs départs de salariés, souvent expérimentés et occupant des postes d'encadrement. 232 salariés sont âgés de plus de 60 ans et 490 salariés ont entre 55 et 59 ans. La Réforme des retraites entraîne un décalage des départs, mais ils auront forcément lieu. Le rapport propose des hypothèses sur le rythme de ces départs. L'effectif de moins de 5 ans d'ancienneté progresse du fait des embauches alors que l'effectif qui possède entre 5 et 19 d'ancienneté recule.

Le taux de travailleurs handicapés est de 8 %, soit au-dessus de l'obligation légale.

Le nombre d'heures de formation recule, mais l'année 2021 était particulière, du fait d'un phénomène de rattrapage après l'année 2020. En 2022, nous recensons 133 000 heures de formation pour 3 400 stagiaires. Le réalisé 2022 dépasse la prévision. La prévision 2023 est proche de la prévision 2022. La tendance est de revenir à un volume d'environ 19 000 journées de formation dans l'année.

Le rapport présente un point sur les incivilités. Le nombre d'agressions et d'incivilités progresse de 6 %, mais avec une stabilité aux Antilles et à la Réunion. Le nombre d'incivilités passe de 112 à 194 sur le Pays d'Aix, soit une hausse de 73 %. Le nombre d'accidents de travail avec arrêt reste stable. Le taux de fréquence progresse très légèrement.

Le rapport détaille les données d'absentéisme en s'appuyant sur les analyses produites par les cabinets de courtage. Les assureurs gèrent les contrats prévoyance santé des grandes entreprises, ce qui permet de disposer de statistiques. Toutes les études montrent une progression du taux d'absentéisme en 2022. La Caisse compte 37 000 journées pour absence maladie de moins de 6 mois, ce qui est supérieur à 2021. Le nombre d'arrêts de plus de 6 mois

augmente fortement. Le taux d'absentéisme de la Caisse est de 3,44 % pour les absences de moins de 6 mois (contre 3,5 % pour la moyenne des caisses) et de 2,4 % pour les absences de plus de 6 mois (1,8 % pour la moyenne des caisses). Le taux d'absentéisme global de la Cepac est de 9,36 % du fait des absences de plus de 6 mois.

Concernant les cadres, l'écart de rémunération entre hommes et femmes s'explique par la présence plus importante des hommes dans les catégories les plus hautes. Cet écart diminue légèrement. Pour les non-cadres, l'écart de rémunération est de 0,5 %. Nous avons étudié un échantillon de CDI à temps complet présent depuis 3 ans, comprenant 2 544 salariés, pour analyser l'évolution de la structure de la rémunération. 253 salariés perçoivent moins de 31 000 euros de rémunération annuelle. Leur proportion augmente de 3,2 % par rapport à 2021. 635 salariés ont une rémunération annuelle inférieure à 34 700 euros. Concernant les augmentations du salaire annuel théorique, la majorité de l'échantillon bénéficie d'une hausse comprise entre 0,5 et 1 % et 238 salariés perçoivent une augmentation de 4,5 %. Dans le premier décile, qui rassemble les rémunérations les plus basses, pour des personnes qui ont déjà 3 ans d'ancienneté, l'écart de salaires entre hommes et femmes est de 4,4 %. Cet écart s'accroît au fur et à mesure de la progression des quartiles.

La participation atteint 4,3 millions d'euros, sachant que la Caisse applique une formule de participation dérogatoire. L'intéressement représente 16,1 millions d'euros.

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

Je vous remercie pour ce rapport très intéressant.

#### **Mme CIALIX**

Nous notons 45 CDI en moins. Le nombre d'alternants et d'intérimaires diminue également. La baisse du nombre d'alternants résulte-t-elle d'une politique ou est-elle conjoncturelle ?

Que devient la volonté de pourvoir les postes du réseau ?

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

Nous n'avons pas changé de politique concernant l'alternance. Cette baisse résulte d'un aléa. Pour 2023, la cible est de 140 alternants.

#### **Mme IMBERT**

La cible est atteinte.

## **M. D'HARCOURT**

Nous devons être vigilants sur le taux d'intégration des alternants. Un taux d'embauche de 20 % (taux de la promotion 2023) est insuffisant. Certains préfèrent travailler ailleurs. D'autres n'ont pas eu l'opportunité, au cours de leur contrat, de changer de poste ou ils n'ont pas été assez suivis. Il faut emmener les alternants en rendez-vous. Nous appliquons une politique volontariste. Mon objectif est de pouvoir recruter la moitié des alternants que nous formons.

Notre cible est de 3 100 ETP fin 2024. Le nombre de postes vacants reste stable, malgré le fait que nous continuons à recruter. Les embauches servent en effet à compenser des absences de longue durée. Nous espérons pourvoir les postes vacants. Les absences de courte durée pèsent moins sur le réseau. Nous continuons à ne pas remplacer systématiquement les départs dans les fonctions supports, dont la proportion reste élevée.

## **Mme MACCIOCU**

Le rapport met en exergue la progression des démissions, y compris chez des salariés avec une certaine ancienneté, une faible transformation des contrats d'alternance en CDI, un nombre de sorties supérieur à celui des embauches, un taux de promotion en recul et des écarts de salaire trop élevés. Avez-vous déjà mis en œuvre des actions pour remédier à ces situations ?

Par ailleurs, le taux de travailleurs handicapés à 8 % est-il calculé uniquement à partir des nouvelles embauches ou intègre-t-il les reconnaissances de la dégradation de l'état de santé des salariés ?

Concernant la baisse des effectifs, il faut veiller au maintien des fonctions supports. Les embauches sont destinées prioritairement au réseau. Quel sera l'objectif des effectifs pour 2025 ? Est-il prévu de fermer des agences ?

## **M. D'HARCOURT**

Le taux de promotion a baissé en 2022 après avoir augmenté les années précédentes, mais ce taux de 9,74 % ne me satisfait pas. Nous avons présenté un point sur la campagne de promotion 2023. Les promotions sont plus nombreuses en 2023. Nous devons mener un travail de fond sur ce sujet. Lors des petits-déjeuners, les salariés parlent souvent des perspectives de carrière. L'outil de la classification n'est pas encore très bien intégré. Il faut souvent convaincre les managers d'accompagner une augmentation par un changement de classification, qui permet de donner des perspectives de carrière aux salariés. Il est vrai que dans le réseau le nombre d'emplois est limité.

Le taux de démission est inférieur à celui des autres caisses, mais il s'en rapproche. Il en va de même pour le taux d'absentéisme. Il s'agit d'un point de vigilance. Nous cherchons à garder nos équipes. Nous suivons le taux de fidélisation (après trois ans combien de salariés sont encore présents). En l'occurrence, ce taux est meilleur à la Cepac que dans les autres caisses. Fin août 2023, le nombre de démissions est supérieur à celui d'août 2022, même si l'augmentation semble à présent moins rapide. Il faut également ajouter 10 licenciements pour faute de personnes qui voulaient s'inscrire à Pôle Emploi. Le niveau de départs reste stable entre 2022 et 2023.

Le taux de RQTH cumule les recrutements (2 embauches de travailleurs handicapés en 202) et les reconnaissances.

Nous suivons un plan de développement. Nous n'envisageons pas de fermer des agences. Nous voulons reconquérir certains territoires, tout en trouvant un équilibre, car certains projets entraînent des coûts élevés.

## **M. DELAGRANDE**

Nous avons envie de travailler avec vous sur plusieurs sujets, notamment sur le petit nombre de métiers dans le réseau commercial. Certains métiers de GC pourraient s'inscrire dans une filière GC Pro ou dans un vivier CA Pro. L'idée serait de matérialiser le fait que ces GC sont identifiés et qu'ils sont en lien avec les CA Pro, pour leur apporter un soutien et monter en compétence. Il serait possible d'identifier un GC accueil dans certaines entités ou de réfléchir au statut cadre des GCP. Dans ce cas, le métier de GCP constituerait la première marche vers le métier de CA GP qui, lui, peut avoir le statut de cadre.

Nous constatons tous que l'Entreprise possède une géographie atypique, avec une BDR très développée et des métiers spécifiques, ce qui rend difficiles les comparaisons avec les autres caisses.

Je m'interroge sur les démissions par tranche d'ancienneté. Nous savons que les jeunes salariés démissionnent facilement, mais des salariés partent avec 10 ou 15 ans d'ancienneté. C'est plus inquiétant. J'ai le sentiment que ce phénomène accélère. Il faudrait également étudier le nombre de démissions selon les territoires. J'ai le sentiment que les licenciements pour inaptitude sont plus nombreux. Au vu de la hausse du taux d'absentéisme, ce point est à surveiller. Le recrutement est difficile. Il faut travailler sur l'attrition et essayer de retenir nos talents.

## **M. D'HARCOURT**

Concernant les métiers et les perspectives de carrière, nous devons en effet réfléchir au sujet, ce qui répondra au phénomène d'attrition. Nous devons communiquer sur les métiers qui existent, sur la réalité des mobilités et sur le nombre de promotions, pour montrer que les évolutions possibles. Il faut peut-être travailler également sur de nouvelles filières. Par exemple, le métier de GCP n'a pas été correctement mis en place. Il est présenté comme un GC+ alors que ce métier est différent.

Il est intéressant de mettre en rapport les démissions et l'ancienneté. Les jeunes partent, mais aussi les salariés avec 5 ou 10 ans d'ancienneté. Le sujet des démissions est récent dans les Caisses d'épargne. Nos salariés sont bien formés et intéressent nos concurrents. D'ailleurs, nous recrutons aussi des personnes avec de l'ancienneté provenant d'autres entreprises. Nous devons nous habituer à ce phénomène.

Je suis vigilant sur le sujet des inaptitudes qui suscite toujours des débats compliqués. Les démarches sont toutes individuelles et différentes. Il faut demeurer prudent et éviter d'avancer des généralités.

Nous devons agir sur l'absentéisme et le mal-être. Nous avons négocié un accord sur les conditions de travail dans le cadre duquel nous avons prévu de former l'ensemble de nos managers à la détection des RPS. Ce n'est pas facile. Nous devons savoir comment accueillir les personnes qui reviennent après un arrêt maladie.

Je partage ce que vous dites sur l'attrition. Nous voulons recruter, mais aussi améliorer le taux de maintien des salariés à la Cepac.

Vous savez que nous organisons au moins trois petits-déjeuners mensuels. Désormais, l'un d'eux sera dédié aux managers et à partir de janvier 2024 un autre rassemblera des personnes qui ont été embauchées 12 ou 18 mois auparavant. Ces salariés nous donneront leur perception de la Caisse.

## **M. GRANDSON**

Le nombre d'alternants titularisés est trop faible. En Martinique et en Guyane, la Cepac sert de centre de formation pour la concurrence. 80 % des jeunes alternants sont sollicités par la concurrence avant même la fin de leur formation. Ils ne reçoivent pas de proposition de notre part.



Il faudrait éviter qu'un alternant effectue toute sa formation dans une seule agence, car toutes les agences n'ont pas le même fonctionnement.

**M. D'HARCOURT**

Il est vrai que beaucoup moins de postes sont à pourvoir en Outremer qu'en Métropole, notamment par rapport à Marseille. En Martinique, nous aidons les équipes en place avec la nomination d'un alternant, mais nos possibilités de recrutement sont limitées. Votre suggestion est en effet intéressante.

**Mme RAVATE**

Il arrive que les jeunes ne reçoivent aucune proposition de la Cepac alors que trois ou quatre mois avant la fin de leur contrat, ils sont contactés par la concurrence. Pendant ce temps, nous avons du mal à recruter de bons profils. C'est un paradoxe. À la Réunion plusieurs postes sont à pourvoir.

La politique salariale pourrait être revue, car les salariés démissionnent et rejoignent la concurrence notamment pour des raisons salariales.

**M. D'HARCOURT**

Si des postes sont à pourvoir, il est en effet dommage de ne pas recruter des alternants. Si c'est vrai, nous devons nous corriger. Toutefois, certains alternants reçoivent des propositions, même si elles ne leur conviennent pas.

Sur les salaires, je maintiens mes propos. Certains salariés acceptent de prendre un risque en rejoignant une autre entreprise et ils sont payés en conséquence. C'est normal. Nous voulons maintenir un niveau global équilibré de l'ensemble des salaires.

**Mme BERNARD**

Notifiez-vous les causes des démissions ?

**M. D'HARCOURT**

Oui. Chaque RRH reçoit le salarié qui envoie sa démission pour connaître ses raisons. Pendant le covid-19, les réorientations professionnelles étaient nombreuses. En 2022, comme en 2019, les départs vers la concurrence (pour le salaire ou pour une autre raison) sont plus nombreux.

**Mme IMBERT**

En 2023, la part des réorientations professionnelles revient au même niveau que celle des départs à la concurrence. Or c'est un motif sur lequel nous ne pouvons pas agir.

**Mme BERNARD**

Ma question porte aussi sur les alternants qui partent de la Cepac.

**M. D'HARCOURT**

Nous savons si un alternant part parce qu'il n'a pas été accompagné. J'espère une amélioration sur ce point l'année prochaine.

**Mme BERNARD**

Les salariés (directeur d'agence ou directeur de territoire) ne disposent pas toujours des moyens de mener un accompagnement de qualité.

**M. D'HARCOURT**

Chacun doit accomplir son travail, comme la DRH et les managers locaux. Notre objectif collectif est de pouvoir garder un alternant si nous voulons le recruter. Le sujet relève de la responsabilité de chacun.

**M. AVIER**

Les salariés ne savent pas ce qu'ils deviendront et préfèrent partir. Ils démissionnent à cause du salaire, de la proximité géographique de l'emploi ou d'autres raisons. La Cepac a perdu de son attractivité. Beaucoup de salariés sont déçus, car ils manquent de perspective de carrière. Vous ne faites rien pour corriger ce problème. Il faut prendre les dispositions nécessaires. Si on promeut chaque année seulement 10 % du personnel, il faut attendre 10 ans avant de bénéficier d'une promotion. C'est décourageant.

Je remercie l'expert pour son rapport qui contient des informations détaillées.

*L'année 2022 a été une année exceptionnelle en matière économique et financière pour l'ensemble du secteur bancaire et plus particulièrement pour la CEPAC. Celle ne s'est pas retrouvée dans la politique sociale, comme nous l'avons déjà fortement dénoncé lors de notre avis sur la politique économique et financière au mois de juillet.*

*Malgré des résultats constamment positifs d'année en année, et même durant la période Covid, la CEPAC voit ses effectifs diminuer. De plus en plus de salariés jeunes ou expérimentés partent de l'Entreprise. Le rapport de notre expert-comptable est sans équivoque. Il y a un problème de fond à la CEPAC, la tendance sur ces dernières années est à la baisse en matière d'attractivité et les multiples appels à candidatures ne régleront pas ce problème de fond. Une situation qu'on retrouve côté clientèle concernant la diminution du nombre de clients inscrits dans nos livres qui reste à la baisse.*

*Dans tous les compartiments RH, la situation se dégrade : démissions, même durant les périodes d'essai, maladies, arrêts de travail, etc. Si on y rajoute la moitié des nouveaux embauchés qui partent après 4 ans de présence, tout ceci démontre que si aucune mesure n'est prise, le phénomène risque de s'amplifier. Et ceci s'explique également par le manque d'évolution et d'horizon proposé aux salariés, jeunes ou pas, avec un taux de promotion annuel en dessous de 10 %. Il faut 10 ans pour espérer bénéficier d'une promotion.*

*La pyramide des âges fait ressortir un effectif de plus de 720 salariés de plus de 55 ans, dont 232 de plus de 60 ans. Compte tenu de la baisse des revenus en euros constants, il est fort à parier qu'une grande partie de ce personnel ne partira pas à l'âge et risque de terminer sa période d'activité à 70 ans du fait de la réforme des caisses de retraite complémentaire. Quant aux niveaux de rémunération minimum établis dans l'accord NAO national 2022 signé entre les dirigeants du groupe et les organisations syndicales CFDT et SNE-CGC, ils enfoncent le clou. Un jeune salarié ne voit donc aucun attrait à rester à la CEPAC, d'autant que les revenus aléatoires profitent surtout aux plus hautes classifications.*

*Autre élément, les conditions de travail qui se dégradent dans le réseau commercial, avec une politique basée principalement sur les objectifs à court terme au détriment de la relation client et de la confiance qui devraient être le maître mot. La suppression en 2016, dans la plupart des agences, du poste d'accueil à part entière montre ses conséquences en matière d'agressions physiques, verbales et autres incivilités de toutes sortes sur le lieu de travail, voire en dehors. Des éléments qu'on retrouve dans les témoignages d'arrêts maladie.*

*Concernant l'analyse de la politique de rémunération, le manque d'informations pertinentes est évident. En dehors des 10 % de promotions annuelles qui sont mises en avant, on ne voit pas tous les salariés qui ont été laissés au bord de la route depuis des années, voire des dizaines d'années. Et ce ne sont pas les 2,5 % de revalorisation garantie tous les 8 ans qui compenseront tous les éléments précédents. Combien de salariés pourtant expérimentés n'ont jamais atteint ou n'atteindront jamais le statut de cadres ?*

*Le taux d'encadrement de la CEPAC reste extrêmement faible (en dessous de 40 %) par rapport aux banques AFB (70 % de cadres). La plupart des postes confiés sont sous-classifiés, car l'expérience n'est pas reconnue, ce qui prêche à un discours mensonger qui consiste à dire que le personnel est très bien payé. Un grand nombre de salariés a vu leur revenu baisser en euros constants depuis plus*

*de 20 ans. Et ces dernières années le phénomène s'est amplifié sans qu'aucune mesure sérieuse n'ait été envisagée.*

*Bref, pour la CGT/SUNI la politique sociale, si on veut la qualifier ainsi, n'est pas en phase avec les efforts du personnel et la santé économique de la CEPAC depuis plusieurs années, en particulier en 2022, ce qui explique le mécontentement du mois de janvier 2023 qui se retrouvera tôt ou tard, à juste titre.*

*Notre avis est évidemment négatif.*

#### **M. INSEQUE**

Je remercie l'expert pour sa présentation.

Quand vous êtes passé en mars à la Guadeloupe, la Direction locale a dit qu'aucun salarié ne possédait le niveau suffisant pour être CA Pro. C'est en 2021 qu'a été nommé le dernier CA Pro en interne. La Caisse a embauché quatre CA Pro en externe, mais en parallèle, trois salariés sont partis à la concurrence pour rejoindre des postes de CA Pro ou de responsables adjoints.

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

Nous avons connu plusieurs départs de salariés à la concurrence. Nos exigences sont peut-être trop élevées. Avec le recul, nous pouvons regretter de ne pas avoir nommé ceux qui sont partis. Je ne sais pas, mais nous vérifierons.

### **3. Compte-rendu de la Commission emploi formation et égalité professionnelle du 19 septembre 2023**

La commission s'est réunie afin de prendre connaissance du Bilan annuel de développement des compétences 2022 et du Bilan social 2022.

Le bilan des formations fait apparaître une articulation autour, de nouveaux dispositifs comme talents CEPAC, de consolidation des fondamentaux, d'un catalogue d'auto-formation et de l'élaboration du nouveau parcours de formation et d'intégration pour les jeunes recrues baptisé NBA.

Un bilan dépassant les objectifs en J/H/F (+109%) avec un budget consommé en diminution de 173k€ vs 2021 mais en dépassement de 6% par rapport au prévisionnel ce qui démontre que le budget prévisionnel était sous-estimé. Pour mémoire l'écart entre l'atterrissage 2021 et le prévisionnel 2022 était de -346k€. Il est à noter une augmentation de la part des coûts logistiques atteignant un doublement.

Un retour du présentiel qui passe de 20,5% à 49%, boosté par les formations réglementaires après plusieurs années de diminution constante et accentuée par la pandémie.

Plus globalement, une parité et une répartition cadre/non cadres et territoires homogènes. Les ambitions affichées en début d'année et réalisées en 2022 lient à la fois les obligations réglementaires, les formations métiers, la data, la relation client, la transformation digitale et des dispositifs spécifiques CEPAC. L'entreprise s'appuie sur des formations certifiantes et diplômantes pour la montée en compétence des salariés, démarche ancrée depuis plusieurs années, mais aussi sur la formation en alternance qui prend une part non négligeable dans l'apport de futurs CDI.

Une continuité dans l'accompagnement et la formation des managers (manager demain, crescendo...), élément essentiel pour le maintien des connaissances et de la pratique au plus près des intervenants directs, garants du savoir faire et savoir être. De nouveaux défis les attendant en 2023 avec l'accompagnement des collaborateurs agences sur le télétravail pour tous.

Un bilan post pandémie qui a retrouvé un rythme de croisière avec un peu plus de liberté d'auto-formation et une prédominance de formations métiers. Le premier mois 2023 a démontré à tous que le savoir ne suffisait pas. Ainsi, la formation pourrait être un acteur essentiel de cohésion et de partage culturel pour aller vers le mieux vivre ensemble et mieux vivre au travail. La pandémie a bousculé les priorités des salariés, la formation doit en prendre acte et une nouvelle fois s'adapter pour répondre aux nouvelles attentes et exigences.

Et elle n'est point la seule. L'enjeu sur le recrutement et le maintien dans l'emploi est le sujet essentiel post covid. Le Bilan Social 2022 montre une augmentation constante des démissions et des départs volontaires en retraite. Cette situation fait peser toujours plus sur le recrutement avec des probabilités d'erreurs de casting. La conservation des sachants est un élément essentiel pour la stabilité des ETP et donc de l'activité de l'entreprise avant même l'augmentation des recrutements. La tranche d'ancienneté de 10 à 20 ans est en constante diminution depuis 2020 passant de 30 à 25% alors que toutes les autres tranches stagnent ou augmentent. A noter également que la transformation de CDD en CDI passe de 27% à 15%.

Une légère diminution du nombre de salariés promus à un niveau supérieur mais qui reste au-dessus des années 2018 et 2019 de +20%. Des promotions non-

cadre attribuées à 80% aux femmes qui représentent 67% du personnel non-cadre et 42% aux femmes cadres qui représentent 49% du personnel d'encadrement. Un déséquilibre qui demande à être argumenté par la RH.

Un taux d'absentéisme élevé, d'environ 2 pts supérieur à 2018-2019 porté par la maladie (+26% vs 2019) la maternité (+30% vs 2019) et autres causes (+24% vs 2019). Autant sur la maternité il est aisé de lier son augmentation avec la féminisation croissante de nos métiers, autant sur la maladie et autres causes une analyse doit être réalisée en association avec la CSSCT. Base de réflexion sur l'évolution du Document Unique.

Le présentéisme (salariés n'ayant eu aucune absence) passe de 44% en 2020 en pleine pandémie, à 37% en 2022. Quelle en est l'explication ?

Les rémunérations moyennes (SAT) ont augmenté de 2K€ entre 2019 et 2022 tant auprès des femmes que des hommes alors que la DADS a diminué de 1,3 M€. Dans le même temps l'effectif CDI a légèrement augmenté.

Une participation financière (I/P) qui atteint les 20M€ issue du dernier accord signé en 2020, en concordance avec la bonne santé financière de l'entreprise sur les 2 dernières années.

Avec un absentéisme moyen quotidien de 292 ETP l'équilibre global en ETP reste fragile surtout dans le réseau commercial et après un changement de modèle distributif qui a vu la disparition des CC en métropole. Malgré une augmentation moyenne du SAT, le sujet de la rémunération à la CEPAC demeure clivant et source de nombreuses frustrations. Une clarification de la politique de rémunération ainsi que sa pédagogie paraissent nécessaires. Malgré la compensation par la rémunération variable, les salaires de base de nombreux salariés ne sont pas à la hauteur de leur engagement et du temps consacré à leur activité professionnelle à la CEPAC.

## **M. D'HARCOURT**

Je suis frappé par ce ton négatif et votre capacité à souligner tout ce qui ne va pas, qui contribue à créer un climat pesant. Vous vous complaisez à pointer ce qui ne va pas. Vous êtes dans votre rôle, mais la tonalité donnée est regrettable. Nous essayons de corriger les dysfonctionnements. Nous progressons et nous mesurons le chemin qui reste à parcourir, tout en essayant de donner une fierté à l'Entreprise. La Cepac rémunère ses salariés, a une belle activité et fonctionne mieux que d'autres entreprises. Le rapport met en lumière des sujets qu'il faut

traiter (l'absentéisme, les démissions), mais ces points d'amélioration ne justifient pas ce ton négatif.

#### **4. Consultation des membres du CSE sur la politique sociale de l'entreprise 2022 : remise de l'avis**

##### **M. DELAGRANDE :**

Le CSE constatait, à l'occasion de la consultation sur la situation économique et financière :

- Que l'activité de notre Caisse avait encore gagné en intensité, avec une production particulièrement dynamique,
- Que notre Caisse résistait malgré tout plutôt très bien au contexte économique défavorable,
- Qu'elle créait de la valeur et dégagait des résultats très honorables au regard des puissants vents contraires qu'elle devait affronter.

L'analyse de la politique sociale, des conditions de travail et de l'emploi avec le concours du cabinet SACEF, permet au CSE de constater :

- Que l'intensification de l'activité est absorbée par un effectif de moins en moins nombreux, en particulier dans le réseau, que ce soit en métropole ou en outre-mer, puisque le nombre de salariés recule, quel que soit l'indicateur que l'on étudie, alors que l'activité augmente
- Que si la CEPAC embauche, cela ne suffit pas à compenser les départs bien plus nombreux cette année-là, ainsi que la perte du savoir-faire en charge constante des managers déjà bien trop sollicités par un doublement voire un triplement des portefeuilles à leur responsabilité
- Que la CDIisation des alternants reste en dessous des objectifs définis dans l'accord GEPP.
- Qu'avec un taux de rotation des effectifs de 6%, c'est environ 1 salarié sur 16 qui change dans l'année, et encore s'agit-il ici du taux global de l'entreprise, certaines unités de travail plus petites pouvant souffrir d'un taux de rotation bien plus lourd,

- Que la Caisse n'échappe pas à l'explosion des démissions, et que cela perturbe fortement l'organisation du travail et demande à l'entreprise d'engager des efforts encore plus importants pour recruter et fidéliser les salariés, avec le succès que l'on sait,
- Que parmi les salariés recrutés en 2018, seuls un peu plus d'1 sur 2 sont encore présents en 2022, ce qui aboutit à un taux de rétention de 56% au bout de 4 ans,
- Que l'absentéisme de la Caisse progresse pour atteindre presque 10%, ce qui là aussi vient bousculer, voire percuter, l'organisation du travail, puisque près d'un salarié sur 10 n'est pas en capacité d'absorber sa charge de travail, et 1 sur 2 n'est pas satisfait de cette dernière (source Diapason 2023)
- Que la représentation des femmes dans les classifications est en leur défaveur au-delà de H alors qu'elles sont majoritaires dans l'entreprise et malgré une progression significative dans l'encadrement depuis 2018
- Que la représentation des cadres est en dessous de la moyenne de la profession
- Que la politique handicap menée par la CEPAC est aujourd'hui ancrée dans la stabilité
- Que la politique volontariste de formation se poursuit avec des moyens stables
- Que les agressions et incivilités suivent une tendance haussière en parallèle d'une nation remplie de tensions sociales

Tous ces éléments constituent un faisceau d'indices démontrant le risque considérable de surcharge de travail, de dégradation des conditions de travail et de souffrance pour nos collègues, que ce soit dans le réseau ou dans les fonctions support. Mais également, que l'entreprise doit poursuivre avec assiduité son action sur une plus juste égalité des genres. Le défi de la conservation des talents est plus que jamais d'actualité au regard des démissions. Une culture de l'individualisme et du productivisme, alimentés depuis 2 décennies dont la résultante est un détachement complet à nos valeurs, notre histoire, et notre entreprise. Il est nécessaire de se repositionner sur la valeur travail avec une image plus positive en rapport avec les valeurs humaines.



La réforme des retraites va nécessairement décaler les départs naturels qu'il faudra très rapidement anticiper tant en nombre qu'en qualité avec des passations organisées et réussies.

Au vu des résultats de notre Caisse et de la valeur créée grâce au travail admirable et l'engagement sans faille de l'ensemble de nos collègues, le CSE attend avec vigilance et fermeté de connaître les mesures que la direction entend mettre en œuvre pour prévenir ces risques et assurer à nos collègues qu'ils pourront travailler avec sérénité et en sécurité.

Cela emmène nécessairement le débat sur la reconnaissance et la rémunération de ce travail remarquable et de cet engagement sans indéfectible.

Le CSE constate que les rémunérations ont progressé, certes, sans toutefois compenser les effets néfastes pour les salariés de la hausse de leurs dépenses incompressibles. Encore a-t-il fallu conduire d'après négociations. Malgré cela, le CSE constate que tous les salariés n'ont pas bénéficié des mesures. La revalorisation d'un salarié sur trois pourrait sortir à terme la CEPAC de son rattrapage d'écart permanent. A ce jour, la différence entre les 10-20 d'ancienneté et les salaires d'embauche reste largement problématique et atteste d'une politique sociale inadaptée.

En outre, le CSE constate des différences statistiques persistantes entre hommes et femmes dans les rémunérations. Bien que nous puissions comprendre que la répartition entre hommes et femmes, selon la classification, ou encore l'ancienneté puissent entraîner des effets de structure, nous sommes étonnés de constater des différences statistiques dans les tranches de rémunération les plus basses, proches des salaires d'embauche, alors que les nouveaux embauchés le sont au même salaire et que l'ancienneté n'a pas encore pu jouer comme facteur de différence. Le temps partiel et la maternité seraient-ils des freins amenant à un écart constaté de 4% entre les femmes et les hommes sur les salaires les moins bien rémunérés ?

Bien que l'étude des rémunérations individuelles ne relève pas des attributions du CSE, nous voudrions tout de même savoir comment la direction détecte les situations individuelles en décalage, comment elle recherche les justifications objectives de ces écarts et comment elle réhausse la rémunération dans le cas où aucune justification objective de l'écart n'est trouvée.

Bien sûr, beaucoup de belles choses ont été accomplies au titre de la politique sociale, des conditions de travail et de l'emploi dans notre Caisse, parfois facilement, parfois non. Le CSE ne peut cependant pas s'empêcher de constater que la Caisse pourrait conduire une politique bien plus ambitieuse au regard de ses excellentes performances économiques et financières, de son inaltérable solidité, une politique à la hauteur du travail accompli par nos collègues dans des conditions parfois difficiles voire dangereuses, du rôle essentiel qu'ils jouent chaque jour dans le fonctionnement de la société et à la hauteur de son histoire et de son empreinte dans les territoires.

À fin 2022, en moyenne, une fois tout encaissé et tout payé, y compris son salaire chargé, chaque salarié a contribué à 68.000 € de résultat net à son poste de travail en partant en congés de fin d'année. En comparaison, l'enveloppe d'augmentation de 1 M€ a représenté un montant moyen de 325 € par personne soit 0,48%.

#### **M. DOCHE**

Il est vrai que des points s'améliorent, mais notre priorité est celle de la santé des salariés. Or le bilan social montre qu'il existe des sujets d'inquiétude, notamment au vu de l'accroissement de la charge de travail. Le sujet est ancien. Nous avons conscience que l'Entreprise progresse, mais nous sommes inquiets. C'est pourquoi le SNE-CGC ne pourra pas donner un avis favorable.

#### **Mme CIALIX**

*Après lecture des différents comptes rendus des commissions du CSE, de la présentation du bilan social et du rapport de notre expert, force est de constater que la politique sociale en Cepac n'est pas à la hauteur des résultats économiques et de l'image que notre Entreprise veut se donner. En effet, la Cepac prône la surperformance dans les secteurs commerciaux, mais reste dans un formalisme qui se contente de remplir les obligations légales. De fait, notre politique sociale n'est ni ambitieuse ni novatrice. Là où nous aurions pu espérer plus de coconstruction de projet et de négociations, nous rencontrons souvent une communication uniquement descendante et des négociations restreintes.*

*L'aspect humain n'est, selon nous, pas au rendez-vous.*

*Dans la présentation qui nous a été faite, il est fait mention d'un sous-effectif chronique, de réorganisations de services et de départs en retraite non remplacés. Tout cela fait l'objet de réajustements qui ne passent pas tous en CSE et pour lesquels nous ne sommes pas forcément informés. Nous demandons donc un balayage des postes vacants au sein de l'Entreprise, ainsi que la mise en place*

*d'une étude sur la charge de travail afin de recalibrer l'effectif cible dans les agences, mais aussi la livraison du « nouveau poste accueil ».*

*Avec un niveau de production exceptionnel et des ratios tels que les nôtres, la Cepac doit avoir les moyens de ses ambitions.*

*Sur la partie Égalité professionnelle, nous avons signé un accord et spécifié à la DRH lors de la négociation de celui-ci que nous souhaitons une animation de la Commission afin de travailler sur des thèmes communs et faire évoluer le sujet, mais aussi bien comprendre le mécanisme de contrôle de l'égalité salariale et savoir comment il se met en œuvre, ce qui n'est pas le cas. Nous recevons bien évidemment de l'information de la part de notre DRH, mais celle-ci nous refuse régulièrement certains compléments de données chiffrées que nous pensons utiles pour un suivi éclairé de l'accord signé, car certains éléments dont nous disposons ne sont pas comparables entre eux. En terme d'égalité, des choses sont faites, mais sur les rémunérations, on ne voit pas ce qui relève de l'égalité, de la politique globale de rémunération ou des promotions dans l'Entreprise. L'expert met en évidence, dès les premières années d'embauche, un écart de 4 % et de 5 % de rémunération entre hommes et femmes. Nous demandons une veille dès ces premières embauches et une réduction des écarts qui, pour la CFDT, doivent être portés à 0 %, comme cela est déjà le cas dans d'autres banques. Enfin, il faut vraiment travailler sur les préjugés.*

*Sur la partie formation, nous constatons des efforts de la part de notre DRH. Cependant, nous nous interrogeons sur la valorisation du salarié formé. En effet, la compétence acquise n'aboutit que rarement sur une promotion ou une revalorisation, ce qui renforce la différence entre les nouveaux entrants et les anciens salariés de la Cepac. La politique de rémunération et de promotion doit être moins opaque et doit être mise en avant. Nous demandons des règles équitables et appliquées à tous. En complément, nous souhaitons connaître le nombre de salariés qui n'ont pas eu de promotion ni de revalorisation depuis 3 ans. Nous regrettons que les items savoir-être et savoir-faire ne fassent plus partie des évaluations et qu'ils soient remplacés par des soft-kills immatériels, qui réduisent les qualités intrinsèques des salariés au seul critère de production.*

*Enfin, le début d'année 2023 a été marqué par un mouvement social qui témoigne d'un fort mécontentement des salariés sur leurs conditions de travail et leurs niveaux de rémunération, mais aussi sur le manque de considération de la part de la Direction. Nous espérons que cela ne sera pas à nouveau le cas pour l'année à venir.*

*Au vu des éléments précités, la CFDT donnera un avis négatif sur la politique sociale de l'Entreprise.*

### **Mme MAILLOT**

La CFTC tient tout d'abord à remercier le cabinet SACEF pour le travail fourni.

A travers ce bilan social de la CEPAC 2022 on note les efforts de la Caisse pour tendre à améliorer les conditions de travail et favoriser un bon climat social dans un contexte de crise de l'emploi bancaire. Mais cela reste insuffisant au regard des indicateurs comme le bilan de la campagne d'appréciation où plus de la moitié des collaborateurs estiment que leur condition de travail sont dégradés.

Rajouter à cela le retour de l'enquête DIAPASON qui donne un message clair à nos dirigeants mais faut-il les entendre ?

Pour ce qui est du bilan social plusieurs points qui attirent notre attention :

- Une trajectoire de réduction d'effectifs qui s'amplifie avec pour 1er motif les DEMISSIONS (42,7%) suivi des licenciements 24,6% puis les départs en retraite pour 23,1%.
- Sur le recrutement des jeunes diplômés. En effet, on constate un manque d'accompagnement RH auprès des alternants, un manque d'attractivité de notre entreprise. Pourquoi ne restent-ils pas ?
- Un taux d'absentéisme qui reste important 9,36% (1er motif : maladie de plus de 6 mois)
- Une politique salariale insuffisante,

En conclusion, cela nous amène à dresser un bilan mitigé de la politique sociale de la CEPAC. NOUS SOMMES INQUIETS SUR LA NOUVELLE STRATEGIE de L'ENTREPRISE AVEC UNE AMPLIFICATION DU TRAVAIL AU QUOTIDIEN et UNE QUETE DU PNB OMNIPRESENTE.

La CFTC émet un avis défavorable.

### **M. DELAGRANDE**

Le SU UNSA donnera un avis défavorable.

*Cet avis étant complété par les diverses expressions syndicales précédentes. La CGT-SUNI, le SU-UNSA, la CFDT, la CFTC et le SNE-CGC émettent un avis défavorable.*

*Le CSE rend un avis défavorable à l'unanimité sur la politique sociale 2022 de l'Entreprise (21 contre ; 21 votants).*

#### **M. FLAGE**

Je remercie les personnes qui ont envoyé tous les documents demandés et qui ont répondu à toutes nos questions très rapidement. C'est très appréciable.

### **5. Consultation des membres du CSE sur le déploiement de l'agence E-Relai à l'E-CEPAC : remise de l'avis**

*Intervenant : Nicolas AHARONIAN.*

#### **Mme BERNARD**

Depuis sa création, E-Cepac a connu diverses formes au gré des plans stratégiques. Elle a failli disparaître, mais son avenir est désormais tourné vers le soutien au réseau commercial et la prise en charge des clients. Le rattrapage salarial n'a pas été oublié. Il s'agit d'un message positif envoyé aux salariés concernés et à ceux qui pourraient intégrer la structure. Elle est à présent plus attractive. La nomination d'un directeur pour les trois E-Cepac confirme cette volonté de stabilité et de développement raisonné. Toutefois, il faudra revoir les périmètres des salariés multimédias au même niveau que ceux des agences afin de répondre totalement aux attentes des clients. Le pilote E-Relai est concluant et répond à plusieurs problématiques pour la gestion prévisionnelle des absences des salariées. L'affectation de seulement deux portefeuilles à chaque gestionnaire E-Relai assure une bonne prise en charge des clients. Les échanges et les synergies entre les agences et la E-Cepac contribueront à une bonne intégration. Ce modèle pourrait être étendu aux CA Pro.

Pour conclure, la capacité de réalisation des attendus est fortement conditionnée aux compétences des salariés et aux ETP présents. C'est un défi en matière de formation, d'accompagnement et de recrutement. La reconnaissance du statut salarial de GC multimédia, au même niveau que le réseau commercial, n'est que justice. La montée des compétences profitera à tout le réseau, grâce aux futures mobilités, et accroîtra l'attractivité de la E-Cepac.

Pour toutes ces raisons, nous donnerons un avis favorable.

#### **M. DOCHE**

Nous nous sommes rendus sur place et avons pu discuter avec les salariés de la E-Cepac. Nous avons la certitude que le modèle E-Relai est intéressant. Je partage ce qui vient d'être dit. Nous donnerons également un avis favorable.

### **M. AVIER**

Je partage ce qui a été dit. Toutefois, la création de cette structure est une façon de reconnaître qu'il manque des effectifs. Il est de la responsabilité de la Direction de faire en sorte que l'agence E-Relai disparaisse au profit des effectifs dans les agences.

### **M. VIPERAI**

Nous avons rencontré plusieurs salariés dans les agences et dans l'agence E-Relai. Nous relevons de nombreux points positifs. Toutefois, le dispositif s'applique uniquement aux congés maternité. En cas de difficulté, le client revient en agence. Le pôle peut se développer, mais il ne peut pas se substituer au contact physique. Le piège serait de laisser l'agence avec un effectif réduit. Les deux fonctions se complètent. C'est pourquoi la CFDT donnera un avis favorable avec un point d'attention sur le maintien du nombre de salariés en agence, surtout pour les agences de moins de cinq personnes.

### **Mme MAILLOT**

La CFTC sera favorable.

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

Je vous remercie pour vos avis. Je remercie Cécile Imbert d'avoir porté le sujet dès son arrivée, Nicolas Aharonian et l'ensemble des équipes E-Cepac. Je mesure le travail accompli. Nous continuons à déployer ce projet. Notre objectif n'est pas de supprimer l'agence E-Relai, car ce dispositif est plus efficace que la mobilisation de CDD pour remplacer les congés maternité. Cela améliore aussi la satisfaction client. Quatre salariés ont rejoint l'agence E-Relai. Nous en recherchons deux de plus. Les efforts sur le salaire peuvent encourager les salariés à postuler.

*Le CSE émet un avis favorable à l'unanimité sur le déploiement de l'agence E-Relai à l'E-CEPAC (21 pour ; 21 votants)*

### **M. AHARONIAN**

Je vous remercie. C'est un beau projet que la Caisse porte collectivement avec la DRH, le réseau, le Développement et la Transformation. La démarche est constructive pour les salariés et pour les clients. Les doubles écrans ont été livrés hier aux salariés. Nous sommes accompagnés par la DSI. Le plateau bénéficie d'une mise à niveau technique.

## **6. Information des membres du CSE sur les ajustements organisationnels au sein du pôle Président**

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

Émilie Spagnolo, qui était responsable de la Communication externe, a été promue Directrice de la communication. Elle s'appuie sur Carine Lefranc, Directrice adjointe de la communication. Nous en profitons pour replacer la RSE au Secrétariat général. Nous avons dorénavant une Direction de la communication. Émilie Spagnolo conserve la responsabilité de la communication externe. Nous ne remplaçons pas son poste. Néanmoins, dans l'année à venir, la communication sera fortement renforcée pour gérer les différents sujets.

Au Secrétariat général, Alain Quilichini revient. Renaud Baudonnière rejoint la SAC Sud-Est (entité regroupant le logement social des Caisses d'épargne), sans être remplacé.

Nous vous enverrons l'organigramme.

### **M. DELAGRANDE**

Depuis la réorganisation de 2016 et celle de 2019 sur les fonctions supports, de nombreux ajustements organisationnels ont eu lieu. Nous souhaitons disposer de la base en postes mise à jour. Il est compliqué de se repérer. On tend vers 3 100 ETP à l'horizon 2024, avec des arbitrages en faveur du réseau commercial. Or nous sommes une entreprise commerciale. Notre développement passe par la hausse du nombre de salariés producteurs. C'est pourquoi il serait intéressant de de disposer d'une vision claire sur les postes.

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

Je comprends que vous ayez besoin de visibilité. Nous verrons comment vous transmettre l'information.

### **Mme AZOUAOU**

Je suis ravie qu'Émilie Spagnolo ait été nommée. C'est mérité.

Concernant les Événements et la Communication client, qui sont gérés par la Direction du développement, une évolution est-elle prévue ?

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

Nous nous posons la question, mais aujourd'hui rien n'est modifié. La Communication client reste à la Direction du développement BDD. Nous ne souhaitons pas multiplier les petites réorganisations, même si elles ont toutes du

sens. Nous préférons maintenir ce qui fonctionne, même si nous vous présenterons peut-être des ajustements.

## **7. Désignation du représentant du CSE au COS du 12 octobre 2023**

*Messieurs DELAGRANDE et DEVICHI sont candidats.*

### **M. AVIER**

Ce serait bien de prévoir une rotation entre les syndicats.

### **M. DELAGRANDE**

Ma candidature vise à représenter l'ensemble des Élus du CSE.

*La candidature de Monsieur DELAGRANDE recueille 13 voix favorables et 8 abstentions. La candidature de Monsieur DEVICHI recueille 3 voix favorables et 18 abstentions.*

*Le CSE désigne à la majorité Monsieur DELAGRANDE pour le représenter au COS du 12 octobre 2023.*

## **8. Désignation d'un nouveau membre de la commission de proximité de la Métropole suite au départ à la retraite de Mme Corinne AYMES au 1<sup>er</sup> octobre 2023**

*Monsieur GUYOT est candidat pour représenter le territoire des Alpes.*

*Le CSE désigne Monsieur GUYOT à la majorité (13 voix favorables, 8 abstentions et 0 contre, 21 votants).*

*La séance est suspendue de 12 heures 20 à 13 heures 40.*

### **M. DELAGRANDE**

Nous avons été sollicités sur le fait qu'un nouveau facteur de RPS émerge en lien avec la part variable. Dans certaines équipes tout se passe bien, mais d'autres équipes sont plus petites et connaissent un renouvellement de leurs membres. Or les objectifs sont maintenus et les équipes font face à une sorte de détresse. Les critères de cœur de métier dont nous comprenons la logique sont ressentis comme un risque par les managers. Dans le contexte économique actuel, la part variable est devenue absolument indispensable. Je demande officiellement que, sans remettre la cause de l'esprit de la part variable, que les objectifs soient révisés quand les moyens ne sont pas au rendez-vous.



## **M. D'HARCOURT**

Lors du CSE de juin, Christine Fabresse a rappelé que l'Entreprise a intérêt à verser la part variable au montant maximum. Nous avons démontré début 2023 que nous savions nous ajuster au contexte, en attribuant un point de part variable supplémentaire. Elle a assuré que les situations seraient examinées. Plusieurs agences sont aujourd'hui non éligibles à cause de la non-atteinte de la partie cœur de métier. Le sujet est suivi en CDG. Notre objectif est d'éviter tout décrochage.

## **M. AVIER**

La répartition de la part variable est très mauvaise puisque certains salariés n'en bénéficient pas. Nous demandons que la moitié de la part variable soit cristallisée. Vous pouvez aussi verser une prime fixe à chaque salarié.

## **9. Information des membres du CSE sur les travaux du comité des irritants**

*Intervenant : Vincent RAMI.*

### **M. RAMI**

L'Expérience clients et collaborateurs (DEC) se définit sur trois grands axes :

- L'Excellence client, avec des enquêtes de satisfaction et des plans d'action ;
- L'Excellence opérationnelle, car toute l'Entreprise doit contribuer à la satisfaction client, dans le cadre de laquelle nous menons des enquêtes sur les fonctions supports ;
- L'amélioration continue ou Expérience collaborateurs, qui vise à améliorer le travail quotidien des salariés et à réduire les dysfonctionnements.

Nous parlons des irritants en général. La principale source de remontée des irritants passe par MySolution. Cet outil est ouvert à tous les salariés qui peuvent y signaler les irritants du quotidien. La communauté dont le salarié fait partie voit son irritant et peut réagir, voire proposer une solution. Ensuite un expert valide la solution proposée. La solution est alors communiquée à toute la communauté qui bénéficie de la démarche. 1 421 salariés se sont déjà connectés. 178 irritants ont été postés, 97 sont résolus et 17 sont en cours de résolution. Les salariés se sentent écoutés et les difficultés sont résolues.

Les problèmes que la communauté n'est pas capable de résoudre par elle-même sont traités par le Comité des irritants.

Les petits-déjeuners collaborateurs constituent une autre source de remontée des irritants. Ils donnent lieu à la rédaction d'un compte rendu qui les liste. Un fichier

recense tous les irritants, leur qualification et leur fréquence. Nous ne voulons pas négliger les petits irritants du quotidien. La DEC les prend en charge.

Le Comité des irritants a pris en charge 18 irritants majeurs en 2023.

**M. D'HARCOURT**

Signaler et résoudre les irritants repose sur le travail de tout le monde. Chacun doit participer.

**M. DOCHE**

Le nombre de connectés à MySolution est satisfaisant. Il faut peut-être relancer la communication pour que chacun s'approprie l'outil. C'est bien que l'Entreprise s'attaque à tous ces dysfonctionnements, qui pèsent sur le travail de chacun.

**M. RAMI**

Le canal MySolution a été ouvert en avril 2023 aux fonctions supports. Nous avons reçu peu de retours sur les fonctions supports pour le moment. Une remise en marché semble en effet nécessaire. Des évolutions amélioreront l'ergonomie du logiciel. Un plan de communication est prévu pour novembre.

La Cepac est la seule Caisse à utiliser cet outil.

**M. D'HARCOURT**

Nous avons parlé précédemment du NRA (Nouveau réseau d'agence). Ce projet Groupe vise à améliorer la vitesse du réseau. Nous avons réalisé un test à l'agence Quartier français. Les résultats sont impressionnants. Ce projet est positif.

**M. DELAGRANDE**

Christine Fabresse porte ce sujet puisqu'elle préside le Comité des irritants. L'Entreprise s'organise pour les traiter. Un salarié sur deux s'est connecté au moins une fois à MySolution. C'est très positif.

**M. D'HARCOURT**

Il y a plusieurs façons d'améliorer le quotidien. MySolution et les petits-déjeuners constituent deux moyens de remonter des irritants vers le Comité des irritants.

**M. DELAGRANDE**

Comment déterminer si un irritant est majeur ? Quels sont ces irritants majeurs ?

Combien MySolution coûte-t-il ? Quel est le bilan de cet outil ?

**M. RAMI**

Les 18 irritants majeurs pour 2023 figurent dans le document. Nous présentons le taux d'avancement dans notre infolettre. Ils sont identifiés par le Comité des

irritants, avec les mandataires. Ce sont surtout des irritants SI RH. Onze d'entre eux sont déjà résolus.

Concernant MySolution, le bilan est mitigé. L'outil a été déployé en 2021, d'abord en BDD, puis aux fonctions supports. J'ai recruté un chef de projet, connaissant le réseau commercial, ce qui permet d'être plus efficace. Il accélère la prise en charge et relaie la demande auprès des experts. Nous nous sommes structurés. L'outil sera amélioré. Nos résultats devraient progresser en 2024.

L'outil coûte 70 000 euros par an, mais à partir de 2024, son prix sera divisé par deux pour les mêmes prestations.

### **M. AZEDE**

Est-il envisagé d'inscrire l'Entreprise dans une démarche qualité visant une certification pour cartographier les process et lister les irritants ?

Les petits-déjeuners concernent-ils les fonctions supports ?

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

Pour le moment, nous ne nous engageons pas dans la démarche qualité. Nous préférons être pragmatiques, résoudre nos difficultés au quotidien et atteindre une certaine stabilité.

Les petits-déjeuners existent déjà dans les fonctions supports, même si l'accent est mis sur le réseau.

### **Mme FERMANIAN**

Les salariés nous font souvent part de leurs difficultés et dorénavant nous pourrions les inciter à signaler leurs difficultés sur MySolution. Cette présentation est très utile.

### **Mme BERNARD**

L'un des irritants majeurs porte sur les casques. Qu'est-il prévu ?

### **M. RAMI**

Le Comité des irritants se réunit le 2 octobre. Nous avons prévu de présenter au CDG une solution partielle de redéploiement. Une phase pilote se déroule sur 8 agences, où cinq tests sont programmés, dont le transfert d'appel automatique. L'outil de pilotage du taux de décroché fonctionne. La solution mise en place fonctionne et elle est appréciée de la part des agences pilotes. L'idée est de déployer cette solution aux agences qui ont reçu les casques.

## **M. D'HARCOURT**

Nous voulons avancer de façon pragmatique.

### **10. Restitution par la secrétaire des points abordés lors des CSSCT des 11 juillet et 19 septembre 2023 auprès des membres du CSE**

**Mme BERNARD** donne lecture des comptes rendus des réunions des 11 juillet et 19 septembre 2023

#### COMPTE RENDU CSSCT DU 11 Juillet 2023

Secrétaire coordinatrice : MARIE STEPHAN BERNARD

Présents CSSCT : Annick CARME-PRADA, Frederick BERTRAND-TRISTANI, Stephan BRUNEL, Guillaume DEVICHI, Marie-Stéphan BERNARD, Thanh-Minh NGUYEN

Direction Support Technique & Sécurité : Thierry MOTREFF, Jeremy BEAUDENUIT,

Relations Sociales : Caroline ISNARDON – Corinne SIMONNOT – Lise CASTELLO, Anne-Sophie ROUE, Mme .. inspection du travail

#### ORDRE DU JOUR :

#### **SEANCE du 11 Juillet 2023**

Point d'actualité sur les agences Sadi Carnot, Pont de Vivaux et Canebière

1. Point sur les incivilités en agence \*
2. Présentation de la mise à jour du DUERP \*
3. Présentation du Bilan handicap 2022
4. Présentation du bilan CSSCT 2021 et le programme prévisionnel 2022\*
5. Point d'information sur le fonctionnement de la cellule de retour à l'emploi
6. Point sur les accidents du travail et de trajet
7. Point divers

La CSSCT s'est réunie le 11 juillet pour une séance ordinaire trimestrielle. Comme pour chacune des convocations, une préparation commune avec l'ensemble des correspondants de proximité et membres de la commission a eu lieu.

De plus, chaque élus et la Direction ont reçus par mail, le compte rendu des échanges de la commission CSSCT de juillet.

Cette CSSCT a eu lieu en présence d'une représentante de l'inspection du travail Mme FLORNOY.

Pour débiter cette CSSCT, un point a été fait sur l'évolution de la situation de Sadi Carnot en lien avec une problématique de sol sur l'agence. Ainsi les collaborateurs ont été repliés sur le site d'éboué le temps que le bureau d'étude mandaté puisse évaluer la situation. Dans un second temps la partie accueil a pu être réouverte après sécurisation du sous-sol par des étais, la zone conseil maintenue à Eboué avec la répartition des collaborateurs sur les deux sites. Le principe de précaution a prévalu même si le sentiment de délais a été ressenti par les collaborateurs en amont.

Pour suivre, un point de situation a été fait suite à l'agression grave vécue par les salariés de Pont vivaux.

Ainsi l'intégralité des salariés de l'agence sont pour l'heure en arrêt maladie. Décision a été prise de rouvrir dès le lendemain avec des effectifs d'agences du territoire et renfort de salariés de l'agence habitat, la DAC... La supervision de l'agence est assurée par la Directrice d'une autre agence. Les appels téléphoniques ont été transférés vers la E-Cepac. Des recrutements sont également en cours. Le choix d'ouvrir l'agence dès le lendemain a pu perturber les équipes tout en sachant que 2 agences sont en proximité immédiate.

Il nous a été confirmé que si le désir de mobilité des collaborateurs de l'agence vers d'autres sites était exprimé ils en seraient priorisés.

L'absentéisme chronique constaté dans nombres d'agence, peut aggraver une gestion d'incivilité. Mme FLORNOY nous explique que si le sous-effectif ne crée pas l'agression, il participe au risque psychosocial de peur de l'agression.

Nous soulignons que la formation aux incivilités doit intégrer des personnes du terrain pour gagner en efficacité.

Un point de situation a été présenté concernant l'agence de Canebière en lien avec les émeutes connues. Si la cellule de crise a été activé dès l'après-midi mettant en alerte tous les services pour les agences et sites de Marseille. Une intrusion courte dans l'agence a eu lieu engendrant un désordre à l'accueil. Une vitrine et porte d'entrée ont été cassées. Dès le lendemain le site a été sécurisé et l'agence qui a pu rouvrir le mardi.

#### 1. Incivilités en agences

Jeremy BEAUDENUIT nous informe des échanges réguliers avec l'ensemble des forces de l'ordre sur les process internes et travaillent en partenariat.

Il faut noter que les déclarations d'incivilités ont augmenté de 9,2% en Métropole et 17% dans les DOM avec un volumétrie moindre. Les déclarations dans les agences sensibles sont elles en diminution.

La Cepac représente 18% des déclarations du groupe, un chiffre important en lien vraisemblablement avec les dispositifs internes. Nous questionnons sur la dégradation de la situation et intensité des incivilités. Jeremy rappelle qu'il s'agit bien d'un problème de société avec un environnement socio-économique qui se dégrade. Nous rappelons l'importance du dépôt de plainte avec l'accompagnement pour ce faire mis en place par la Direction. Nous sommes revenus sur l'évolution du dispositif agences sensibles toujours à l'étude par la Direction.

Jérémy nous informe d'un nouvel outil groupe à venir d'ici l'automne intégrant la maîtrise des risques professionnels et déclarations d'incivilités et intégrant les déclarations d'accident de travail.

## 2. Mise à Jour DUERP

La DSTS nous a présenté la mise à jour du DUERP intégrant notamment les sites kiosques.

Une présentation non exhaustive des plans d'action actuels et à venir, nous a été présentée qui contribue à la gestion des risques professionnels. Pour exemple : la solution CLICK TO HELP, la continuité du déploiement de SECURME, la mise en place d'un E LEARNING Groupe, et la mise à jour du guide post agression (en fonction du retour d'expériences) etc...

Nous apprenons que ces nouveaux outils Groupe à venir contribueront à la mutualisation des solutions.

Nous interrogeons quant à la distinction d'exposition aux nuisances sonores différentes entre le modèle d'agences collaboratives et classiques. Les remontées du réseau commercial sur les deux formats d'agences, témoignent que l'intensité du risque d'exposition (nuisance sonore) serait plus forte dans les agences collaboratives et mériterait d'être mesurée et pris en compte dans un plan d'action.

Concernant le BANK TRUNK, il nous a été confirmé qu'il n'existe pas de classification de risques spécifiques au-delà du risque routier et du risque d'agression.

## 3. Bilan Handicap 2022

Anne Sophie ROUE nous a présenté le bilan handicap 2022.

Le 6<sup>ème</sup> accord, entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2023 est dans continuité de l'accord précédent. Un des objectifs du présent accord et pour toute sa durée est le recrutement de 17 personnes en situation de handicap, dont 5 en CDI et 3 alternants. Ces recrutements permettront de maintenir un taux d'emploi handicapés à 6 % nous permettant de bénéficier des financements de l'AGEFIPH.

La mission de MME ROUE, est d'identifier au sein de la CEPAC les collaborateurs concernés, et entre autres missions d'accompagner la DRH et les lignes managériales, du recrutement à l'accompagnement durant la vie professionnelle du collaborateur. Mme ROUE constate un accroissement des demandes d'aménagement de postes. Il est précisé que les assistances sociales sont un atout et notamment dans l'aide à la constitution des dossiers RQTH

En 2022, le taux d'emploi BOETH s'élève à 8.25 % représentant le 4<sup>ème</sup> taux le plus élevé des 23 entités du Groupe.

Mme ROUE indique la difficulté de recrutement des personnes en situation de handicap dont le profil est éloigné du milieu bancaire ou commercial.

Les Elus s'associent pleinement dans la démarche d'informations et d'accompagnement des salariés concernés par une situation de handicap.

#### 4. Présentation du bilan CSSCST 2022 et prévisionnel 2023

L'année 2022 a connu 72 déclarations d'accidents de travail, et 16 accidents de trajets, sans variation notable par rapport à 2021. Les maladies professionnelles déclarées sont au nombre de 3, dont 1 reconnue, les 2 autres étant toujours en cours d'analyse par la CPAM.

Il existe 1 cas de TMS, et 2 cas de burn-out.

Concernant le télétravail, l'accord signé en 2021 arrive à échéance au 31/05/2023, rendant éligible 1 604 salariés sur 3 275.

Sur 2023, un nouvel accord télétravail, débutant en septembre, permettra le déploiement du télétravail dans le réseau commercial pour une expérimentation d'un an. L'accord télétravail pour les fonctions supports continu.

Des actions de formation sur le domaine des agissements sexistes et les violences sexuelles continuent à être déployées auprès des managers, et dans la continuité une nouvelle campagne de sensibilisation à l'échelle de l'entreprise est planifiée.

Le bilan quantitatif des investissements en lien avec la sécurité nous a été présenté, ces investissements permettant un renforcement de la prévention sécuritaire en lien avec le

nombre croissant d'incivilités déclarées. Dans le but du renforcement de la prévention, la continuité de la formation est importante sous la forme de e Learning et de formation sur sites avec les services de sécurité à minima une fois par an.

Par ailleurs, la formation - secouriste sauveteur - a été dispensée à 144 personnes par an.

Un premier accord QVCT a été conclu en CEPAC avec une communication sous la forme de WEBINAIR proposés à l'ensemble des salariés.

#### 5. Point d'information sur le fonctionnement de la cellule de retour à l'emploi

Nous avons sollicité un point d'information concernant la cellule de retour à l'emploi, la direction nous rappelant les modalités de fonctionnement de cette cellule et nous informe s'être déjà réunie deux fois en 2023. La direction nous informe que des solutions de retour à l'emploi sont souvent trouvées et s'engage à nous présenter un bilan complet.

#### 6. Accident du travail et de trajet

Nous vous rappelons que chaque Elu a accès hebdomadairement aux déclarations d'accidents de travail, nous soulignons l'augmentation de déclarations en lien avec des agressions et incivilités et constatons quelques déclarations de chutes et accidents de trajets. Le nettoyage des locaux pendant les heures de travail sur quelques sites sont la cause de certaines de ces chutes.

Les membres de la CSSCT vous remercient.

#### COMPTE RENDU CSSCT DU 19 Septembre 2023

Secrétaire coordinatrice : MARIE STEPHAN BERNARD

Présents CSSCT : Stephan BRUNEL, Edmond VIPEAI, Chantal BONELLO, Annick CARME-PRADA, Thanh-Minh NGUYEN, Marie-Stéphan BERNARD,

Direction Support Technique & Sécurité : Thierry MOTREFF, Jeremy BEAUDENUIT

Relations Sociales : Caroline ISNARDON – Corinne SIMONNOT – Serge FERRIER – Anne-Sophie ROUE

#### ORDRE DU JOUR :

1. Point sur la réorganisation de la CEPAC mise en œuvre le 1<sup>er</sup> janvier 2023
2. Point sur l'avancement des travaux de l'année 2023
3. Point sur les incivilités et agressions en agence
4. Point sur la pénurie de l'eau à Mayotte



5. Point sur les chantiers en cours dans le cadre de l'accord QVCT
6. Point sur les accidents du travail et de trajet
7. Point divers

La CSSCT s'est réunie le 19 septembre pour une séance ordinaire trimestrielle. Comme pour chacune des convocations, une préparation commune a eu lieu en amont, avec l'ensemble des correspondants de proximité et membres de la commission disponibles.

#### 7. Point sur la réorganisation de la CEPAC mise en œuvre le 1<sup>er</sup> janvier 2023

Un point de situation nous a été présenté par Eva LATARJET comme décidé à la suite de la création de la DAC et les impacts de la réorganisation.

Ainsi dans le cadre de cette création de direction et des changements d'emploi liés, 18 collaborateurs se sont vu proposer une évolution salariale ou promotion professionnelle.

Pour l'heure, deux collaborateurs n'ont pas accepté les propositions faites, l'un est en arrêt maladie depuis janvier, l'une autre est toujours rattaché au Directeur commercial dans l'attente d'un positionnement, un troisième est actuellement en immersion au travers d'une mission vers un poste de DA et dans l'attente d'une proposition de poste.

Dans le cadre des missions d'accompagnateurs, des rencontres avec la RRH sont organisées avec une intensité plus importante pour les 7 collaborateurs qui ont une durée de mission sur 12 mois. Certains ont retrouvé un poste et ont déjà quitté la DAC. Ainsi le repositionnement pour l'un d'eux en agence vers un métier de GC a été accepté, pour un autre dans un service de support commercial. Des recherches de postes sont en cours pour les autres. La démarche pro-active dans la gestion de la carrière en accompagnement avec le RRH est encouragée durant la mission actuelle.

Les nouvelles nominations sur le Premium et pro sont sur des durées de 36 mois et 24 pour le part. A échéance de fin 2024, au vu du nombre d'accompagnateurs particuliers prévus, la répartition devrait être idéalement pour la direction de 4 accompagnateurs sur Marseille, 2 sur VPA, 2 sur PPA, 1 en Corse et 1 dans les Alpes. Il n'est pas exclu, dans la réflexion de la Direction, de réduire le nombre de poste d'un animateur pour augmenter d'un poste, celui des accompagnateurs...

Nous soulevons que la carence d'accompagnateurs sur certains territoires, l'absentéisme pour maladie pour d'autres, le nombre de collaborateurs à accompagner et le nombre d'agences à

couvrir augmente le périmètre géographique d'intervention des accompagnateurs en dégradant les conditions de travail.

Ainsi, pour exercer au mieux les missions confiées, le départ de leur lieu de vie vers les sites d'accompagnement se fait à des heures très matinales tout comme les retours tardifs augmentant le nombre d'heures de travail quotidien selon les sites. Les métiers nomades/itinérants nécessitent de reconnaître les temps de trajet comme du temps de travail effectif. Nous devons porter la question auprès de l'inspection du travail, plusieurs jurisprudences ayant fait suite à des décisions judiciaires. De plus, il est nécessaire de savoir que les accompagnateurs particuliers cadres ou non cadres, ne disposent pas de forfait jours ou heures augmentant ce sentiment d'injustice dans la non-reconnaissance de leur investissement professionnel. Par ailleurs, Le recours à la récupération d'une demi-journée de travail pour tout déplacement professionnel de plus de 150 km aller n'est pas connu et méritera une meilleure communication à l'ensemble des salariés de la CEPAC.

Ce point n'étant pas prévu à l'ordre du jour de la CSSCT sera à reprendre en CSE.

### Point sur l'avancement des travaux de l'année 2023

Mme Alix GILOT, qui succède à Eric MAGAND, nous a présenté un point d'avancement des travaux programmés pour l'exercice 2023 et 2024. Nous apprenons que le projet Maison Estrangin (R+3 et4) devrait respecter les délais avec une livraison au 1<sup>er</sup> décembre. Des travaux sont à venir sur le plateau de la Direction des ressources humaines (présenté au vote en CSE ce jour). Pour les agences de Métropole de nombreux chantiers sont en cours ou prévus très prochainement.

- Pour l'agence de Forcalquier, une recherche d'un nouveau local est toujours d'actualité car la rénovation coûterait trop cher tout comme Salon centre et La Fare les Oliviers
- Pour L'Estaque les dates ne sont pas encore connues en lien avec des difficultés d'obtention d'autorisation.
- Les travaux de Manosque Libération sont reportés à la demande du Directeur commercial

Pour l'outre-Mer Réunion Mayotte, des aménagements sont programmés sur nombres d'agence et installation des photovoltaïques (22.5% d'autoconsommation sont espérés). Le projet sur Grande terre est lui toujours en cours d'étude.

Pour les Antilles et îles du nord Le Moule et Le Robert sont en cours de livraison pour la fin d'année/début d'année. Concernant Fort de France, si un changement de site est à l'étude, des travaux sur les climatisations nécessaires sont engagés. Pour Pointe noire et St François, les projets sont toujours en cours d'étude.

Lors de nos visites sur site ou agences, nous constatons des besoins d'entretiens et propretés sur nombres d'entre eux. Ainsi, nous constatons des traces de champignons, humidité, de mobiliers

dégradés aux Antilles nécessitant une véritable approche pour améliorer l'aération/ventilation .... Nous signifions également des malfaçons sur des sites nouveaux comme Carpentras Porte du combat qui se voit contraint d'écoper lors d'intempéries, le seuil de la porte et façade étant au niveau de la chaussée, des dégradations non réparées sur l'agence d'Avignon St Ruf (agence sensible). Cette liste, non exhaustive, sera compilée et transmise à la DSTS pour croisement avec les informations connues et éventuels travaux planifiés. Nous remontons également la difficulté de travail dans des espaces collaboratifs restreints. Le rôle des élus du CSE et CSSCT sont bien de s'assurer des bonnes conditions de travail.

Thierry MOTTREF nous rappelle qu'au-delà d'un prévisionnel de travaux présenté, c'est un budget de 1,2 millions qui a été consommé pour l'heure dans des réparations, entretien à la CEPAC. Le changement de mobilier dégradés est en cours en outre-mer. Thierry MOTREFF rappelle aussi l'importance du respect de chacun des espaces communs de travail.

### Point sur les incivilités en agence

Un point spécifique à la suite de l'incivilité grave de Rivières salées deux jours plus tôt a été présenté par Jeremy BEAUDENUIT et Thierry MOTREFF.

Le process de déclenchement d'alarme nous est présenté pour une meilleure connaissance et compréhension. Les services sécurité disposent de 3 étapes pour déceler le niveau d'intervention. La réponse à l'appel de la sécurité auprès de l'agence est très importante pour une meilleure prise en charge.

Concernant Beauséjour, une problématique technique rarissime est intervenue sur le recours à l'écoute micro de l'agence avec une non-réponse à l'appel téléphonique, rendant le délai d'action un peu plus long.

La vitre de Rivières salées a cédé sous les coups de pieds (le part clause a cassé libérant la vitre entière), un plan d'action est engagé sur ce point. Le responsable de la sécurité sur site s'est rendu sur place tout le long, tout comme le Directeur Commercial pour un soutien et accompagnement des équipes jusqu'au dépôt de plainte et retour à leur véhicule.

Il est à souligner le sang-froid des collaborateurs.

Il est important de comprendre également qu'il y a des pollutions d'alarme (techniques et humaines) rendant plus complexe l'analyse des déclenchements.

Nous questionnons sur la nécessité d'un plan structuré et suggérons une réflexion sur l'information à la clientèle de la nécessaire qualité, respect dans les échanges et sanctions possibles le cas échéant tout comme le recours à l'enregistrement des conversations (avec l'accord préalable du client). Ces suggestions ne sont pas partagées car contribuant à la pollution visuelle sans effet probant de l'utilité et le non-enregistrement des échanges à la CEPAC.

Concernant le besoin d'une assistance psychologique, le recours à Serge Ferrier ou la Ste Stimulus, est apprécié et activé par les services des ressources humaines.

Plus généralement, le bilan des incivilités laisse apparaître une augmentation de 10% des déclarations avec une importante augmentation de l'intensité. D'un autre côté, Jérémy BEAUDENUIT souligne la diminution des déclarations au sein des agences sensibles, s'appuyant sur l'efficacité des dispositifs en place.

La continuité et renfort de la formation sur les incivilités/agression sont plus que nécessaire. De plus, une réflexion sur l'ergonomie du mobilier accueil est toujours en cours tout comme le dispositif et liste des agences sensibles.

#### 8. Point sur la pénurie d'eau à Mayotte

Mayotte se trouve dans une situation d'approvisionnement en eau potable rendue très difficile avec une sécheresse accrue sur le territoire. Les coupures d'eau sont quotidiennes avec une différence d'accessibilité à l'eau différente entre petite et grande terre. Sur les sites Caisse d'épargne la distribution d'une bouteille d'eau par jour et par collaborateur est organisée et des bassines sont à disposition pour les sanitaires pour s'organiser au mieux. Par ailleurs, une réflexion est en cours pour, à moyen terme, équiper en cuves les sites.

Une organisation du travail se met en place au cas par cas et en fonction des événements et spécificités sur site. Ainsi le recours au télétravail 1 jour par semaine sur petite terre est proposé et mis en place pour un collaborateur l'ayant sollicité. Sur grande terre les coupures sont plus imprévisibles, ainsi l'adaptation quotidienne est nécessaire, une souplesse dans les horaires est requise pour permettre aux collaborateurs de pouvoir accéder à l'eau quand cela est possible à son domicile.

Nous ne pouvons que saluer la résilience et le professionnalisme des collaborateurs sur ce territoire au vu des conditions rencontrés.

#### 5 – Point sur les chantiers en cours dans le cadre de l'accord QVCT

Le programme en cours décliné en 4 actes nous a été présenté. Nous apprenons par exemple que suite à la signature de l'accord QVCT, un webinaire a été proposé aux salariés.

Les thèmes de la prévention, organisation du travail, l'équilibre des temps de vie et les conditions de travail ont été abordés.

La présentation de l'accord télétravail a également été faite avec la création d'un site dédié regroupant tous les éléments pratico-pratiques.

De plus, des webinaires ont eu lieu lors de la quinzaine de la QVCT dispensant des conseils de prévention sur la sédentarité au travail.

Par ailleurs, il faut savoir que la CEPAC fait face à un nombre plus important de préconisation d'aménagements de poste pour des salariés reconnus Travailleurs Handicapés tout comme les conseils de prévention de la médecine du travail pour nombre de salariés.

Concernant les RPS, nous apprenons que les managers seront prochainement formés à la détection des risques psychosociaux.

Dans une volonté de dédier un brief au plan QVCT, cette année le thème choisi concernera Diapason.

Ainsi, jeudi 28 septembre un brief (Heure du jeudi) dédié en live en présence des DT et DC est programmé pour le réseau.

Cette même démarche est prévue pour les fonctions supports.

L'objectif sera de parler des points forts, des axes de progrès et choisir au travers d'un vote des salariés, des propositions d'actions à mener qui seront suivies avec la volonté d'actions pragmatiques et simples.

Sur cette année, nous notons également le lancement de la plateforme ALEX tout comme la plateforme Prev&Care.

Si tous ces dispositifs vont dans le bon sens, et sont de bon augure, nous soulignons la faible connaissance de tous ces dispositifs et outils par nombre de collaborateurs. Il serait nécessaire de renforcer ces moyens mis à disposition par des formations, par exemple.

Si la QVCT est un véritable enjeu, les attentes des salariés se portent également sur des sujets encore plus proches de leur vie quotidienne.

Ainsi, par exemple, nous apprenons que des salariés n'ont pas connaissance de la possibilité d'hébergement la veille d'une formation lorsque que leur domicile se situe à des distances importantes du lieu de formation (le memento de formation ne le mentionnant pas, tout comme la récupération d'une demi-journée par trajet aller supérieur à 150 km entre le domicile et site de formation).

La volonté d'économie, compréhensive, ne doit pas se faire au détriment de la qualité de vie au travail.

Pour finir sur ce point, un bilan GEPP avec les dispositifs de fin de carrière sera présenté courant 2024. Il permettra de s'assurer que le recours, au temps partiel et congés de fin de carrière auront pu bénéficier aux salariés en demande.

#### 6 – Point sur les accidents du travail et de trajet

Nous constatons l'augmentation du nombre de déclarations d'accident de travail en lien avec des incivilités graves grâce à une meilleure communication sur le sujet.

Nous relevons la présence de quelques déclarations en lien avec des chutes sur sol mouillé. Sujet que nous avons déjà relevé précédemment.

#### 7 – Points Divers

Nous relevons la persistance d'incohérences et erreurs dans les affichages code du travail à disposition des managers particulièrement en outre-mer

Je vous remercie pour votre attention.

#### **M. AZEDE**

L'affichage réglementaire est rarement à jour. Quelle réponse sera-t-elle apportée ?

#### **Mme SIMONOT**

Le travail a été effectué en Métropole, mais pas en Outremer. Nous nous interrogeons sur la structure du document. Il faudrait un document plus simple et plus facile à mettre à jour. Nous sensibilisons les managers sur le sujet.

#### **M. MONTOUT**

Il est prévu de former les managers à la détection des difficultés des salariés. Pourtant, certains salariés souhaitent davantage télétravailler pour diminuer leur stress au travail et ils reçoivent une réponse négative par leur manager.

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

La mise en place de cette formation est positive, mais les managers continueront à demander aux équipes d'accomplir leur travail. Le télétravail n'a pas pour but de résoudre le stress ou la fatigue. Je pense que nos managers ne sont pas assez outillés sur les RPS.

### **M. DELAGRANDE**

Nous avons été alertés par des équipes où les résultats Diapason sont déjà connus, puisque les ateliers ont commencé. De plus, même si la démarche Diapason est anonyme, dans un service de 10 ou 15 personnes, il arrive que les salariés aient l'impression qu'on leur reproche leurs réponses.

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

La restitution des résultats Diapason aura lieu entre aujourd'hui et la semaine prochaine dans le réseau. Notre souhait est de nous assurer que tout le monde ait une présentation. C'est pourquoi le sujet sera abordé au cours de l'heure du jeudi.

Si ce que vous dites est vrai, soit le manager a tort et vous devez en parler au n+2, soit certains salariés se plaignent à tort. L'enquête est totalement anonyme. Nous n'avons aucun nom. Nous n'avons pas de données pour une entité à moins de 10 répondants.

### **M. SICOT**

Au sujet des RPS, un salarié présente des troubles de personnalité, ce qui a des conséquences sur son travail et perturbe le service. Les managers sont désemparés.

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

Le manager doit parler avec le salarié et lui expliquer que son comportement perturbe l'équipe. Il doit ensuite se tourner vers son n+2 et la DRH. C'est la DRH qui décide de faire intervenir le médecin du travail ou l'assistante sociale.

## **11. Consultation des membres du CSE sur la mise à jour du Document unique d'évaluation des risques professionnels 2023**

*Intervenant : Monsieur BEAUDENUIT.*

### **Mme SIMONOT**

Le CSE est consulté sur la mise à jour annuelle du DUERP, sachant que le document est mis à jour tout au long de l'année.

### **M. BEAUDENUIT**

Normalement, c'est la dernière fois que nous vous présentons le DUERP sous cette version. À l'avenir, l'outil Groupe HSE Tools permettra de disposer d'un DUERP par site. Chaque site possèdera son DUERP. L'ensemble sera plus consolidé et permettra des actions plus ciblées. Il y aura un lien avec les déclarations d'accident de travail, les incivilités et les incidents.

### **M. DELAGRANDE**

Le DUERP est mis à jour en permanence. Je m'étonne de l'absence de différenciation entre les agences au format habituel et les agences au format collaboratif, où l'activité s'exerce d'une façon différente et où la fatigue et les nuisances sonores sont plus fréquentes.

### **M. BEAUDENUIT**

Chaque agence donne lieu à une commission technique et à une analyse spécifique. Nous ne créons pas des groupes d'agences avec des catégories globales. Le schéma n'est pas identique pour toutes les agences et il est adapté à chaque fois.

### **M. DELAGRANDE**

Nous avons au moins deux catégories d'agence, où les activités ne s'exercent pas de la même façon et où l'intensité sonore est différente. Par exemple, le casque peut générer un risque qui n'existe pas ailleurs.

### **M. BEAUDENUIT**

Je prends une analogie : pour la climatisation, nous utilisons partout les mêmes équipements, mais leur nombre n'est pas le même dans tous les locaux. C'est pourquoi nous parlons d'une analyse menée site par site.

### **Mme SIMONOT**

Le DUERP est coconstruit avec la CSSCT. Nous verrons si l'organisation d'une agence, collaborative ou autre, doit être identifiée comme un facteur de risque.

### **Mme CIALIX**

Comment visualiserons-nous tous les DUERP ?

### **M. BEAUDENUIT**

Cette année, la mise à jour intègre une cartographie globale des risques de l'établissement. À l'avenir, tous les sites feront l'objet d'une cartographie globale individuelle. Tous les établissements du Groupe disposeront de la même cartographie, ce qui facilitera le partage d'expérience.

### **M. AVIER**

Le document est dense. Le public que nous recevons est-il concerné par ce document ?

### **M. BEAUDENUIT**

Non. Le DUERP relève du Code du travail.

Les sujets sont examinés en Comité de proximité et donnent lieu à un échange transverse.

### **M. DOCHE**

Les agences collaboratives présentent un risque particulier en matière de RPS. Les salariés doivent répondre à des injonctions contradictoires, puisqu'ils doivent recevoir les clients alors que le nombre de salons est limité. Les métiers spécialisés reçoivent également des clients en agence. Cela peut contribuer à une surcharge mentale.

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

Le mode de fonctionnement des agences collaboratives est différent, mais les fonctions supports sont souvent également organisées en plateaux, certains avec du *flex office*. Il faut analyser cette organisation et s'assurer de la qualité des conditions de travail. C'est le cas en général. Vous demandez s'il est utile d'analyser le risque différemment. Nous verrons ce qu'il en est dans les travaux à venir.

*Le CSE rend un avis favorable à la majorité (18 pour et 3 abstentions ; 21 votants).*

## **12. Restitution aux membres du CSE de l'enquête DIAPASON édition 2023**

### **Mme SIMONOT**

La dernière édition commune à tout le Groupe date de 2018, même si la dernière édition date de 2021 pour la Cepac. Le niveau de participation est élevé (74 %), en cohérence avec la moyenne du Groupe. Les résultats sont solides.

Les salariés font majoritairement confiance au Groupe et à l'Entreprise et adhèrent aux orientations prises sur deux ans.

Les répondants expriment un optimisme quant à l'avenir du Groupe et estiment que l'information sur les orientations de BPCE est bien partagée. Cet indicateur progresse, mais il est inférieur à la Cepac par rapport aux autres Caisses. Le



partenariat avec les Jeux olympiques est perçu positivement, mais sans excès. Le sujet sera davantage concret au cours de l'année 2024.

Concernant l'Entreprise, les indicateurs restent stables. Le lien affectif à la Cepac est très fort, même si le sentiment de fierté est en baisse. Le salarié est optimiste sur son propre avenir et apprécie la culture de l'Entreprise. Cet élément est fréquemment relevé dans les verbatims. Nos valeurs suscitent de l'adhésion. Les changements sont positifs. De plus, moins de répondants qu'auparavant estiment que le rythme de changement est trop rapide. La perception de la situation générale de l'Entreprise s'améliore pour 67 % des répondants.

La satisfaction relative à la charge de travail s'améliore. Le manager direct est apprécié par 54 % des répondants. Pour 71 % des répondants, l'équilibre entre les temps de vie est préservé. La situation s'améliore notamment sur la Métropole BDD, même s'il existe encore un décalage avec les fonctions supports. Les indicateurs relatifs au feedback et à la reconnaissance progressent.

### **Mme IMBERT**

Le sujet de la reconnaissance et de la valorisation a été abordé dans les ateliers sur le rôle des DA et des GC. Pendant le covid-19, les GC ont eu le sentiment de ne pas avoir été reconnus. Cette progression des chiffres du réseau est donc satisfaisante.

### **Mme SIMONOT**

Les répondants trouvent majoritairement leur travail intéressant. Le niveau de motivation est de 72 %, ce qui est stable. Le sentiment d'accomplissement personnel est également stable. Pour la question « Ai-je l'intention de continuer à travailler dans l'Entreprise dans 2 ans ? », l'indicateur progresse, mais ce souhait est moins fortement exprimé pour les salariés avec une ancienneté comprise entre 2 et 5 ans. Nous devons travailler sur la visibilité des parcours professionnels.

Les dispositifs de rémunération et les avantages sociaux sont majoritairement appréciés.

Le taux de recommandation diminue légèrement.

Concernant l'environnement de travail, le manager direct est reconnu. Les répondants estiment qu'il explique correctement les projets en cours. 80 % des répondants indiquent disposer de l'autonomie et de la marge de manœuvre suffisantes. Le salarié peut s'épanouir et se sent responsable et acteur du changement. Toutefois, les verbatims signalent des lenteurs, notamment sur

l'environnement informatique. Les répondants estiment pouvoir compter sur la solidarité de leurs collègues. La collaboration entre les équipes est bonne pour 75 % des répondants.

Le taux d'engagement se maintient à un bon niveau (72 %).

La recommandation baisse un peu alors que la campagne de cooptation fonctionne. Les répondants avec un peu d'ancienneté recommandent un peu moins l'Entreprise, mais n'expriment pas l'intention de la quitter. Ils ont peut-être moins de perspective de changement, mais leur discours n'est pas complètement positif.

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

Nous sommes très contents de ces résultats. Le taux d'engagement reste solide. Il est intéressant de suivre la progression des indicateurs sur plusieurs années. Nous devons travailler sur plusieurs points, notamment sur les perspectives de carrière. D'après le modèle statistique, pour augmenter le taux d'engagement, il faut avant tout que les salariés se sentent acteurs du changement. La progression est importante sur l'axe « se sentir reconnu et valorisé ». Les résultats sont majoritairement stables, voire à la hausse, mais reflètent des réalités différentes. Les résultats sont notamment tirés par les réponses du pôle Métropole BDD. Les résultats doivent être analysés par les responsables de service sur leur périmètre. Je pense que la Cepac est une Entreprise exceptionnelle, avec des salariés engagés. Le CDG fait en sorte d'améliorer le quotidien des salariés.

Le Groupe a décidé d'espacer la fréquence des enquêtes. Il y aura moins d'enquêtes Diapason, mais les enquêtes sur les moments clés et les enquêtes Pulse continueront. Elles sont intéressantes, car elles portent sur les procédures RH.

### **M. DOCHE**

Je vous remercie pour cette présentation. L'outil souligne que les salariés sont majoritairement très impliqués dans l'Entreprise et met en exergue les axes de progrès à privilégier : la charge de travail qui est importante pour un répondant sur deux, la vision sur l'évolution professionnelle et le fait de se sentir acteur du changement.

Nous devons avoir conscience des réalités du terrain. Dans certains secteurs, nous observons des injonctions à répondre à l'enquête Diapason, ce qui est louable, mais aussi à « répondre bien ». De plus, sur certains territoires, les résultats suscitent de fortes réactions.

Pour entretenir un dialogue social de qualité, il serait souhaitable que nous bénéficions du même niveau d'information que vous. Nous demandons à accéder à une vision plus fine des résultats.

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

Le taux de satisfaction sur la charge de travail passe de 47 à 54 %. Cette évolution est positive. Il s'agit d'une enquête de perception. Les salariés ne disent pas qu'ils ont moins de travail qu'auparavant, mais leur perception traduit une amélioration.

Les propos que vous rapportez sont maladroits. Les salariés répondent comme ils veulent à l'enquête. Vous pouvez signaler les problèmes au DC ou à la DRH, dès que vous en avez connaissance. Nous expliquerons au manager qu'il ne faut pas procéder ainsi. Nous voulons éradiquer ces mauvais comportements managériaux.

Nous ne vous transmettrons pas les résultats complets. Cet outil est sensible. Il est facile de mal l'utiliser. Il est destiné au manager et chacun a connaissance des résultats sur son périmètre. De plus, il faut éviter de se perdre dans l'ensemble des données. C'est le travail de la DRH de les analyser. Par exemple, lors de la précédente édition, nous avons repéré un sujet sur les managers des petites équipes.

Je peux vous montrer les chiffres sur le fonctionnement collectif (abordé par cinq questions). Sur le thème « Le processus de décision est efficace », il y a +4 % à l'échelle de la Cepac, mais avec une forte progression sur la Métropole BDD et BDR, notamment pour les managers. Or, nous avons simplifié les délégations. En revanche, ce taux baisse au pôle Ressources (DPAC). Pour le moment, j'en ignore la raison. Le manager de la DPAC devra étudier ce sujet.

Nous commençons à nous approprier ces résultats. Ils nourrissent notre travail pour l'année qui vient.

### **Mme BERNARD**

Plusieurs verbatims parlent de la charge de travail.

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

Ce n'est pas étonnant. Les verbatims sont en général remplis par les personnes les plus satisfaites ou les plus mécontentes.

### **M. DELAGRANDE**

Dans les enquêtes de satisfaction client, nous retenons uniquement les notes supérieures. Or, beaucoup de notes de Diapason sont inférieures à 80 %. Sur la charge de travail, la satisfaction progresse, mais 46 % des répondants estiment

que leur charge est très lourde. Je relève une baisse de 5 points sur le sentiment de fierté et le sujet de la recommandation. Il reste beaucoup à faire et il est difficile d'appréhender ces résultats. Pour moi, il faut viser 80 % de satisfaction sur les grands thèmes et faire en sorte que les salariés soient fiers de leur Entreprise et qu'ils aient envie de la présenter comme un employeur de référence.

D'après ces résultats, les managers BDD sont contents, mais quand je les rencontre, ils se plaignent. J'aurais aimé avoir davantage de détails, car la ligne managériale semble souffrir, surtout dans certains territoires.

Il arrive qu'un manager dise reconnaître le verbatim d'un salarié. J'en parlerai aux personnes concernées. Les éléments de communication sont importants.

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

L'enquête Diapason constitue un outil de travail intéressant. La cible est d'être au-dessus des résultats des autres caisses et des autres banques.

Vous rencontrez les individus, mais pas tout le monde. Quand nous nous rendons en agence, nous recevons aussi des plaintes.

Vous avez tort de ne pas signaler les problèmes. Dans ce cas, je ne les traiterai pas. J'ai besoin d'obtenir ces informations pour rappeler un message dans la direction concernée. J'insiste sur ce point.

### **Mme IMBERT**

Je suis tout à fait d'accord. Nous signaler les dysfonctionnements fait partie de l'amélioration continue et de la culture du *feedback*. Il faut oser dire qu'un collègue s'est mal comporté, sans le garder pour soi.

### **M. AVIER**

D'après les résultats Diapason, la Cepac est correctement positionnée par rapport aux autres Caisses. Le décalage est important avec le contenu du rapport sur la politique sociale et avec le mouvement social de janvier 2023. C'est étonnant.

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

Il existe un décalage entre votre perception et les résultats de Diapason. Les salariés ne répondent pas de la même façon à une enquête en ligne et à une personne donnée, à un moment donné.

Pour moi, le mouvement social de janvier 2023 a servi à exprimer un mal-être général, que vous avez entretenu ou que vous n'avez pas maîtrisé. Je suis content

que ce mécontentement ne soit pas durable et ne traduise pas une baisse de motivation.

**M. FOUCHARD**

Je trouve que la question « Êtes-vous satisfait de l'outil de travail ? » est trop vague. En agence, les salariés ont des problèmes avec les scanners, les tablettes, les écrans, *etc.*

**M. D'HARCOURT**

Les biais sont possibles pour toutes les questions. Tout le monde ne répond pas à la même question. Chacun pense à quelque chose de différent. C'est pourquoi il faut examiner l'évolution par rapport à l'enquête passée.

Dans le Comité des irritants, il s'avère que sur 100 irritants, 45 relèvent des RH et 45 de l'IT. Nous essayons de traiter tous les problèmes, même si nous ne le faisons sans doute pas assez vite.

**M. FOUCHARD**

J'ai l'impression que les salariés se sont habitués à ces anomalies qu'ils ne signalent plus, alors qu'elles suscitent de l'insatisfaction, y compris auprès du client.

**M. D'HARCOURT**

Il ne faut pas s'habituer. Nous avons besoin de ces signalements.

**M. PONS**

Les jeunes salariés se plaignent de manquer de visibilité sur leur avenir professionnel.

**Mme IMBERT**

Nous avons lancé des initiatives. En général, les salariés méconnaissent les métiers de la Cepac en dehors de leur secteur. Nous avons décidé qu'un webinaire RH sur deux serait consacré à la présentation d'une direction et ses métiers. Nous commencerons en novembre avec E-Cepac. Nous réalisons des vidéos sur les mobilités, avec des exemples individuels pour illustrer l'ensemble des trajectoires possibles. Nous voulons communiquer sur les mouvements et présenter les statistiques.

Les managers doivent s'approprier le sujet. En fonction du projet du salarié, il faut construire avec lui une proposition de trajectoire. Ce chantier reste à mener.

## **M. D'HARCOURT**

Nous en reparlerons certainement. Il s'agit surtout d'un sujet de communication. Les perspectives de carrière existent à la Cepac, mais elles sont peu connues et nous manquons de données.

### **13. Compte rendu des visites d'agence de Mayotte**

#### **Mme RAVATE**

Les Élus de la Commission de Proximité se sont rendus à Mayotte du 17 au 21 juillet 2023 afin de rencontrer les salariés et visiter les agences.

La Cepac compte 4 500 clients particuliers et 450 clients professionnels à Mayotte. Nous avons quatre sites : l'agence de Kaweni, l'agence Hôtel de ville à Mamoudzou, l'Agence mobile (*bank truck*) et l'agence Petite terre (container). Il y a également un centre d'affaires. Le potentiel de développement est réel.

Les salariés sont motivés et fiers de travailler à la Cepac, mais éprouvent un sentiment d'oubli et d'éloignement. Ils réclament davantage de visites de la part de l'employeur.

L'île souffre d'une pénurie d'eau et d'insécurité. L'opération Wuambushu contre les étrangers en situation irrégulière s'est achevée le mois dernier. Aucune incivilité n'est à déplorer depuis le début de l'année.

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

Merci beaucoup. C'est vrai qu'il est difficile d'être présent partout. Alain Ripert s'y rend régulièrement.

#### **M. BRUNEL**

Je m'étonne de l'absence d'incivilité.

#### **Mme RAVATE**

Les salariés estiment que la presse exagère la situation. Ils ne signalent aucune incivilité.

#### **M. MOTREFF**

J'ai posé la question aux salariés. Les médias amplifient considérablement la situation. Notre clientèle est plutôt haut de gamme. Enfin, les équipes gèrent bien les tensions, car l'île est petite et ils connaissent bien les clients.

## **M. BEAUDENUIT**

Nous avons vérifié que les salariés savaient déclarer une incivilité. Il est vrai que, même quand l'affluence est importante, les habitants de Mayotte restent calmes et disciplinés.

## **Mme RAVATE**

Après notre visite, nous avons fait un point avec la DSTS à la Réunion et avec le DC, qui est très à l'écoute. Nous suivons les sujets.

## **14. Recueil de l'avis du CSE sur les plans ci-dessous suite à la Commission technique de la Métropole du 14 septembre 2023**

- **Réaménagement de la Direction des Ressources Humaines**
- **Agence Pont des 2 eaux**
- **Agence Avignon CAP SUD**

*Intervenant : Thierry MOTREFF.*

## **M. MOTREFF**

L'agence Avignon Cap Sud est refaite au format collaboratif. Le budget est élevé, à cause de la reprise de structure et des travaux sur la climatisation. Le chantier débuterait en mars 2024. L'agence serait livrée le 2 juillet 2024.

## **Mme BERNARD**

En Commission technique, la solution de repli consistait en un Algeco, avec 4 postes pour 7 ETP. Aujourd'hui, cette solution de repli intègre 7 postes de travail dans un Algeco. Les marchés spés seront positionnés provisoirement sur le site du Pontet.

## **M. MOTREFF**

Les remarques de la Commission technique sont prises en compte dans la mesure du possible. Il peut en effet être compliqué d'identifier la solution de repli, ce qui retarde les projets de réfection.

À l'agence de Pont-des-deux-eaux, nous agrandissons l'espace. Nous avons signé le bail pour un local situé à proximité. Le format traditionnel est conservé, car il est plus adapté. La climatisation est revue. Un espace de convivialité sera créé. Ce sera une belle amélioration pour les salariés. Les travaux débuteront en novembre 2023. La livraison interviendra en mars 2024.

**Mme BERNARD**

Les plans ont été validés en CSE de juin, mais les conditions de repli n'étaient pas connues. C'est pourquoi nous avons demandé à revoir le dossier. En l'occurrence, les salariés seront installés dans un Algeco.

**M. MOTREFF**

Une réfection n'est pas validée tant que la solution de repli n'est pas identifiée, même si celle-ci peut ensuite être adaptée.

**Mme BERNARD**

La solution de repli convient pour 3 ETP alors qu'ils sont 4. C'est un point d'interrogation pour nous.

Les travaux de Pont-des-deux-eaux doivent démarrer dès la fin de ceux de l'agence Université. Il faut espérer que le calendrier soit bien tenu.

**M. MOTREFF**

Nous y serons attentifs.

**Mme IMBERT**

À la DRH, l'objectif est de rapprocher l'équipe Paie et Gestion administrative et l'équipe DRH de proximité, car les salariés gèrent des portefeuilles communs et ont besoin de partager des informations au quotidien. L'idée est d'instaurer une vraie chaîne de services au bénéfice des salariés.

Ce sont des travaux d'aménagements assez légers (modification de cloisons). Ils se dérouleront en octobre et novembre.

Le service Formations est déplacé, ce qui libère de la place.

Les managers discutent du projet avec les salariés, pour déterminer le positionnement de chacun et décider des règles de vie à respecter.

**Mme BERNARD**

Pendant les travaux, les salariés s'installeront sur une autre zone du plateau. Pendant quelques jours, ils seront tous en télétravail.

**Mme IMBERT**

Quelques bureaux seront épargnés par les travaux et les salariés pourront venir. Toutefois, il y aura peut-être des problèmes de bruit et le télétravail sera facilité pendant une semaine.



**Mme Fermanian**

L'agence d'Avignon Cap Sud passe au format collaboratif. Quels sont les critères pour effectuer ce choix ?

**M. Motreff**

Il s'agit d'abord de la configuration de l'agence. Une agence collaborative nécessite plus de surface, car elle intègre un espace de convivialité. Il y a aussi le parcours client (nombre de bureaux, accès PMR, etc.). Le format est choisi avant la tenue de la Commission technique. Le travail est mené en commun par la DSTS, la Direction commerciale et la Distribution.

**Mme Fermanian**

Les deux possibilités sont-elles présentées aux managers du terrain ?

**M. Motreff**

Les DC savent que nous étudions les deux formats. Les échanges ont lieu entre le DC et le DT. La discussion est ouverte et transparente.

**Mme Fermanian**

Intégrer les équipes en amont peut faciliter le changement de façon de travailler.

**M. Motreff**

Tout dépend des DC. Je les incite à tenir cette discussion. Cette communication n'est pas à la main de la DSTS.

**M. D'Harcourt**

La discussion fait partie de la conduite du changement. Quand le Comité de distribution prend une décision, j'espère que les équipes sont informées. Pour les prochains travaux, je veux que l'équipe soit informée de la nature du projet retenu.

**Mme Fermanian**

Cette agence possède cinq salons au rez-de-chaussée et un sixième à l'étage.

Il s'agit d'une agence à flux. Huit ou dix personnes peuvent attendre à l'accueil. Actuellement, le plot sert de zone d'attente et le premier bureau sert d'accueil. L'espace sera réduit après les travaux.

**M. Motreff**

L'utilisation des salons relève de l'animation des espaces. Aucun bureau ne doit être accaparé. C'est le rôle du DA d'animer les lieux.

Un nouveau mobilier d'accueil sera livré.

### **M. DELAGRANDE**

Je vous remercie pour les informations économiques. Le budget élevé est souvent lié à la climatisation. Ce sont des données intéressantes, mais il manque le ROI. Les travaux améliorent le bien-être des salariés, mais ce serait intéressant de connaître ces chiffres.

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

En cas de projet de rénovation d'agence, il est normal qu'un architecte se déplace sur place, mais le DA et les équipes doivent être prévenus de l'existence du projet et de la venue de l'architecte. C'est un sujet de management et de communication.

*Le CSE rend un avis favorable à la majorité sur le projet de réaménagement de la Direction des Ressources humaines (19 pour et 2 abstentions ; 21 votants).*

*Le CSE rend un avis défavorable à la majorité (15 contre, 3 abstentions et 3 pour ; 21 votants) sur le projet de travaux de l'agence Avignon Cap Sud.*

*Le CSE a rendu son avis sur le projet de travaux de l'Agence Pont-des-deux-eaux en juin 2023.*

## **15. Points divers**

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

Nous étudions la possibilité de déplacer les collègues de Pichaury vers un bâtiment plus récent et mieux isolé. Un groupe de travail débute avec les membres du M50 et les équipes. Le CSE serait informé, en vue d'une consultation, début 2024. Les salariés seraient déplacés de Pichaury 2 vers Pichaury 4. La réflexion sur nos locaux est permanente, mais nous avons une opportunité. La Cepac confirme son implémentation à Marseille et à Aix-en-Provence. Pichaury constitue un environnement de travail favorable et nous souhaitons le préserver. La démarche sera positive. Nous cherchons à conserver des conditions de travail intéressantes. Nous pouvons obtenir les surfaces nécessaires.

Les M50 ont été informés. Vous êtes prévenus. Nous travaillerons avec les équipes.

Ensuite, nous réfléchirons à ce que nous faisons de Pichaury 1 et 2.

### **Mme CASTELLO**

Vous parlez de tous les services actuellement à Pichaury 2.

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

Oui : E-Cepac, DSTS, DSI, Contentieux, Transformation, DRH et les prestataires.

### **M. AVIER**

Les effectifs sont assez nombreux. Quelle est la différence de surface entre les deux bâtiments ? Il y a aussi des salles de formation.

M. D'HARCOURT

Les 211 salariés seront tous transférés. La surface de Pichaury 4 est moins importante que celle de Pichaury 2, mais elle est largement suffisante. Je n'ai pas envie de mettre en place du *flex office*. L'objectif est d'améliorer les conditions de travail, en limitant la dispersion des équipes et les problèmes de température.

### **M. DELAGRANDE**

Merci de nous informer préalablement. C'est la bonne façon de procéder. Ce projet peut susciter de nombreuses questions. Je trouve vertueux que l'Entreprise s'attache à optimiser son parc immobilier et à proposer de bonnes conditions de travail. Dans ce cadre, nous devons sans doute nous interroger sur nos locaux de la TLM, au vu des coûts de location.

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

C'est un autre sujet. Notre configuration est complexe. Le bail de la TLM se termine en 2027. Toutes les possibilités sont à étudier. Je souhaite regrouper les équipes, mais pour le moment ce n'est pas possible. Nous devons réfléchir à plusieurs options : renouveler le bail de la TLM, faire tourner les équipes, trouver un autre bâtiment. Nous n'avons pas de projet établi, mais nous voulons conserver un lieu à Aix-en-Provence et un autre à Marseille.

### **Mme MACCIOCU**

Merci de nous informer spontanément. Pichaury 2 est une passoire thermique. En hiver, il y fait très froid. Certains salariés souhaitent installer des chauffages individuels dans leur bureau.

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

Nous transmettrons le point à la DSTS. D'ailleurs, je remercie la DSTS qui a reçu des messages très désagréables, voire agressifs, au cours de l'hiver dernier. Les équipes ont effectué un travail remarquable. Des interventions ont permis de régler de nombreux problèmes. Il n'y aura pas de chauffage individuel, mais d'autres actions sont peut-être possibles. La sobriété énergétique est une démarche permanente. Nous continuons à nous améliorer, mais nous devons nous habituer à cette nouvelle réalité.

### **M. BRUNEL**

Est-il envisagé de créer une salle de sport ?

**M. D'HARCOURT**

Pour le moment, rien n'est décidé, mais c'est une bonne question.

**Mme BERNARD**

Merci d'associer les Élus au projet. Plus nous participons tôt, plus il est facile de faire adhérer les équipes.

**Mme RAVATE**

Récemment, l'employeur a incité les salariés à partir à la retraite avec la majoration des IDR. Combien de personnes l'ont-elles demandé ? La démarche a-t-elle suscité un intérêt ?

Concernant la sobriété énergétique, ce sera bientôt l'été austral à la Réunion. Les niveaux de température sont déjà élevés. Plusieurs bâtiments sont exposés au soleil, comme celui de La Mare.

**M. D'HARCOURT**

Nous avons reçu 34 demandes pour un départ à la retraite avec une indemnité majorée. Elles ont été transmises très majoritairement en septembre. Le dispositif a bien fonctionné.

Nous étudions les dysfonctionnements en matière de température et de climatisation, mais nous devons accepter le principe d'avoir plus chaud ou plus froid qu'auparavant. Nous devons mener cet effort collectif. Il est vrai que dans certains endroits la situation est compliquée. Nous réglerons les anomalies.

**Mme RAVATE**

Il est difficile de se protéger de la chaleur. À la Réunion, le taux d'humidité est de 80 %. La chaleur n'y est pas comparable à celle de Marseille. À La Mare, la situation est vraiment pénible.

**Mme MAILLOT**

Nous pourrions nous équiper de brasseurs d'air.

**M. D'HARCOURT**

Je note le point.

**Mme BERNARD**

Concernant les retraites, si les demandes ont été transmises surtout en septembre, c'est peut-être parce que les personnes ont attendu la parution des décrets de la réforme des retraites. C'est pourquoi le CSE a déjà demandé que le dispositif soit prolongé ou reconduit au-delà du 30 septembre.

Il est important de travailler d'abord sur les passoires thermiques avant de demander un effort aux salariés. La bonne isolation des bâtiments répondra aux problématiques de chauffage et de climatisation.

**M. D'HARCOURT**

La majoration de l'indemnité de départ à la retraite constitue une mesure exceptionnelle et temporaire et elle ne sera pas reconduite.

**M. SICOT**

En Guadeloupe, seules trois agences sont éligibles à la fibre. Est-il prévu de programmer les autres agences ?

**M. D'HARCOURT**

Il faut poser la question aux équipes informatiques locales.

**M. SICOT**

Dans une précédente réunion, nous avons parlé des lenteurs des postes de travail en Outremer. Or, dans les agences ce problème se pose toujours.

**M. D'HARCOURT**

Les travaux ont permis de réduire le temps d'ouverture des postes de travail. Par ailleurs, nous avons lancé un audit. Il s'avère que certaines actions sont à notre main (armoires informatiques à réorganiser), mais que d'autres sujets relèvent de BPCE IT. Je ne peux rien vous annoncer de précis.

**M. SICOT**

Plusieurs salariés des Antilles m'ont contacté au sujet de la LOA et de la LMB. Plusieurs concessionnaires proposent la location. Il serait possible de nouer un partenariat avec l'un d'eux.

**M. AZEDE**

L'offre pour les clients existe déjà, avec BPCE Lease, mais pas pour les salariés. BPCE Lease travaille avec les concessionnaires des Antilles.

**M. D'HARCOURT**

Nous regarderons s'il existe une offre Groupe. Nous devons respecter les règles URSSAF.

**M. SICOT**

Quels sont les critères pour qu'une agence devienne une agence sensible ? Je pense à l'agence du Rezet. **Raizet**

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

Le sujet des agences sensibles sera prochainement abordé en CDG. Le travail est en cours. Le nombre d'incivilités ne constitue pas le seul critère. Ce dispositif d'accompagnement est solide. Il est unique dans le réseau. Nous réussissons à soutenir les salariés sur la sécurité, à les accompagner sur le plan psychologique et à leur verser une prime, mais nous ne parvenons pas à tenir la promesse de nommer un salarié seulement 3 ans sur une agence sensible. Nous devons nous améliorer sur la gestion de carrière des équipes.

### **M. SICOT**

Le ticket restaurant est à 9,25 euros. Ce montant ne tient pas compte de l'inflation. Les salariés souhaitent qu'il soit revalorisé.

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

La valeur du ticket restaurant est presque au maximum de ce qui est possible et la part employeur est à 60 %. La revalorisation n'est pas automatique.

### **Mme MAILLOT**

La communication sur la rentrée scolaire n'a pas mentionné les dates de rentrée en Outremer.

Est-il prévu de renouveler le contrat de conciergerie de La Mare ?

Le ministère de la Transition énergétique a lancé un appel à projets vers les entreprises publiques et privées afin d'engager un projet sur les mobilités douces. La Cepac se positionnera-t-elle sur le sujet ?

Le CSE a mis en place une activité de yoga sur le site de La Mare. C'est une bonne idée, mais qu'en est-il pour l'assurance ?

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

Nous avons peut-être commis une erreur de communication sur la rentrée. Quand cela se produit, n'hésitez pas à prévenir les équipes sans attendre.

Le sujet des mobilités douces sera abordé en NAO.

Pour la conciergerie, je ne sais pas. Elle est utilisée uniquement par les salariés du siège, sachant que quelques personnes sont très utilisatrices. C'est un service restreint. Je préfère les dispositifs plus larges, mais aucune décision n'est prise.

### **Mme RAVATE**

Le site de La Mare est isolé. Il n'y a aucun commerce à proximité. Il faut vérifier le taux de fréquentation de la conciergerie.

**Mme SIMONOT**

Le professeur de yoga possède une responsabilité civile. Nous mettons à disposition le local. Les cours sont organisés par le CSE. Les cours ont lieu après les horaires de travail et un accident sur la route ne sera pas considéré comme un accident de trajet. Un accident pendant le cours ne sera pas un accident de travail.

**Mme RAVATE**

Le prestataire est validé. Nous avons vérifié ses assurances. Les salariés sont très satisfaits.

**M. VIPERAI**

Le poste d'ingénieur de la Viti Banque est vacant. Son remplacement est-il prévu ?

**M. D'HARCOURT**

Nous avons pris la décision de ne pas le pourvoir, même si le poste n'est pas supprimé. Nous ne nous situons pas au niveau de rentabilité attendue. Nous voulons un développement commercial, mais nos initiatives doivent être rentables. Nous devons prendre le temps de nous implanter.

**M. DELAGRANDE**

J'insiste souvent sur le ROI des projets. Pour chaque projet, il faut afficher des ambitions, connaître les coûts et mettre en place un business plan. Le CSE peut alors prendre un avis éclairé.

Je me demande si nous avons mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour développer le secteur Viti. La Caisse a voulu s'engager sur la viticulture. Nous y étions favorables. Il s'agit d'un réel marché dans la région. Nous avons un problème de localisation. Il n'a été présenté aucun budget de promotion, aucune offre. Les moyens sont inexistantes et nous ne sommes pas présents sur les salons. Il faut soit arrêter ou soit se donner les moyens de se développer. J'ai l'impression que pour la Caisse cet axe est accessoire. L'équipe s'est débrouillée sans moyens ni budgets. La Caisse de Loire Centre réussit à travailler sur la viticulture.

**M. GRANDSON**

La vente d'emprunts commence demain. Hier les salariés ont appris les modalités de vente alors qu'ils avaient effectué des pré-réservations auprès de certains clients.

**Mme FERMANIAN**

Nous avons réalisé des placements pour certains clients en attendant l'émission, mais aujourd'hui les consignes ont changé.

**M. D'HARCOURT**

Les modalités sont transmises par le Groupe au dernier moment. Nous savons depuis janvier qu'il faut de l'argent frais. Il s'agit de notre contrainte, puisque c'est un sujet de collecte.

Les DC et la direction du Développement traiteront les exceptions. La priorité est l'argent frais, mais nous pouvons considérer les exceptions.

**Mme RAVATE**

On a demandé aux GC et CAGP d'effectuer les préservations.

**M. D'HARCOURT**

J'ai noté le point.

*Monsieur D'HARCOURT quitte la séance à 17 heures 45. La séance est dès lors présidée par Madame IMBERT.*

**M. GRANDSON**

Les délais des travaux pour l'agence du Robert sont très longs. L'agence de Saint-Laurent-du-Maroni sera prête seulement courant 2024. Quelle est la raison de ces retards ?

**M. MOTREFF**

Au Robert, la date de l'inauguration est fixée. Nous suivons des procédures pour choisir les entreprises, ce qui peut allonger les délais. Je suis surveillé sur ma capacité à mener des chantiers conformes.

À Saint-Laurent-du-Maroni, nous sommes en grande difficulté. Les travaux ont été arrêtés pour des raisons de financement. Le promoteur demande des financements supplémentaires.

**M. GRANDSON**

Nous constatons que les fenêtres des nouvelles agences de Martinique ne peuvent pas être ouvertes. Il peut faire tellement chaud quand la climatisation est en panne, la seule solution proposée est le télétravail.

**M. MOTREFF**

Ce sont des normes de sûreté. Les fenêtres du rez-de-chaussée ne s'ouvrent pas pour éviter les intrusions. De plus, quand les salariés ouvrent les fenêtres, souvent ils oublient de les refermer, ce qui nécessite l'intervention d'un agent et entraîne des coûts supplémentaires. L'idéal est que la climatisation fonctionne.



**M. AZEDE**

Aux Antilles, la CFDT a signalé une distorsion entre les salariés des centres d'affaires et les salariés des agences sur le forfait heures supplémentaires.

Par ailleurs, dans les bureaux de la banque privée aux Antilles, les conditions d'accueil ne sont pas dignes de la Cepac. Il n'y a même pas un salon dédié.

**M. MOTREFF**

Je viens bientôt aux Antilles. Je verrai sur place, même si le point ne figure pas dans mes objectifs. Par ailleurs, nous avons prévu de renouveler le mobilier de La Jaille.

**Mme SIMONOT**

Les CA Pro en agence sont soumis aux horaires collectifs et bénéficient d'un forfait d'heures supplémentaires pour absorber leur charge de travail. Les CA multimarché en Métropole bénéficient d'un forfait jour de 210 jours. Compte tenu de l'organisation du travail et du décompte du temps de travail aux Antilles, cette modalité n'est pas adaptée au temps de travail du territoire. Le nombre d'heures travaillées est équivalent à celui de la Métropole, mais pas le nombre de jours. C'est un sujet. Il faudrait en effet formaliser une convention de forfait jour pour reconnaître l'autonomie de l'exercice de l'emploi.

**M. DELAGRANDE**

Il a été annoncé au CSE que les travaux d'Estrangin coûteraient 3 millions d'euros. Or des rumeurs font état d'une dérive des coûts. Il faudrait apporter une réponse claire.

**M. MOTREFF**

C'est faux. Le montant final sera proche de 3,1 millions, à cause de l'âge du bâtiment. Des défauts de structure ont été découverts à l'occasion des travaux. Nous avons été obligés de renforcer certaines structures sous la terrasse. J'estime que nous respectons le budget qui est suivi d'extrêmement près par mes équipes et par le Directoire.

**M. DELAGRANDE**

Un nouveau directeur a été nommé pour Cepac Immo. Son organisation sera-t-elle modifiée ?

Où en est le Hub RH ?

**Mme IMBERT**

Le Hub RH sera lancé au plus tard en décembre, même s'il est incomplet.

L'organisation de Cepac Immo n'est pas modifiée. La nomination du directeur permet d'avoir un poste supplémentaire. L'objectif est de redonner un nouvel élan à cette entité. Nous vous en reparlerons peut-être.

**M. MONTOUT**

Pour quelle raison le crédit régénéré existe-t-il en Métropole, mais pas aux Antilles ?

**Mme IMBERT**

Je note votre question, que je transmettrai à la direction du Développement.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 18 heures 10.*

*Romane*  
  
COMITE SOCIAL ECONOMIQUE  
Caisse d'Epargne  
CFPAC