



Au mois de juin, le CSE a mandaté la Commission Sécurité Santé et Conditions de Travail (CSSCT) afin de réaliser une mission d'écoute des collaborateurs CEPAC travaillant en agence sensible. L'objectif étant de faire un état des lieux d'un point de vue individuel et collectif, des connaissances et dispositifs en place dans nos agences classées sensibles et des améliorations potentielles. 22 agences en Métropole et 6 agences dans les DOM ont été concernées et un questionnaire a été soumis à chaque salarié. Les conclusions ont été dévoilées au CSE d'octobre.

Les résultats du questionnaire, élaboré sur la base du dispositif agences sensibles en vigueur, mettent en évidence les points suivants :

- ✚ Les DA remplissent leur rôle d'encadrement auprès de leurs collaborateurs, lors d'un incident quand la DRH et Direction juridique, au fait du problème, manquent d'initiative et de présence sur le terrain.
- ✚ Les mesures de prévention dispensées en CEPAC paraissent insuffisantes malgré le déploiement d'une formation sécuritaire très appréciée notamment dans la gestion du stress lors d'un conflit,
- ✚ Le statut spécifique du personnel de ces agences est méconnu notamment le bénéfice de deux jours de repos exceptionnels suivant une déclaration d'accident de travail.
- ✚ Les raisons principales génératrices d'un conflit sont :
 - le traitement du MAD
 - l'accueil des clients d'autres agences
 - les demandes de carte tempo
 - les délais d'encaissement des chèques
 - les frais bancaires
 - le refus d'ouverture d'un compte
 - réponse négative à une demande client
- ✚ Les procédures de gestion des incivilités sont généralement maîtrisées.
- ✚ Le dispositif de mobilité prioritaires, à partir de trois ans d'exercice en agence sensible, n'est pas suffisamment appliqué.
- ✚ Le budget séminaire annuel de 100 euros par collaborateur en agence sensible n'est alloué que dans 62 % des cas. Le reste du temps, il est mutualisé avec des événements organisés par le territoire ou la région.
- ✚ Les objectifs commerciaux semblent inadaptés à la situation des agences sensibles (63%) et la réduction du nombre de clients par portefeuille insuffisante (50%),
- ✚ Le maintien d'un agent de sécurité à minima 5 jours à l'entrée des agences sensibles apparaît comme essentiel à tous les salariés de ces agences.
- ✚ Méconnaissance des nouveaux entrants du dispositif SecurMe censé assurer leur sécurité
- ✚ Non reconnaissance par la Direction, des difficultés quotidiennes subies par les salariés de ces agences.
- ✚ Mauvaise perception de la prime de bienvenue de 1500€ brut versée au collaborateur une fois au moment de son intégration dans une agence sensible. En effet une agence est sensible chaque année et non à l'arrivée du collaborateur. Une meilleure reconnaissance au travers d'une prime de fidélité est très fortement plébiscitée.
- ✚ La majoration de 10% de la Part Variable ne répond que partiellement à la difficulté d'atteindre des objectifs inadaptés à la situation économique des secteurs populaires au sein desquels sont implantées les agences sensibles, le malus venant aussi impacter cette dernière dans une gestion du risque accrue.



CAISSE D'ÉPARGNE
PROVENCE ALPES
CORSE RÉUNION
ANTILLES
STIMULER POUR CHANGER
AGIR POUR TOUS



LE SYNDICAT DES CADRES
ET DE CEUX QUI ASPIRENT À LE DEVENIR



Cette mission et ses conclusions ont pour objectif de mettre en évidence la perception et les conditions de travail au quotidien des salariés en agence sensible mais également de poser les bases de réflexions sur les axes d'améliorations pour une meilleure qualité de vie et conditions de travail des salariés.

Concomitamment, la Direction nous a présenté le nouveau dispositif de classification et d'identification des agences sensibles. Il sera réévalué tous les ans selon de nouveaux critères qui sont l'appartenance à un Quartier Prioritaire de Ville et/ou 8 incivilités avec le ressenti d'une mise en danger mais également la prise en compte des Clients avec prestations sociales, et majeurs protégés.

Ce nouveau dispositif évolutif, va exclure certaines agences actuellement sensibles et en intégrer de nouvelles. Nous avons interpellé la Direction concernant les éléments d'identification qui nous paraissent inadéquats excluant certaines agences du dispositif alors que leur situation ne s'est pas améliorée et en écartant d'autres qui à notre avis devraient l'être.

Les mesures d'accompagnement demeurent inchangées, hormis la diminution du gardiennage passant de 5 à 2 jours, le renforcement de la formation de gestion des incivilités, un entretien de carrière avec le RRH tous les 3 ans, le renfort d'un ETP complémentaire (CC) en agences sensible à flux (sans portefeuille).

Ces mesures sont :

- Budget au manager de 100€/an/collaborateur pour la cohésion d'équipe
- Remplacement des absences prioritaires
- + 10% de Part variable, une prime agence sensible (à l'arrivée) de 1500€ bruts, +2 jours de congés Payés
- Aménagement de l'accueil pour renforcer la sécurité
- Dispositif sécuritaire technique spécifique et gardiennage

Le bilan du CSE a abouti à une requête pour une réévaluation des critères de sélection, car, d'après nos investigations, la liste des agences situées en Quartier Prioritaire de Ville ne correspond pas à celle validée par la CEPAC. Il est essentiel que les mesures d'accompagnement et les conditions de travail soient révisées de manière à améliorer la situation des salariés et à réduire le turnover.

Le thème des agences sensibles sera donc abordé lors de la réunion du CSE en décembre. Les représentants du CSE souhaitent que la Direction prenne en considération les résultats de leur mission en les intégrant au dispositif des agences sensibles, en remplaçant la prime brute de 1500 € versée à l'arrivée d'un collaborateur par une prime mensuelle de 100 € brut pour tous les collaborateurs travaillant dans ces agences pendant toute la durée de leur affectation.