

CEPAC
Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique
– Séance ordinaire du 25 avril 2024 –

Sur convocation du Président du Comité Social et Économique, les membres se sont réunis au siège Estrangin.

Étaient présents :

Pour la Direction :

Hervé D'HARCOURT
Cécile IMBERT

Corinne SIMONOT
Caroline ISNARDON

Pour les salariés :

Titulaires :

1^{er} collègue :

Jean-Pierre AVIER (CGT/SUNI/SUD)
Stéphan BRUNEL (SU/UNSA)
Christina CALISTO (SU/UNSA)
Isabelle CECCALDI-FLAUD (SU/UNSA)
Guillaume DEVICHI (CFDT)
Laurent INSEQUE (SU/UNSA)
Guillaume IVALDI (SU/UNSA)
Matthieu LORENZATI (CFDT)
Philippe MARTIN (SU/UNSA)
Robin ROSSI (SNE-CGC)

2^e collègue :

Alain AZEDE (CFDT)
Marie-Stéphan BERNARD (SU/UNSA)
Éric DOCHE (SNE-CGC)
Philippe DURANTI (SU/UNSA)
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)
Yasmine RAVATE (SU/UNSA)
Anne ROUGIER (SNE-CGC)
Nadège SOUBRAT (CFDT)

Représentants syndicaux :

Frédéric FOUCHARD (SU/UNSA)
Lionel JACQUOT (SNE-CGC)
Patrick PINEAU (CFDT)

Invités :

Christophe DUCOULOMBIER, Jérémy ESTRADER, Christophe MAYET, Thierry MOTREFF, Serge QUERILLACQ, Émilie SPAGNOLO

Suppléants :

1^{er} collègue :

Jean-Luc AGNEL (SU/UNSA)
Lise May HOAREAU (CFTC)
Cécile MARTINO (SNE-CGC)
M. MAURISSON (SNE-CGC)
Salim SAFLA (CFDT)

2^e collègue :

Laurent LOPEZ (SNE-CGC)
Ingrid OUSSOURD (CFTC)

Ordre du jour

1. Présentation du lancement du fonds de dette logement pour Marseille..... 3
2. Approbation des procès-verbaux des séances des : 6
3. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet d'ajustements organisationnels de la DEPAC..... 6
4. Information des membres du CSE sur le projet d'ajustements organisationnels de la Direction de la communication..... 12
5. Information des membres du CSE sur les dispositifs JOP 2024 : mobilisation des collaborateurs..... 13
6. Information des membres du CSE sur le déploiement de « SUN » 16
7. Consultation sur le projet de Déménagement et des plans de Pichaury : remise de l'avis 19
8. Consultation des membres du CSE sur le projet d'évolution organisationnelle de la Direction affaires spéciales et banque judiciaire : remise de l'avis.. 20
9. Présentation de la feuille de route de la Direction Système d'Information 20
10. Consultation sur le projet d'ouverture et des plans de l'espace conseil à Roquefort-La-Bédoule : remise de l'avis..... 24
11. Présentation des dispositifs d'accompagnement du réseau à la CE CEPAC25
12. Information des membres du CSE sur le projet de dénonciation de l'usage relatif aux rémunérations des comptes courants des collaborateurs..... 31
13. Compte-rendu de la commission économique du 21 avril 2024 32
14. Points divers 32

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

L'instance se recueille en hommage à un salarié récemment décédé.

1. Présentation du lancement du fonds de dette logement pour Marseille

Intervenant : Jérémie ESTRADER.

M. ESTRADER

Le 20 mars dernier, nous avons annoncé la création d'un fonds de dette de 300 millions d'euros pour aider à la relance du logement à Marseille. Le projet consiste à mettre à disposition de ceux qui construisent et réhabilitent des logements sociaux et intermédiaires un fonds de dette de 300 millions d'euros. L'annonce de ce fonds a eu lieu sous le haut patronage du préfet de Région, de la présidente de la Métropole et du maire de Marseille. Nous avons réuni les 23 opérateurs qui portent le sujet du logement à Marseille, ainsi que la Fédération du BTP et quelques promoteurs immobiliers. Nous avons également décidé d'octroyer un don de 30 000 euros à la Fondation Abbé Pierre pour porter un projet sur le traitement du mal-logement. Nous étudierons la possibilité de lancer d'autres fonds similaires dans d'autres territoires tendus.

Le fonds a été annoncé le 20 mars. Il sera clôturé le 16 juin 2025. Nous nous laissons la possibilité d'aller jusqu'à 500 millions d'euros, car le besoin en logements est urgent et parce que nous observons une volonté politique de la Ville de traiter ce sujet sensible. Nous visons cinq types de projet portant sur le locatif social et le logement intermédiaire :

- Financement de constructions nouvelles ;
- Rachat de patrimoine ;
- Opérations d'aménagement (voirie, création de lots) ;
- Réhabilitation pour inciter les opérateurs à investir dans la rénovation thermique et énergétique des logements ;
- Acquisition de foncier.

Nous nous sommes interrogés sur le modèle économique. Un bailleur social loue à 5 euros du mètre carré pour les personnes les plus fragilisées et il a besoin d'emprunter sur une durée très longue. Nous financerons les projets jusqu'à 50 ans et nous sommes la seule banque en France à le faire. Nous faisons appel à des investisseurs institutionnels (assureurs, assureurs-vie, instituts de prévoyance) qui achètent des crédits et qui nous confient des liquidités. Ils veulent investir sans risque, sachant que le prêt à un bailleur social correspond à un risque État. Cette durée de 50 ans permet à un bailleur social de payer les échéances avec les produits locatifs. Nous appliquerons soit des taux fixes, à environ 4,60 % à 50 ans, ce qui représente une sécurité pour les bailleurs sociaux, soit des taux variables (Livret A ou Index Euribor + marge). Concernant cette seconde partie, nous nous laissons la possibilité de porter une partie des crédits (jusqu'à 40 ans) dans le bilan de la CEPAC. Certains investisseurs institutionnels sont prêts à prêter sur 50 ans sans garantie.

Le fonctionnement sera le suivant : un bailleur social qui veut construire des logements se tourne vers la CEPAC. La Caisse lui octroie un crédit à 50 ans sachant

qu'elle a collecté au préalable des accords d'investisseurs institutionnels pour lui confier des liquidités. Le contrat est établi entre l'emprunteur et la CEPAC. Au moment du déblocage des fonds, la CEPAC cède la créance du prêt à l'investisseur, mais elle continue à gérer le crédit pendant 50 ans pour le compte de l'investisseur. La CEPAC facture une commission pour gérer ce crédit, ce qui lui permet de percevoir des revenus pendant 50 ans. Le prêt est facturé au-dessus du nominal (un prêt de 50 millions d'euros est acheté 50 500 000 euros par l'investisseur). Enfin, la CEPAC ne porte pas le risque.

Nous avons identifié 23 acteurs éligibles :

- Les bailleurs sociaux (organismes HLM) construisent et gèrent des logements et favorisent le parcours résidentiel. Ils se divisent entre OPH de droit public rattachés à une collectivité, les entreprises sociales pour l'habitat de droit privé placées sous l'égide de l'État et les sociétés d'économiques mixtes.
- Les sociétés publiques locales sont détenues par les collectivités locales et portent les opérations d'aménagement.
- Les collectivités territoriales.

Le projet est emblématique pour la CEPAC. Il est vertueux sur le plan financier pour la Caisse et il permet d'agir sur le logement. J'espère que nous pourrons communiquer prochainement sur les premières opérations. Nous nous laissons la possibilité de proposer ce dispositif également sur d'autres territoires où la situation du logement est tendue.

Mme RAVATE

Les besoins en logement social sont importants aussi en Outremer. Un projet similaire existe-t-il pour la Réunion ?

M. ESTRADER

Nous sommes présents en tant que banquiers du logement social à la Réunion. Les Caisses d'épargne sont actionnaires de la SHLMR. Notre budget 2024 nous permet de prêter à tous les organismes HLM. Au-delà de ce fonds spécifique, nous pouvons dupliquer le montage sur 50 ans pour d'autres bailleurs.

M. DEVICHI

À quelle date le taux de 4,60 % est-il fixé ?

M. ESTRADER

Un investisseur peut accepter de prêter un taux OAT et 100 points de base. Le taux sera figé sur toute la durée du crédit. Le taux de 4,60 % correspond à une moyenne dans les conditions de taux actuelles.

M. DEVICHI

Dans la mesure où des personnes de la CEPAC siègent au conseil d'administration d'Erilia et de Sogima, un risque de conflit d'intérêts est-il identifié ?

M. ESTRADER

Christine Fabresse est présidente et je suis vice-président du Conseil d'administration d'Erilia. Je préside le Conseil de surveillance de Sogima. Jean-Charles Pietrera préside le Conseil d'administration de Logirem. Quand des opérations de financement sont portées à la décision du CA, les membres du

conseil qui travaillent à la Cepac ne prennent pas part au vote. Par ailleurs, quand un opérateur veut financer une opération, il lance une consultation et son cabinet de conseil fait appel au marché. Les dispositions contre le conflit d'intérêts sont encadrées.

M. DOCHE

Les Caisses d'épargne jouent un rôle fondamental dans le logement social depuis leur création. Cette initiative permet à la CEPAC de revenir à ses fondamentaux.

M. SAFLA

La Caisse manque de liquidités, mais mobilise 300 millions d'euros sur cette opération. Ne risque-t-elle pas de privilégier les taux variables ?

M. ESTRADER

Non, car ce sont les investisseurs qui apportent les liquidités.

M. SAFLA

Y aura-t-il un impact sur notre MNI ?

M. ESTRADER

Non, puisque la majeure partie ne figurera pas sur notre bilan. Au contraire, nous percevrons une commission à la signature et une commission pendant 50 ans pour la gestion d'un crédit à taux fixe. Ce produit génère du revenu sans risque.

M. AVIER

C'est avec satisfaction que je vois que vous présentez des projets entrant dans les activités historiques de la Caisse d'épargne. L'opération sera-t-elle limitée à Marseille ?

M. ESTRADER

Oui. Néanmoins, si la démarche est un succès, nous la reproduirons partout où les besoins existent et où une volonté politique est en place.

M. AVIER

Quel est le montant que nous prêtons pour le logement social par rapport au montant des crédits ?

M. ESTRADER

En 2023, nous avons financé le logement social pour environ 500 millions d'euros sur 6 milliards d'euros de crédit.

M. AVIER

Comme la Caisse des dépôts apprécie-t-elle cette initiative ?

M. ESTRADER

La CEPAC concurrence la CDC, dont la vocation est de financer le logement social. Nous offrons une alternative à des clients qui veulent sécuriser une dette à taux fixe sur 50 ans.

M. DURANTI

L'APHM est-elle éligible dans la mesure où elle acquiert du foncier ?

M. ESTRADER

L'APHM n'est pas éligible à ce fonds. En revanche, nous sommes banquiers historiques de l'APHM. En 2023, nous l'avons financée à hauteur de 25 millions d'euros. Son modèle est de lever la dette sur 25 ans, mais elle devrait en effet être incitée à chercher des durées plus longues. L'APHM est notée A+, ce qui intéressera les investisseurs. Nous pourrions sans difficulté renouveler l'opération avec elle.

M. MAURISSON

Certains salariés de la CEPAC pourraient-ils bénéficier préférentiellement de logement ?

M. ESTRADER

Dans le cadre du projet stratégique, nous réfléchissons aux possibles synergies entre nos filiales HLM et nos salariés éligibles au logement social ou intermédiaire. Nous sommes en train de préparer des conventions avec Habitations de Haute-Provence, Erilia, Sogima et Famille et Provence. Le but est que nos salariés éligibles soient prioritaires parmi le quota propre des organismes. Malheureusement, nous n'avons pas de participation majoritaire en Outremer.

M. MARTIN

Un défaut entraînerait-il un impact sur nos provisions ?

M. ESTRADER

Non, puisque nous cédon la créance à l'investisseur. Le risque est porté par l'opérateur. Les textes légaux prévoient qu'un bailleur social ne puisse pas faire faillite et qu'en cas de défaut il soit absorbé par un autre organisme.

2. Approbation des procès-verbaux des séances des :

- **27 mars 2024**
- **28 mars 2024**

Les procès-verbaux sont approuvés à la majorité (20 pour et 5 abstentions ; 25 votants).

3. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet d'ajustements organisationnels de la DEPAC

Intervenant : Christophe MAYET.

M. MAYET

Le responsable du Département interbancaire et moyens de paiement est parti à la retraite, ce qui constitue une opportunité pour optimiser l'organisation. De plus, l'organisation du service Fichier client est compliquée, avec des salariés de Marseille rattachés à un responsable de service situé à Saint-Pierre-et-Miquelon, lui-même rattaché à un responsable localisé à la Réunion.

Nos collègues du réseau commercial et nos clients expriment une forte attente pour la distribution des crédits Pro, BDR et marchés spécialisés, car ils ont affaire à des interlocuteurs différents pour un dossier unique.

Enfin, nous devons travailler à l'évolution des métiers et à la polyvalence des salariés.

Je me suis rendu dans chaque service. J'ai rencontré tous les salariés en entretien individuel. Je tiens un point hebdomadaire avec Fichier client Marseille. Nous avons recensé les activités, les compétences acquises et les compétences à acquérir. Nous travaillons sur le temps unitaire moyen de chaque activité. Nous avons mené des entretiens avec les managers concernés par ces ajustements.

Nous créons une Direction des paiements, calquée sur l'organisation de la filière du Groupe. Elle gèrera les flux, l'activité internationale, la monétique et les échanges interbancaires.

L'activité Chèque sera rattachée de façon transitoire au Département Assurances Collecte.

Le service Fichier Client Marseille sera rattaché au Département Pilotage et Assistance. Le service Fichier Client de Saint-Pierre-et-Miquelon aura un rattachement hiérarchique à la Direction de Région de Saint-Pierre-et-Miquelon, pour avoir une proximité managériale, et un rattachement fonctionnel à Pilotage et Assistance.

Les activités des trois services Crédit Pro et BDR seront optimisées.

Concernant le Département Échanges et Moyens de paiement, le responsable parti à la retraite n'est pas remplacé. Nous reprenons le modèle du Groupe. Les équipes seront rattachées au Département Flux et Échanges.

Les salariés de Fichier client Marseille sont rattachés au Département Pilotage et Assistance tandis que leurs collègues de Saint-Pierre-et-Miquelon sont rattachés à la Direction de Région.

Les périmètres des trois services du Département Crédit sont revus afin de poursuivre la *middle-isation* des activités et de répondre aux attentes des partenaires et clients.

Dans le cadre de la conduite du changement, nous accompagnerons les référents coordinateurs et les binômes et nous ferons monter en compétence les salariés. Des points d'étape auront lieu avec les managers. Les objectifs-cadres fixés lors des entretiens d'appréciation seront revus.

Nous avons commencé à informer les équipes après l'envoi des documents au CSE. Nous préparons les six mobilités interservices. Nous suivrons le déploiement pendant une durée de six mois et nous vérifierons l'efficacité de la nouvelle organisation (impact sur les temps moyens de traitement, sur le BSI et sur le QHD).

Le document contient l'organigramme actuel et l'organigramme cible.

Le Groupe décidera peut-être de créer une filière Fiduciaire. C'est pourquoi nous ne savons pas si l'organisation que nous proposons sera transitoire ou pérenne.

Concernant les Crédits, certains salariés évolueront vers les Marchés spécialisés, d'autres vers l'Instruction Pro ou l'Instruction BDR. Le service Instruction BDR gère majoritairement les offres industrielles (PME, SPT, économie sociale) alors que celui des Marchés spécialisés traite beaucoup de Geco (PIM, secteur public territorial, grands comptes).

Nous gardons la main sur le Comité de coordination des activités de Fichier client. Nous travaillons à un NAV (nouveau assistant virtuel) qui pourra automatiser les clôtures des signatures électroniques à distance. Toutes les signatures électroniques non finalisées dans le réseau sont traitées par les équipes de Saint-Pierre-et-Miquelon. Les salariés pourront contribuer à la mutualisation des activités (traitement de la relégation, reprise d'activités de l'E-CEPAC, gestion du *self-caring*, etc.).

Nous devons préparer les mobilités et les paramétrages informatiques. La nouvelle organisation sera en place en juin.

Mme OUSSOURD

Concernant les Flux, le responsable du Département des Paiements devient directeur. À ce propos, quelle est la différence entre un responsable et un directeur ? Pourquoi ne pas créer un service Métropole pour les Flux ? Le manager devra encadrer un grand nombre de personnes. Pourquoi le rattachement des deux chefs de projet est-il modifié ?

M. D'HARCOURT

Le service Flux doit être en proximité avec celui des Paiements. Nous créons une Direction des Paiements en cohérence avec les pratiques du Groupe.

Il n'existe pas de réelle différence entre un responsable et un directeur, mais le titre de directeur permet d'apporter une distinction en fonction de la taille ou de l'importance du périmètre.

M. MAYET

Les deux chefs de projet travaillent à 80 % sur les champs interbancaires. C'est pourquoi ils sont rattachés au service EIB. Ils traitent aussi les chèques et espèces, mais cette activité diminue. En revanche, le traitement de la fraude est en hausse.

Mme OUSSOURD

L'organisation du Département Crédits de la Métropole se rapproche de celle du Département Outremer.

M. MAYET

Oui. Les organisations seront ainsi plus cohérentes et celle de l'Outremer fonctionne très bien. Le service des marchés spécialisés gère à la fois l'Outremer et la Métropole et la répartition des activités doit être claire.

Mme OUSSOURD

Les équipes ont connu plusieurs changements de rattachement ces dernières années, ce qui génère un certain stress.

M. MAYET

L'organisation actuelle se voulait provisoire, mais elle dure depuis un certain temps. Il est nécessaire de répondre aux attentes légitimes des salariés et la proposition de réorganisation les réjouit.

Mme OUSSOURD

Aucun changement organisationnel n'est à prévoir à la DEPAC Réunion. Les métiers sont assez spécifiques, notamment du fait des sujets réglementaires.

M. MAYET

Les activités sont internalisées à la DEPAC et bien gérées. Le travail des équipes de Fichier Client de la Réunion pour le compte de la totalité de la Caisse est remarquable. La stabilité et la continuité seront bénéfiques à la réalisation de nos obligations de contrôle réglementaire.

M. D'HARCOURT

Ce rattachement est historique. Il se trouve qu'à la Réunion un manager de la DEPAC accompagne l'équipe de Fichier Client, ce qui permet de créer une cohérence et une filière. Un pilotage depuis la Métropole serait compliqué.

M. DEVICHI

Il est beaucoup question de polyvalence. Comment les entretiens s'organiseront-ils puisque les salariés auront plusieurs responsables ?

M. MAYET

Les objectifs-cadres fixés lors des entretiens d'appréciation seront revus. Dans un premier temps, nous travaillons la polyvalence au sein d'un même service et nous travaillons au développement de la polycompétence. En fonction de la volatilité des activités, l'objectif est que les salariés puissent soutenir une activité en forte croissance. Les activités sur le marché domestique baissent de façon assez sensible, mais augmentent de 20 % sur le marché Pro et BDR. Les activités de *middle-isation* de la collecte sont en hausse de 25 %. En cas de tension extrême, nous pouvons mutualiser les activités puisqu'elles sont assurées au sein d'une direction unique, la DEPAC. Par exemple, nous commercialisons l'offre Alliance en Outremer et il est de la responsabilité de la DEPAC d'assurer l'industrialisation, le traitement, le SAV, la relance, la numérisation et la mise en force de toutes les offres. Nous devons faire preuve d'agilité et accompagner les salariés, de façon à assurer l'ensemble des missions de la Caisse. Par exemple, une salariée a intégré les opérations structurées, dont le volume d'activité augmente de 30 %, tout en gardant ses compétences d'origine.

M. D'HARCOURT

La démarche est nouvelle et importante, car elle permet de gagner en efficacité sans augmenter le nombre de ressources.

M. MAYET

Le manager qui encadre le salarié fixe les objectifs, les suit et les pilote. Il s'agit du service auquel le salarié collabore le plus.

M. DEVICHI

Normalement, les éléments sont censés être présentés au CSE avant les équipes.

M. D'HARCOURT

Dès lors que les éléments ont été transmis au CSE, il est normal de prévenir les équipes de l'existence du projet avec les précautions d'usage.

M. AZEDE

Le réseau a besoin d'avoir un seul interlocuteur sur les dossiers de crédit immobilier pour l'instruction, le déblocage et le suivi des garanties. Si une même personne réalise les trois étapes, elle augmente en compétence. Cependant, auparavant, des règles avaient été établies pour séparer ces fonctions. Une procédure est-elle prévue pour limiter le risque interne ?

M. MAYET

Oui. L'objectif est qu'à terme tout le monde soit polyvalent. Les salariés qui gèrent aujourd'hui les avenants intégreront les activités d'instruction. La séparation de l'instruction et des déblocages n'est plus obligatoire, puisque nous n'avons pas de délégation. Elle n'existe d'ailleurs plus sur la promotion immobilière. Des contrôles sont réalisés systématiquement par la ligne de traitement. Il faut être quand même attentif à la proximité relationnelle avec les clients des différents marchés. L'ensemble des dossiers d'instruction et de déblocage reste vérifié par les managers. À la Réunion et aux Antilles, les salariés gèrent à la fois l'instruction et l'engagement par signature. Cela se passe très bien et il devrait en être de même en Métropole dans la mesure où les procédures de contrôle sont appliquées.

M. DOCHE

Pouvons-nous échanger avec les salariés en vue de la consultation ?

M. D'HARCOURT

Oui. Les équipes connaissent les grandes orientations.

M. AVIER

En préalable, il est navrant d'attendre le départ de la retraite d'une personne pour se rendre compte que l'organisation est incohérente. De plus, elle n'est pas remplacée, ce qui suscite des questions sur l'utilité de son travail.

Vous parlez de polyvalence. Auparavant, les différentes activités étaient séparées pour des raisons de risque. Donner la possibilité à une personne de traiter un dossier du début jusqu'à la fin présente-t-il un risque pour l'Entreprise ?

Les salariés verront leur qualification augmenter, ce qui devrait entraîner une hausse de la classification et de la rémunération. Or le dossier ne contient aucun élément à ce sujet.

M. MAYET

Le manager qui est parti en retraite est très compétent. J'ai beaucoup appris avec lui sur les activités des deux services que je gère en direct depuis novembre dernier.

Par ailleurs, les activités évoluent très rapidement sur l'échange interbancaire, sur la gestion des SCT et sur le risque opérationnel (SEPA) et elles sont majoritairement sous la forme d'EDI (échange de données informatisées). Les EDI sont gérées sur les activités des Paiements. Nous devons nous adapter à ces évolutions.

De plus, les enjeux sur les contrats monétiques et les activités EDI sont extrêmement importants pour les années à venir. Il est vrai que nous manquons de visibilité sur les évolutions réglementaires et sur l'évolution de l'utilisation des chèques et espèces. Nos choix sont issus des évolutions des activités. Par exemple, les fraudes se concentrent sur les SEPA, SCT et IP. Nous déjouons chaque jour de nombreuses fraudes.

Enfin, nous ne mélangeons pas le crédit particulier avec la BDD ou avec les marchés spécialisés. Les activités de crédit immobilier du marché domestique ne sont pas concernées par l'ajustement d'organisation, notamment parce que nous avons obtenu la possibilité d'annuler les offres et les décisions de crédit.

M. FOUCHARD

Les équipes de Saint-Pierre-et-Miquelon sont contentes de ce changement d'organisation.

De futures activités sont-elles déjà identifiées pour être gérées par les équipes Fichier client de Saint-Pierre-et-Miquelon ? Si le NAV sur la clôture des signatures électroniques est mis au point, il faudra maintenir l'activité de ces salariés.

M. MAYET

Oui. J'ai commencé à modéliser des activités qui alimenteront Saint-Pierre-et-Miquelon. L'objectif est que chaque salarié ait du travail.

M. FOUCHARD

D'autres NAV verront-ils le jour pour tout le Fichier client ?

M. MAYET

Pas à court terme.

Mme ROUGIER

De la même façon que les chargés d'affaires BDR ont un portefeuille client, les chargés de prestation pourraient avoir un portefeuille de crédit.

Concernant la nature des activités des Crédits BDR, la vie d'un contrat comprend plusieurs étapes, dont une partie (saisie des My Flow) est déléguée aux chargés d'affaires entreprises. Sera-t-elle reprise ou non par la DEPAC ?

M. MAYET

La DEPAC ne peut pas reprendre toutes les activités. Certaines tâches relèvent de BPCE Solutions Crédit et Client.

M. MARTIN

Le service Fichier Client de Marseille est rassuré par ce projet.

Il est beaucoup question d'intelligence artificielle. La réorganisation prend-elle en compte l'évolution des métiers *back* et *middle* et l'impact de l'intelligence artificielle ? S'agira-t-il d'une étape à venir ?

M. MAYET

J'essaie de projeter les ajustements d'organisation pour tenir compte des potentielles évolutions. L'intelligence artificielle permet l'industrialisation des

process concernant la gestion des données, ce qui a un impact sur les activités d'assistance technique. Le Groupe travaille sur le sujet.

Mme IMBERT

Nous ne sommes pas capables d'identifier tous les impacts de l'intelligence artificielle sur nos métiers. En général, plus les salariés possèdent de compétences différentes, mieux ils sont préparés aux changements. Nous devons adopter le réflexe de développer la polycompétence pour garantir une meilleure employabilité des personnes.

M. MAYET

Les salariés du réseau sont tous déjà polycompétents (crédit, banque, IARD, connaissance client, risque). C'est une réalité opérationnelle.

4. Information des membres du CSE sur le projet d'ajustements organisationnels de la Direction de la communication

Intervenante : Émilie SPAGNOLO.

Mme SPAGNOLO

Depuis quelques années, nous avons un pôle de Communication externe et un pôle de Communication interne. Nous avons décidé de scinder la Communication externe en deux pôles : d'un côté l'institutionnel (réseaux sociaux, supports de communication, relations de presse) et de l'autre le mécénat et les partenariats. Deux chefs de projet deviennent référents, chacun sur l'un de ces pôles.

La répartition des activités sera ainsi plus lisible.

M. AZEDE

Que devient le poste d'assistante ?

Mme SPAGNOLO

L'assistante deviendra assistante de communication en prenant en charge quelques missions de communication.

M. D'HARCOURT

Ce n'est peut-être pas un intitulé de métier formel. L'appellation décrit mieux les nouvelles activités de la salariée.

Mme OUSSOURD

Un responsable d'activité devient un référent. S'agit-il d'un nouveau métier ?

Mme IMBERT

Nous voulons que les intitulés correspondent davantage aux activités, ce qui répond à la demande des salariés et de la gouvernance. Pour autant, nous ne pouvons pas avoir un intitulé par personne. En l'occurrence, le contenu du poste ne change pas réellement. Ce salarié sera référent sur ses activités.

M. MARTIN

Je propose de rassembler les questions des Élus après réception du document définitif.

Mme IMBERT

D'accord.

5. Information des membres du CSE sur les dispositifs JOP 2024 : mobilisation des collaborateurs

Intervenants : Thierry MOTREFF et Émilie SPAGNOLO.

Mme SPAGNOLO

Nous sommes partenaires premium des Jeux olympiques et paralympiques 2024 et parrain officiel du relais de la flamme. En effet, la flamme passe par presque tous nos territoires, ce qui nous intéresse particulièrement.

La flamme arrive le 8 mai à Marseille par le *Belem*. Les Caisses d'épargne sont mécènes de ce navire depuis plusieurs années. Le *Belem* sera accompagné par 1 000 bateaux pour une parade en mer. Le premier porteur allumera le chaudron sur le Vieux port. Parmi les éclaireurs qui accompagnent la flamme sur *Belem* se trouve un jeune homme que nous soutenons, qui a participé à un stage d'inclusion et qui est engagé dans la vie associative marseillaise.

M. D'HARCOURT

Les Caisses d'épargne donnent à ces jeunes la chance de participer à un événement extraordinaire. C'est une fierté pour nous.

Mme SPAGNOLO

Nous offrons la possibilité à 44 salariés, administrateurs et partenaires de porter la flamme olympique. De plus, pour la première fois, des relais collectifs complèteront le relais individuel. Des groupes de 24 personnes marcheront pour la thématique du logement, qui a été choisie par l'Entreprise.

Neuf villes étapes se trouvent dans nos territoires. Nous y installerons un stand pour le grand public. Les fédérations françaises de basket-ball et de handball proposeront des animations sachant que nous sommes partenaires historiques de la Fédération française de basket. Nous donnons la possibilité aux salariés volontaires des agences à proximité de venir deux heures sur le stand.

Un char traversera toutes les villes du relais de la flamme. Le public pourra lancer des ballons de basket et pour chaque panier un don sera reversé aux Restos du cœur.

Nous offrirons 140 expériences sportives hors norme à nos salariés : places pour les Jeux olympiques et paralympiques, missions de volontariat pendant les JOP, places pour la coupe du monde du rugby, dossards pour le marathon de Paris, places VIP pour un match de l'OM, places pour la demi-finale Europa Ligue.

Depuis 2019 nous soutenons sept athlètes de différents territoires avec des bourses pour leur permettre de s'entraîner.

La CEPAC s'est engagée à rénover des terrains de basket et des city-stades à Marseille. Trois ont déjà été inaugurés, mais notre objectif est de 22 équipements. Nous pouvons ainsi améliorer les conditions de vie des habitants de ces quartiers.

M. MOTREFF

Les moyens mis sur la sécurité sont considérables, d'autant que le pays se trouve en alerte attentat. Nous nous intégrons dans ce dispositif.

Des événements sont programmés à Estrangin les 7, 8 et 9 mai. Deux agents de sécurité supplémentaires seront chargés de filtrer les entrées. Le LSB restera accessible.

L'arrivée du *Belem* sera encadrée par la Marine nationale. Le GIGN sera présent.

Nous aurons un stand Caisse d'épargne sur chaque ville étape. Nous appliquons le dispositif sécurité du Groupe et nous intégrerons le dispositif sécurité propre aux JOP. Un chargé de sécurité DSTS sera présent sur les stands de nos territoires.

Le convoi de la flamme entre dans un dispositif de sécurité très encadré. La Sécurité Groupe interviendra en Métropole, tandis que la Sécurité CEPAC se charge de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et que la Sécurité Bred sera présente à la Réunion.

Des dispositifs spécifiques sont également prévus pour les VIP.

Mme RAVATE

Qu'est-il prévu en matière de communication ?

Mme SPAGNOLO

La flamme rejoindra la Guadeloupe à bord du Catamaran Maxi XI (soutenu par les Banques populaires).

Nous avons prévu un important plan de communication sur les réseaux sociaux et un plan média sur tous les territoires. Nous avons acheté des emplacements publicitaires dans des zones stratégiques.

Mme BERNARD

Un dispositif BPCE a été mis en place à destination des salariés volontaires pour participer à l'organisation des Jeux olympiques et paralympiques. Un dispositif complémentaire est-il prévu par la CEPAC pour prendre en charge les transports et l'hébergement ? En effet, certains devront effectuer plusieurs allers et retours. Par ailleurs, des moments fédérateurs CEPAC sont-ils prévus ?

La flamme olympique passera à Avignon un jour ouvré. La ville sera totalement bloquée. Un dispositif particulier est-il prévu en matière de sécurité pour les agences ?

Mme IMBERT

BPCE prend en charge l'hébergement à Paris et à Marseille, le petit-déjeuner et un repas par jour. Nous prenons en charge le transport en supplément. Trois jours de congés seront crédités pour les salariés concernés. Nous examinerons les situations particulières.

Mme SPAGNOLO

Nous organiserons des réunions Teams pour qu'ils puissent faire connaissance.

M. MOTREFF

L'anticipation est compliquée, car nous apprenons souvent les nouvelles directives au dernier moment.

Sur tous les sites, les agences resteront ouvertes (sauf jours fériés) et les LSB seront accessibles.

Dès la semaine prochaine, nous surveillerons avec la Brink's et Loomis tous les encaisses des agences autour du passage de la flamme et des sites des Jeux. Les automates seront vidés et alimentés pour les clients.

Mme BERNARD

Il faudra tenir compte des difficultés de circulation autour des agences.

M. MOTREFF

L'idée est que les agences restent ouvertes pendant l'événement. C'est important en matière d'image.

M. FOUCHARD

La flamme olympique ne passe pas à Saint-Pierre-et-Miquelon. En contrepartie, un ou deux salariés de la Région pourraient-ils assister à son passage aux Antilles ?

Mme SPAGNOLO

La flamme ne passe pas non plus à Mayotte.

M. D'HARCOURT

C'est une bonne idée, mais malheureusement ce n'est pas possible.

M. GRANDSON

La flamme arrivera à Fort-de-France sur une yole de Martinique aux couleurs de la CEPAC, ce qui sera un moment historique.

M. INSEQUE

Le salarié des Antilles Guyane qui doit suivre la formation sécurité est-il volontaire ?

Est-il prévu de rénover des stades ailleurs qu'à Marseille ? Quel est le financement de cette opération ?

M. MOTREFF

J'ai fait appel au volontariat au sein de mes équipes. Le salarié de Guyane n'est pas chargé de sécurité, mais il connaît ces fonctions et il est très sportif. Il suivra une formation d'une demi-journée. Elle sera valable pour les trois territoires.

Mme SPAGNOLO

Chaque opération de rénovation donne lieu à un montage financier spécifique selon les cas. Nous avons déjà repéré des terrains où intervenir aux Antilles.

Mme MARTINO

Des problèmes de circulation risquent de se poser pour les salariés des fonctions supports. Pourront-ils télétravailler ?

M. MOTREFF

Les événements sportifs se dérouleront au stade, mais le soir, et sur la corniche. Ils devraient avoir peu d'impact, d'autant qu'il y a un jour férié.

6. Information des membres du CSE sur le déploiement de « SUN »

Intervenant : Thierry MOTREFF.

M. MOTREFF

Le projet SUN fait lui-même partie du projet Groupe Geronimmo. Tout d'abord, le logiciel ImmoOne permettra de référencer l'ensemble des immeubles de la CEPAC et de disposer d'un référentiel unique utilisable par la Comptabilité, la Distribution et la DSTS. L'outil SUN quant à lui permettra au salarié de déclarer un incident immobilier sur son site. Initialement, la date de déploiement était prévue le 27 mai, mais elle a été repoussée au 17 juin. En cas de nouveau report, le déploiement aurait lieu en septembre ou octobre.

Actuellement, le salarié signale un incident par téléphone. À l'avenir, il passera par un outil de saisie qui le guidera dans sa déclaration. Actuellement, nous éprouvons des difficultés à qualifier l'incident alors que l'outil permettra au salarié d'être reconnu, guidera sa saisie et orientera le traitement de l'incident vers le bon interlocuteur.

Gimmo, l'outil de la CEPAC, disparaîtra en septembre. Nous gardons le numéro de téléphone pendant le déploiement pour aider les salariés à s'approprier SUN.

Nous avons prévu de communiquer auprès de tous les utilisateurs (brève CloE et MyCEPAC). Le sujet sera présenté en Codir réseau, Métropole et Outremer et donnera lieu à une communication pendant la réunion du jeudi *via* les directeurs d'agence.

80 % des incidents sont dirigés directement vers les prestataires, mais les autres sont pris en charge par la DSTS. Les recettes de l'outil aideront les équipes à se l'approprier. Nous devons accompagner les prestataires, mais ce volet n'est pas encore prêt. Nous travaillons avec la Transformation sur ce sujet. Un petit nombre de prestataires gère la majeure partie des incidents. Ils auront un lien API direct entre leur outil et SUN.

L'outil améliorera la traçabilité jusqu'à la résolution de l'incident. Je demande au Groupe de déployer rapidement l'enquête à chaud pour recueillir le retour du salarié. C'est un point important pour suivre la qualité des prestations.

Le travail se mène avec un collectif de salariés (ceux qui déclarent le plus d'incidents en Outremer et Métropole).

M. DOCHE

Nous espérons que l'outil sera efficace. Quel sera son impact sur les salariés en interne, en matière de diminution de charge ?

M. MOTREFF

Nous serons attentifs à la qualité de l'outil. Mes équipes y travaillent. Au début, il y aura sans doute un peu de surcharge de travail le temps que l'outil soit totalement au point, car la CEPAC est en avance de phase par rapport aux autres établissements. Les bugs sont inévitables et nous devons les traiter.

À terme une baisse de la charge est possible, car une meilleure gestion des incidents pourrait entraîner une baisse de la sollicitation des équipes DSTS. Nous tiendrons un point d'étape début 2025 sur le sujet de la charge de travail.

M. DEVICHI

C'est une mutualisation supplémentaire.

Il faudra veiller à l'accessibilité de l'application.

M. MOTREFF

Avant la fin de l'année, l'outil sera accessible *via* les téléphones portables professionnels, sachant que 80 % des incidents en agence sont déclarés par le directeur d'agence. Nous savons qu'un salarié peut déclarer un seul incident par an et qu'il ne doit pas chercher l'application. Nous travaillons avec la Transformation pour que l'outil soit facilement accessible.

Disposer d'un outil maison présente une limite en termes de coûts et de sécurité. Les normes de sécurisation sont de plus en plus élevées et Gimmo présente des failles de cybersécurité. Être présent dans le pilote de SUN nous permet de demander des évolutions qui répondent à nos besoins.

M. MAURISSON

L'outil concerne-t-il l'ensemble du parc immobilier de la CEPAC, y compris CEPAC Immo ?

M. MOTREFF

C'est la cible. Pour le moment, ce sont les sites CEPAC qui sont concernés (d'exploitation, de rapport, kiosques), mais ensuite il est prévu d'intégrer CEPAC Immo.

Mme OUSSOURD

Je déplore qu'une tâche supplémentaire soit ajoutée aux salariés.

M. MOTREFF

Nous faisons en sorte d'adapter SUN pour le rendre facile à utiliser.

Il est vrai que les salariés ont l'habitude de se déplacer pour signaler un incident, ce qui ne permet pas d'avoir une traçabilité. Il faut changer les habitudes et ce point fera partie de l'accompagnement au changement.

Mme OUSSOURD

Les incidents Gimmo seront-ils repris dans SUN ?

M. MOTREFF

Oui. Tous les incidents en cours doivent être résolus avant leur suppression. En septembre, nous ressaisirons les incidents qui seront encore ouverts.

Mme OUSSOURD

Si plusieurs personnes saisissent le même incident, les doublons sont-ils écrasés ?

M. MOTREFF

Non, nous n'avons pas encore résolu ce problème. Nous voulons que l'agence ait accès à la liste des incidents déclarés dans son périmètre, de façon à faciliter la gestion des doublons.

M. INSEQUE

Comment l'incident sera-t-il transmis aux prestataires ?

M. MOTREFF

Les prestataires verront l'incident s'afficher sur leur outil, comme à présent. Il n'y a pas de changement sur ce point. La DSTS intervient uniquement si l'intervention tarde ou ne résout pas le problème.

M. GRANDSON

Au bout de combien de temps après la saisie d'un incident un salarié devra-t-il relancer ou appeler la DSTS ? Par exemple, il arrive que les interventions tardent parce qu'il faut demander un devis. Cette étape sera-t-elle visible ?

M. MOTREFF

La relance doit être adressée à la DSTS. Normalement, les salariés n'ont pas à relancer directement le prestataire. En cas de problème de climatisation, il faut appeler directement la DSTS pour que l'intervention soit la plus rapide possible.

Mme BERNARD

Comment la surcharge de travail liée au déploiement de l'outil sera-t-elle gérée ?

M. MOTREFF

Pour le moment, nous ignorons quelle sera la variation de la charge de travail.

Nous conservons la plateforme pour nous aider pendant le déploiement et nous sommes accompagnés par la Transformation. Je tiendrai un point régulier avec mes équipes sur le sujet et nous adapterons notre programme de projets à la charge de travail.

M. GRANDSON

Il arrive qu'un incident soit pris en charge par un premier prestataire, puis par un second, sans que l'agence ne soit toujours prévenue.

M. MOTREFF

Normalement, l'agence est informée du passage du prestataire. Notre procédure ne change pas, car elle n'est pas liée à l'outil. La traçabilité de l'outil permettra au salarié de connaître le nom du prestataire devant intervenir.

7. Consultation sur le projet de Déménagement et des plans de Pichaury : remise de l'avis

M. DOCHE

Pour le SNE-CGC, le projet est positif, malgré plusieurs zones d'ombre : diminution de la surface, économies non précisées, disparition de l'accueil et de la conciergerie, devenir du bâtiment. Nous nous abstiendrons. Nous veillerons à l'application de l'accord national QVCT et de sa déclinaison locale.

M. DEVICHI

Plusieurs réunions ont eu lieu en CSE et CSSCT. Des interrogations persistent sur la gestion physique de l'accueil et sur la suppression de la conciergerie. La CFDT s'abstiendra.

M. OUSSOURD

Nous avons rencontré les salariés qui semblent ravis du changement, notamment du meilleur confort de température. Il faudra prêter attention au séquençage du déménagement. Je regrette la suppression de la conciergerie. Le projet de refonte de l'accueil est problématique. La CFTC rendra un avis favorable.

Mme BERNARD

Le choix d'un déménagement de Pichaury II vers Pichaury IV et V permet de sortir d'un bâtiment trop énergivore et d'offrir dans ces nouveaux locaux un plus grand confort thermique et une optimisation des espaces.

Si le nombre de mètre carré par collaborateur et autres obligations respectent la réglementation et préconisations du code du travail, nos interrogations restent entières quant au devenir de l'accueil indispensable tant pour des raisons de sécurité que pour des raisons évidentes d'accueil et orientations du public extérieur. Ce même accueil propose également d'être le point de livraison des repas commandés par les salariés, qualité de service supplémentaire apprécié par ces derniers.

Par ailleurs, la conciergerie proposée jusqu'ici répondait à une volonté s'inscrivant dans un programme de la qualité de vie au travail. Le choix de mettre un terme à cette prestation est très regrettable et méritera une réflexion partagée pour réinventer ce service au profit des salariés.

De plus, à cette heure, nous ne connaissons pas encore le modèle retenu pour le déménagement en lui-même. Les salariés attendent des éclaircissements afin de préparer au mieux leur déménagement et que ce dernier n'handicape pas leur travail.

Le SU UNSA donnera un avis favorable avec les réserves évoqués.

Le CSE rend un avis favorable à la majorité (13 pour et 11 abstentions ; 24 votants).

8. Consultation des membres du CSE sur le projet d'évolution organisationnelle de la Direction affaires spéciales et banque judiciaire : remise de l'avis

M. DOCHE

Le SNE-CGC s'abstiendra, car un poste n'est pas remplacé, ce qui suscite des questions sur le report de la charge de travail, même si nous comprenons la logique de l'Entreprise quant à la réduction des coûts. Nous suivrons le sujet avec attention.

M. DEVICHI

Nous avons rencontré les salariés. La séparation des entités constitue un point positif alors que la baisse d'un ETP est plus négative. Nous apprécions que cette activité soit conservée localement. La CFDT donnera un favorable.

M. MARTIN

Je partage les deux interventions précédentes. Nous manquons de visibilité sur le transfert de charge. Le SU/UNSA s'abstiendra.

Mme OUSSOURD

La CFTC émettra un avis favorable. Les salariés apprécient la cohérence de l'organisation proposée.

Le CSE rend un avis négatif à la majorité (17 abstentions et 7 pour ; 24 votants).

La séance est suspendue de 12 heures 25 à 15 heures 15.

9. Présentation de la feuille de route de la Direction Système d'Information

Intervenant : M. Serge QUERILLACQ.

M. QUERILLACQ

Cette année, 10 % du budget de chacun des domaines seront consacrés aux petites évolutions qui améliorent le quotidien de chacun.

Le développement de projet correspond en tout à 145 000 jours-hommes. Une enveloppe de 4 300 jours-hommes et une autre de 1 430 jours-hommes sont destinées à traiter des projets avec un retour sur investissement rapide ou apportant une satisfaction immédiate pour les salariés du réseau commercial.

Une des pierres angulaires de BPCE SI est la mise en commun des projets quand la différenciation par marque (CE/BP) ne présente pas de sens.

L'organisation est par métier, mais la fraude constitue une préoccupation transverse. 11 000 jours-hommes sont réservés pour la lutte contre la fraude. Les enjeux financiers sont considérables.

Concernant le marché des particuliers, plusieurs projets portent sur la simplification des processus. Par exemple, la mise à jour du dossier client sera prise en compte par « Connaissance client » dans tous les environnements. La

filière de crédit à la consommation Izivente est actuellement assez laborieuse et sera totalement revue en 2024. Dans le cadre des Jeux olympiques et paralympiques, Visa détient le marché complet du paiement sur l'ensemble des campus des JO et a proposé de financer des innovations sur les moyens de paiement.

Les présidents des Caisses d'épargne ont décidé d'augmenter le budget pour les développements du marché des pros. Les entrepreneurs individuels sont particulièrement sensibles à la concurrence. Les Caisses développeront donc des offres commerciales, notamment un produit pour les accompagner dans la E-facturation qui deviendra obligatoire en 2027. Les produits CAT, DAT et comptes sur livret doivent être mis à jour pour rendre la collecte plus agile. Nous sommes en retard sur l'offre CET. Dorénavant, nous prévoyons de livrer une nouvelle fonctionnalité CET chaque trimestre. Il existe un réel enjeu sur l'IARD et des offres seront dédiées aux dirigeants.

Pour les entreprises, il y aura également E-facturation, mais le principal enjeu est celui du *cash pooling*, c'est-à-dire la gestion dynamique de la trésorerie des groupes. Nous voulons proposer une offre complète à la fin de l'année. Nous devons travailler à la monétique (captation de nouveaux flux et de contrats) et essayer de concurrencer SumUp.

La distribution omnicanale comprend la sécurisation de Banxo et DEI, le projet de sortie de My Flow vers un nouvel outil plus intégré et une offre dédiée au *middle office* et *back office* qui sera mise en œuvre en juin. Nous mènerons des expérimentations en matière d'intelligence artificielle générative. Quelques GC seront sollicités pour tester ce dispositif.

Concernant la signature électronique en agence, nous nous dirigeons vers la fin de la tablette. Dans le parcours de vente, le choix de signature interviendra seulement à la fin. En 2026, la tablette sera supprimée partout. Le principe sera de faire signer le client sur son téléphone *via* Secur'Pass, ou par un écran tactile ou par le papier (dans cet ordre).

Pour le pôle Finance, Comptabilité et Risques, tout le budget est destiné à traiter les dossiers de conformité et réglementation et à améliorer certains outils.

M. DOCHE

Nous sommes convaincus que toutes les entités sont mobilisées pour simplifier la tâche du réseau. Cependant, je suis étonné par les temps de latence constatés sur les postes de travail. Qu'est-il entrepris sur ce sujet ?

M. QUERILLACQ

Cette situation est commune à toutes les Caisses d'épargne. Des investissements lourds sont réalisés depuis 2021 pour amener le meilleur réseau possible à toutes les agences, tout en respectant les critères de sécurité. Les données bancaires ne transitent pas sur des environnements non sécurisés.

Dans le centre de Marseille, les équipements de la fibre doivent passer dans une zone inondable, ce qui est assez délicat.

84 % des agences de Métropole sont équipées de ce standard qui permet d'avoir un meilleur temps de réponse sur la bureautique et une meilleure stabilité de

MySys, mais sans réduire le temps de réponse de MySys. Désormais, les agences montrent une meilleure résilience à la panne, car elles sont équipées de plusieurs réseaux.

À la Réunion, 75 % des agences sont équipées, avec une réduction du temps de réponse de MySys.

Aux Antilles, sur les îles du nord, toutes les agences se trouvent en zone blanche, sans la fibre. En Martinique, 5 % des agences sont éligibles à la fibre. Nous devons trouver un moyen de nous passer de la politique publique en matière de déploiement de la fibre. Nous envisageons de signer un contrat avec Canal plus Antilles, qui pourrait équiper en fibre 95 % des agences à un coût intéressant.

M. IVALDI

De nombreux clients réclament l'opération carte en temps réel. La plupart des banques le proposent.

M. QUERILLACQ

La mise en œuvre est prévue en juin pour les caisses pilotes, avec une généralisation au dernier trimestre 2024.

M. IVALDI

Est-il prévu d'avoir le PNB par client pour le particulier ?

M. QUERILLACQ

Je note la question.

M. IVALDI

Est-il prévu une signature électronique à distance pour le QCT QR ? Banxo peut connaître des ratés. De plus, il serait plus dynamique de remplir le questionnaire avec son client.

M. QUERILLACQ

Il existe trois questionnaires (connaissance, risque et appétence au RSE). L'enjeu est d'avoir un seul questionnaire qui regroupe les trois et qui sera en signature électronique fin 2024 ou début 2025.

M. IVALDI

Quand les tablettes seront supprimées, la procédure recommandée sera la signature sur le téléphone portable du client.

M. QUERILLACQ

Ce ne sera pas une signature électronique à distance, mais une signature en présentiel et en face-à-face sur téléphone par Sécur'Pass. Les commerciaux ont demandé à recevoir des popups pour suivre les étapes de la démarche et accompagner le client.

M. IVALDI

Le réseau n'est pas souvent consulté sur les évolutions. Par exemple, la mise à jour des données du client sur plusieurs onglets est devenue assez compliquée.

M. QUERILLACQ

Ce point sera adapté pour être plus fluide. Nous avons repéré que nous devons travailler sur Connaissance Client et MyGed. Je suis demandeur de l'implication des commerciaux dans les projets, mais ils doivent disposer de suffisamment de temps. Il peut s'agir de salariés d'autres caisses.

Mme BERNARD

Les attentes sont nombreuses. L'accompagnement au changement est nécessaire pour faciliter l'appropriation des nouvelles fonctionnalités.

Est-il prévu un lien pour fusionner les agendas entre la réservation d'un salon et la prise d'un rendez-vous client ?

Possédons-nous des statistiques sur l'entrée en relation digitale ?

M. QUERILLACQ

De nombreux débuts d'entrée en relation digitale donnent lieu à un traitement en agence ou à l'E-CEPAC. La Distribution travaille sur le sujet avec mes équipes.

Concernant les salons, nous devons nous inscrire dans le projet d'harmonisation de l'agenda Outlook et de l'agenda MySys (pour fin 2025). Ensuite, nous pourrions supprimer les 80 écrans montrant la disponibilité des salons, sachant qu'ils consomment beaucoup d'électricité.

Nous avons revu notre procédure d'accompagnement. Nous organisons des webinaires de 30 minutes, mais le taux de présence y est seulement de 10 %. Nous cherchons une formule qui convienne à tout le monde.

Mme BERNARD

Les différents formats (webinaires, Teams) se percutent dans les agendas et les salariés sont contraints d'effectuer des choix par défaut.

M. AVIER

Nous rattrapons notre retard sur les outils informatiques. Le réseau commercial risque d'être saturé, du fait de la multiplication des applicatifs.

Quels sont les budgets pour l'investissement informatique ? Nous nous inscrivons dans des objectifs nationaux et nous éprouvons des difficultés à suivre nos objectifs particuliers.

M. QUERILLACQ

Le budget a moins augmenté que l'inflation. Il reste stable. Au vu des coûts et des exigences en matière de sécurité, un SI au périmètre de l'établissement serait limité au réglementaire.

M. INSEQUE

Le projet de révision d'Izyvente intègre-t-il le câblage du prêt étudiant ?

M. QUERILLACQ

Jusqu'à présent, la réglementation sur les cautions personne physique obligeait à avoir une signature papier, mais à partir du 14 juin, la caution sera en signature électronique.

L'interface Izivente donne une impression d'unité, mais en réalité elle recouvre un système informatique de la filiale, sans transfert automatique de données. À l'avenir, ce produit sera entièrement intégré dans MySys.

Mme OUSSOURD

Comment contrôlerons-nous la bonne signature des documents par le client ?

M. QUERILLACQ

Comme aujourd'hui : le salarié aura un indicateur papier, signature en agence et signature électronique.

M. JACQUOT

Dans d'autres banques, il suffit de cliquer sur un bouton pour passer d'une carte à débit immédiat à une carte à débit différé alors que nous sommes obligés de refaire la carte (avec un nouveau contrat).

M. QUERILLACQ

Je note la question.

M. FOUCHARD

Nous envisageons d'ouvrir les paiements mobiles à Google Pay.

M. QUERILLACQ

Oui.

M. FOUCHARD

C'est très bien.

L'année dernière, les stations d'accueil avaient des problèmes d'affichage. Qu'est-il prévu sur ce sujet ?

M. QUERILLACQ

Les stations d'accueil possèdent une PROM où est chargé un microprogramme. Des difficultés se posaient avec les ordinateurs portables HP G8, dont le déploiement avait été suspendu. Depuis, le microcode des stations a été mis à jour et le déploiement des G8 a repris.

10. Consultation sur le projet d'ouverture et des plans de l'espace conseil à Roquefort-La-Bédoule : remise de l'avis

Intervenant : M. Christophe DUCOULOMBIER.

M. MARTIN

La GCP de Carnoux serait détachée à Roquefort-la-Bédoule le mercredi et le jeudi. Or cette personne est à temps partiel et ne travaille pas le mercredi après-midi. Pouvez-vous apporter des précisions ?

Il est prévu d'alléger 40 % du portefeuille du Capro, mais qui se charge de ce volume de clients ? Les autres Capro ne sont pas présents sur les mêmes communes, ce qui modifie leur organisation (charge et distance).

M. DUCOULOMBIER

La GCP à temps partiel est volontaire et elle a accepté de déplacer son jour de temps partiel pour être présente le mercredi et le jeudi.

Concernant le Capro, je vous répondrai ultérieurement.

M. DEVICHI

Le point positif est d'investir un territoire. La Mairie a annoncé l'ouverture d'une agence bancaire, alors que nous ouvrons seulement un point conseil sans instrument de paiement, malgré de fortes ambitions. La CFDT s'abstiendra.

M. DOCHE

Les Élus du SNE-CGC louent les initiatives visant à faire augmenter le PNB. Toutefois, nous avons le sentiment que la Caisse joue « petit bras » avec un espace ouvert seulement deux jours par semaine. La Mairie a annoncé l'ouverture d'une agence, ce qui ne sera pas réellement le cas. L'affectation d'une ressource dédiée aurait constitué un moyen plus significatif pour tenter d'investir cette zone délaissée depuis 2017. À ce titre, nous serons extrêmement attentifs quant au suivi de ce pilote, en tenant compte de son impact sur l'équipe de Carnoux. Nous nous abstenons.

M. AVIER

L'Entreprise lance un projet qui pourrait être très ambitieux, mais les moyens ne sont pas à la hauteur. Il s'agit plus d'une antenne que d'une agence. La Caisse aurait pu créer un poste de GC. La CGT s'abstient.

Mme OUSSOURD

L'idée de se réimplanter est louable. Alors que le marché visé est le pro, la Caisse ne met pas en place les moyens adéquats. La CFTC s'abstient.

M. MARTIN

L'idée est bonne. Nous nous étions opposés à la fermeture des agences. L'ambition est élevée, mais le service proposé sera limité. C'est dommage.

Par ailleurs, si l'initiative fonctionne, que deviendront les agences de Carnoux et Cassis ? Des ETP seront-ils ôtés à Carnoux ? Il faut éviter les vases communicants. Nous sommes inquiets sur ce dernier sujet. Le SU/UNSA s'abstient.

Le CSE rend un avis négatif à l'unanimité (25 abstentions ; 25 votants).

11. Présentation des dispositifs d'accompagnement du réseau à la CE CEPAC

Intervenant : M. Christophe DUCOULOMBIER.

M. DUCOULOMBIER

L'objectif est de fixer des repères de compétence, d'activité et de production pour répondre à nos enjeux et aux attentes des clients. Les clients veulent de l'accessibilité et de l'immédiateté, mais aussi une relation avec un conseiller qui soit capable de répondre à l'ensemble de leurs questions. L'ensemble peut être contradictoire.

Mme IMBERT

Le salarié a besoin de renforcer sa compétence et sa performance. La définition des attendus du métier lui permettra d'être plus serein et d'être acteur de sa montée en compétence.

M. DUCOULOMBIER

L'enjeu majeur pour la CEPAC est d'avoir une performance durable, ce qui nécessite une promesse de service et de réponse client homogène sur l'ensemble du territoire. La satisfaction client se situe au cœur de notre dispositif commercial. C'est pourquoi nous construisons un ensemble cohérent de dispositifs d'accompagnement *via* les RH et les équipes de Développement commercial.

Mme IMBERT

Nous avons présenté le projet Progresser dans le réseau en CSE du 21 décembre 2023. Ce projet a pour objectif de proposer un référentiel métier. Nous préparons les fiches métiers en intégrant le travail de la DAC sur les repères d'activité et de production.

Ensuite, nous pourrions établir un diagnostic sur les compétences d'une équipe. Un salarié saura comment se situer par rapport aux repères de son métier. Ce diagnostic servira à définir un accompagnement et un plan d'action.

Progresser dans le réseau permet de définir des parcours de formation personnalisés et soumis à l'approbation du manager. La DAC pourra mieux identifier les accompagnements individuels et collectifs.

M. DUCOULOMBIER

Les repères d'activité et de production permettent à un salarié de connaître les attendus à terme de son métier. Les repères prennent en compte la maturité de la personne et sont exprimés sur la base d'un temps plein. Les repères d'activité portent sur les attendus de réactivité (taux de décroché et de réponse aux courriels), de proactivité et de personnalisation (rendez-vous proactifs, taux de visite de portefeuille, traitement des cibles, rédaction des comptes rendus d'entretien). Les attendus de production commerciale sont cohérents avec le métier et la clientèle. Ils traitent de l'ensemble de l'univers bancaire.

Nous mesurerons ces repères afin de définir trois niveaux. L'idée n'est pas de comparer les salariés entre eux, mais d'identifier ceux qui sont en décalage pour leur proposer un accompagnement. Ce sera distinct des résultats commerciaux. Les repères métiers seront en effet évalués sur 12 mois glissants. Ils seront diffusés aux DC et aux DT. Nous donnerons du sens à cette démarche.

Les accompagnements pourront être collectifs. Par exemple, notre taux d'équipement en assurance-vie est en retard par rapport à celui des autres caisses. Nous voulons aussi identifier les bonnes pratiques auprès des salariés les plus avancés. Nous travaillerons individuellement avec les salariés un retrait sur un ou plusieurs sujets. Les accompagnements de la DAC sont de diverses natures : atelier, journée métier, mise en situation, préparation de rendez-vous, etc.

L'accompagnement relève également du manager. Nous préciserons l'esprit avec lequel nous voulons que les rituels managériaux soient menés.

M. DEVICHI

En contexte de forte pression commerciale, le document peut susciter des inquiétudes. Vos propos sont rassurants.

Dans les agences, les équipes se débrouillent avec des absences et l'intégration des juniors. Il faut prendre en compte le temps passé à l'accueil, qui complique l'atteinte aux objectifs durant une période donnée.

Il a récemment été proposé à des GC de passer sur un poste de CC, ce qu'ils vivent comme une rétrogradation.

Le dispositif peut-il servir à qualifier une insuffisance professionnelle et à justifier un licenciement ?

M. DUCOULOMBIER

Concernant la pression commerciale, le crédit immobilier décroche à un niveau qui n'a pas été observé depuis des années. Nous constatons une baisse de 60 % sur le crédit immobilier. Nous voulons profiter de ce temps commercial qui s'est libéré pour aller au-devant des clients. Les salariés doivent changer d'habitude et solliciter davantage les clients.

Les repères métier ne sont pas des objectifs. Un salarié novice monte en compétence. En agence, les absences sont à compenser, ce qui déforme le résultat. Ce sont des repères pour un salarié à temps plein et à maturité sur son métier.

M. D'HARCOURT

Il peut arriver qu'un salarié soit licencié pour insuffisance professionnelle, mais ce n'est pas l'objectif. Nous voulons identifier les secteurs à accompagner, repérer les bonnes pratiques à démultiplier, localiser les salariés en retrait et les accompagner. Il est important d'expliquer à un salarié qu'il ne se situe pas au niveau attendu sur certains sujets. Nous nous dotons d'outils permettant sa progression.

M. DUCOULOMBIER

L'utilisation des temps unitaires moyens est compliquée et cette notion n'est pas pertinente. Il vaut mieux suivre des repères sur une longue durée, car tout n'est pas calibré.

Mme SOUBRAT

Je m'interroge sur le fait de mettre en place les repères sans tenir compte des zones. Les résultats sont très différents d'un lieu à l'autre.

Chaque courriel contient une demande spécifique. Leur traitement le mardi matin est très long.

M. DUCOULOMBIER

Les repères métier couvrent tous les univers de besoin bancaire. Un salarié de n'importe quel secteur peut exercer son métier sur un secteur ou un autre. Nous avons établi une distinction entre les métiers, car ils recouvrent des niveaux de clientèle différents. Il faut considérer les repères avec intelligence.

Il est préconisé de répondre aux courriels dans la demi-journée, au pire dans la journée, pour éviter un second message ou un appel téléphonique. C'est une recommandation. En moyenne, un salarié reçoit 6 ou 7 courriels de client par jour.

M. LOPEZ

Il est rassurant qu'il soit tenu compte de l'ancienneté et que le suivi soit à long terme alors que dans le réseau il est souvent demandé des résultats immédiats. Il faudra mener la démarche avec bienveillance.

Certains performeurs pourraient servir de référents. Seront-ils valorisés dans leur parcours professionnel ?

M. DUCOULOMBIER

Pour favoriser la montée en compétence, c'est bien qu'une personne puisse entraîner les autres. Être tuteur ou référent permet à un salarié de s'exprimer et de développer des champs de compétence. Le management doit avoir la capacité de mener un collectif et de faire progresser les salariés, et ne pas se limiter au pilotage de la performance.

M. LOPEZ

Des programmes d'accompagnement des managers sont-ils prévus ?

M. D'HARCOURT

Nous réfléchissons à un plan sur l'accompagnement managérial, car c'est un souci majeur pour nous. Nous reviendrons vers vous sur le sujet.

M. LOPEZ

Actuellement, même les formations obligatoires sont souvent réalisées avec retard. Comment s'assurer que les formations *adaptive learning* soient bien suivies ?

M. D'HARCOURT

Nous en reparlerons lors de la finalisation du déploiement de Progresser dans le réseau. L'*adaptive learning* ne constitue pas une nouvelle formation. Selon ses résultats à des tests, le salarié saura quelle formation il doit suivre. Tous les salariés ne suivront pas plus de formations. L'idée est plutôt de mieux les cibler.

M. DOCHE

C'est bien si l'Entreprise met en place tous les moyens d'accompagnement nécessaires, mais si un salarié se sent démotivé, ce désengagement risque d'induire une surcharge de travail pour ses collègues. Cette personne devrait, en cohérence, décider de quitter l'Entreprise.

Sur le terrain, les conditions idéales (autonomie, responsabilité, etc.) pour atteindre les attendus sont loin d'être réunies. Il est important de juger les salariés en fonction de la réalité de ce qu'ils vivent (prise en compte du temps partiel ou d'une longue absence).

M. D'HARCOURT

Si une personne revient d'absence, il est positif de la former à son retour. Un salarié à qui il est proposé une formation ne doit pas se sentir déconsidéré. Par exemple, le dispositif Crescendo donne la possibilité aux salariés en retard de progresser. Des salariés sont revenus à un bon niveau grâce à lui.

M. DOCHE

L'objectif des agences est décliné comme si tous les salariés étaient à temps plein. Dans ces conditions, un salarié à temps partiel fait supporter à ses collègues le surcroît d'objectif, ce qui peut générer des tensions au sein des équipes.

M. DUCOULOMBIER

Les DC et DT ont la possibilité de répartir les objectifs entre les agences, mais il est vrai que cette option n'est pas totalement satisfaisante.

M. DOCHE

Nous sommes convaincus de l'importance du rôle des managers dans l'accompagnement des salariés. Toutefois, il est compliqué de tout demander aux managers. À un moment donné, si dans une agence, le nombre de nouveaux entrants est élevé, le manager devra davantage mener des tâches d'accompagnement. Il faut savoir moduler l'exigence en fonction des situations. Ils ont le droit de minorer ou de renforcer telle ou telle activité.

M. DUCOULOMBIER

L'Entreprise fixe un cadre et des repères et le manager doit faire preuve d'autonomie pour apprécier les situations et adapter ses exigences. Le management comporte une forte composante humaine.

Mme OUSSOURD

La montée en compétence des salariés constitue une priorité. Néanmoins, les salariés du réseau parlent surtout de pression sur les résultats. Il faut que les managers changent de discours. Au lieu de demander pourquoi les objectifs ne sont pas atteints, ils doivent se demander comment aider les salariés.

M. DUCOULOMBIER

Je suis tout à fait d'accord.

M. D'HARCOURT

Nous sommes exigeants. Dans certains endroits, cette exigence est transmise sous la forme d'une forte motivation, mais dans d'autres elle est vécue comme une pression. C'est pourquoi nous devons travailler sur le sujet managérial.

M. INSEQUE

Quand le salarié se situe aux attendus, qu'est-il prévu en matière de gestion de carrière et de valorisation de cette progression ?

Il existe déjà des référents en agence, mais ce sont des référents par produit ou domaine. Vous envisagez des référents dans un sens plus large. Ils auront besoin de plus de temps pour accompagner leurs collègues.

Pour avoir une meilleure évaluation, vous voulez dissocier les repères de la production commerciale sur une année.

M. DUCOULOMBIER

L'évaluation se déroulera sur 12 mois glissants, de façon à mesurer une régularité sur un temps long. Elle sera désynchronisée par rapport aux résultats commerciaux.

M. D'HARCOURT

La carrière ne constitue pas le sujet de la présentation.

M. DUCOULOMBIER

Un référent peut performer sur l'assurance-vie et avoir envie de faire partager ses bonnes pratiques. Par exemple, le jeudi matin, le manager peut laisser la parole à un salarié pour qu'il fasse part de son expérience. C'est une façon pour le DA de faire vivre le collectif.

M. AVIER

Tout d'abord, je ne partage pas l'idée d'Éric Doche : dans une situation compliquée, le salarié peut se mettre en retrait pour se protéger. Il ne faut pas faire poser la responsabilité sur le salarié alors que l'Entreprise place le salarié dans une situation compliquée.

Pour moi, il n'existe pas de différence entre des référentiels ou des objectifs. La CEPAC perd 2 000 clients par mois. Nous travaillons trop sur le quantitatif et pas assez le qualitatif. Ce plan n'apporte pas de solution à long terme.

M. DUCOULOMBIER

Mon objectif est de présenter un dispositif complet, portant sur les compétences, l'activité, les attendus de production et la réponse qualitative aux besoins du client.

M. JACQUOT

Vous parlez de rituels managériaux. Comment harmoniser les EMI ? Il faudrait que les outils soient plus efficaces.

M. DUCOULOMBIER

Nous voulons travailler sur l'accompagnement managérial. La DAC s'efforce de préciser les attendus des actes managériaux. Nous nous investissons sur l'accompagnement managérial.

M. ROSSI

Ce référentiel métier est idéal. Pour les différents taux, il serait utile d'établir une médiane à partir de ce qui est observé dans le réseau sur une année complète pour éviter la démotivation.

M. DUCOULOMBIER

Le référentiel est conçu pour une personne à maturité et à temps plein. Il faut rester capable d'apprécier les différentes situations.

M. D'HARCOURT

Vous mettez l'accent sur le rôle managérial. Un manager doit savoir prendre en compte les difficultés contextuelles.

M. DUCOULOMBIER

Nos chiffres se veulent réalistes et sont conçus à partir des niveaux de performance que nous avons observés.

M. DURANTI

Est-il prévu de revoir la segmentation client et des portefeuilles ?

M. DUCOULOMBIER

C'est une bonne question. Les portefeuilles sont anciens. Nous étudions quelle composition serait la plus pertinente, mais il faut mettre en place la trajectoire intermédiaire. Nous y travaillons. Cependant, nous n'avons pas encore identifié toutes les solutions.

12. Information des membres du CSE sur le projet de dénonciation de l'usage relatif aux rémunérations des comptes courants des collaborateurs

Mme SIMONOT

Nous souhaitons maintenir cet avantage, mais nous l'ajustons en vue d'un prochain contrôle URSSAF. Nous savons que la rémunération des comptes courants entrera dans le périmètre du prochain contrôle de l'URSSAF.

L'usage octroie au salarié des intérêts sur les sommes déposées sur son compte courant sans limite de plafond alors que la doctrine de l'URSSAF tolère une absence d'assujettissement aux cotisations sociales seulement à certaines conditions : les intérêts ne doivent pas dépasser le taux de rémunération du Livret A, un seul compte par salarié et un plafond à 10 000 euros (montant maximal pouvant donner lieu à rémunération, même s'il est possible d'avoir davantage sur son compte). Nous dénonçons l'usage. La limite de 10 000 euros sera appliquée à partir du 1^{er} juillet 2024. Tous les salariés seront informés. Les salariés concernés seront contactés afin que des produits plus adaptés leur soient proposés.

Mme OUSSOURD

Nous déplorons la réduction d'un avantage salarié. Sur le site My Cepac, la limite est déjà mentionnée.

Mme SIMONOT

Elle s'applique seulement à partir du 1^{er} juillet 2024, même si la décision a été annoncée lors du webinaire sur l'Agence du personnel.

M. D'HARCOURT

C'est vrai qu'il aurait fallu attendre que le CSE soit informé.

M. MARTIN

Nous manquons d'éléments pour débattre, d'autant que très peu de personnes doivent être concernées.

Mme SIMONOT

Nous vous informons. La limite de 10 000 euros est posée par l'URSSAF. Rémunérer un montant plus élevé constituerait un avantage en nature qui serait soumis à cotisation sociale. Nous avons décidé de nous mettre en conformité avec la doctrine de l'URSSAF.

Dans le cadre du contrôle concerté, il est attendu des Caisses une loyauté pour ne pas remettre en cause le protocole. Cette modalité de contrôle est avantageuse pour les entreprises.

13. Compte-rendu de la commission économique du 21 avril 2024

Les documents se trouvent dans la BDU.

M. MARTIN

En juin se tiendra la commission sur la politique économique et en juillet la commission sur la politique sociale. Nous serons assistés par le cabinet Sacef. Je vous inviterai à une réunion préparatoire avant les commissions.

M. AVIER

J'ai été invité à la Commission, mais je ne bénéficie pas d'heures dédiées. Ce serait bien de m'en octroyer.

M. D'HARCOURT

Je note le point.

14. Points divers

M. MARTIN

Les questions diverses sont toujours nombreuses. Je vous rappelle que nous pouvons poser des questions via la BDU, avec réponse dans un délai de 10 jours de la part des RH.

Je contacterai les organisations syndicales pour discuter du Règlement intérieur, du fonctionnement de l'instance et des questions diverses.

M. D'HARCOURT

Il s'avère que certains représentants de proximité d'Outremer n'auraient pas dû être désignés. C'est à vous de régler le sujet.

Nous réfléchissons à l'organisation la plus adéquate de la DDER Métropole. Nous lançons le recrutement (externe ou interne) du responsable du centre d'affaires du Vaucluse. En parallèle, nous vous présenterons l'organisation DDER quand elle sera prête.

Le Groupe projette d'acquérir SGEF (Société générale équipement finance). Le Comité stratégique du Groupe se tient aujourd'hui. Le Groupe souhaite élargir son activité à l'étranger, cibler le *leasing* en tant qu'activité et diversifier ses sources de revenus. Cette opération représente 1,2 milliard d'euros, pour 1 600 salariés, dont 100 situés en France. Nous reviendrons vers vous si une augmentation de capital est nécessaire. Il s'agit d'une bonne nouvelle, car cette activité est assez rentable. Elle est surtout la plus grosse opération de croissance externe depuis la création du groupe. L'actuel président de CEPAL sera nommé Directeur général du pôle SEF et pilotera l'intégration de SGEF.

M. DEVICHI

Au vu du coût de l'acquisition, une augmentation de capital de BPCE SA est inévitable. L'opération représenterait 40 millions d'euros pour la CEPAC.

M. D'HARCOURT

Actuellement, nous ne disposons d'aucune information sur l'augmentation de capital et sur son périmètre. Le moment venu, le CSE sera informé.

Mme OUSSOURD

Il semble que le bord à bord ait été modifié au 1^{er} janvier 2024. Il est prévu que le salarié et sa famille puissent voyager séparément et que le taux de prise en charge du voyage soit calculé individuellement en fonction du dernier voyage. Or un salarié s'est récemment vu imposer des règles différentes. Il faudrait effectuer un rappel.

M. D'HARCOURT

Vous nous transmettez le cas précis et nous l'examinerons.

M. IVALDI

Concernant la part variable, les premium et les BPE JPPE, les données sont connues chaque mois, mais un salarié ne peut pas les suivre par client. Ce serait pourtant pratique.

M. D'HARCOURT

Je note la question.

M. AZEDE

Quel traitement sera-t-il opéré concernant l'acquisition de congés payés pendant un arrêt maladie ?

M. D'HARCOURT

Nous avons provisionné une somme. Nous ajusterons en fonction des nouvelles dispositions légales. Nous devons examiner les situations.

Mme SIMONOT

Des ateliers se déroulent au sein du Groupe pour définir des règles communes. Nous dépendons aussi du logiciel de paie qui ne permet pas encore de gérer ce nouveau compteur. Nous découvrons la complexité du texte et du dispositif à décliner. Nous devons faire preuve de pédagogie envers les salariés. Nous nous interrogeons sur l'interprétation de certaines dispositions. Je sais que vous faites preuve de patience. Nous reviendrons vers vous le moment venu. Cependant, nous ne ferons pas preuve de proactivité concernant la rétroactivité.

M. AVIER

Il faudra appliquer la réglementation, sans négliger ses incidences financières, mais nous resterons vigilants.

M. DOCHE

D'après l'article 9.6.1 de l'accord du CSE, les membres des commissions proximité peuvent être désignés soit parmi les membres titulaires ou suppléants du CSE, soit parmi les salariés non élus, mais figurant sur les listes présentées par des organisations syndicales représentatives. Or il apparaît que certains représentants de proximité sont issus d'organisation syndicale non représentative. Nous demandons officiellement que le sujet soit inscrit à l'ordre du jour du prochain CSE.

Lors du précédent CSE et lors de la CSSCT, il a été question des agences à horaires continus. Le pilote est arrêté sans retour d'expérience. Dans les agences de

Carpentras Porte du Comtat et d'Orange, l'ensemble des salariés n'envisage pas de finir à 18 heures ou à 17 heures 45. De plus, aucune analyse ne montre que cet horaire serait plus adapté pour répondre aux clients. Par exemple, la zone commerciale de Carpentras n'est guère fréquentée à 18 heures. En l'absence d'élément démontrant qu'il est essentiel pour l'agence d'être ouverte à cette heure-là, pourquoi ne pas écouter les salariés ?

M. D'HARCOURT

Le test a été lancé il y a trois ans et nous revenons aux horaires initiaux. Le changement d'horaire a été annoncé en CSSCT et il est prévu pour septembre. Les horaires ne peuvent pas satisfaire tout le monde, même si nous tiendrons compte des situations individuelles. Nous ne voulons pas ouvrir le sujet des horaires et nous revenons donc aux horaires initiaux.

Nous avons décidé de ne pas travailler sur le sujet des horaires.

M. MARTIN

Je lis un courrier de l'avocat du CSE en date du 18 avril 2024.

« Monsieur le Secrétaire, Je fais suite à votre correspondance relative à la désignation des membres des correspondants de proximité telle que prévue dans votre accord « CSE et droit syndical » et aux désignations intervenues lors de la réunion du 06 décembre 2023.

Selon cet accord les membres des commissions peuvent être désignés « parmi les salariés non élus » (entendant par-là aux dernières élections professionnelles) mais figurant sur les listes présentées par les organisations syndicales représentatives (ce qui est le cas de votre organisation).

Lors de la réunion du mois de décembre et dans le cadre de ces désignations, vous avez présenté une liste de candidats au titre des représentants de proximité, liste établie conjointement par votre organisation et la CFTC (qui n'a pas obtenue le seuil requis pour être représentative).

Dans la mesure où vous êtes une organisation syndicale représentative, vous remplissez la condition vous donnant le droit de présenter une liste. Concernant vos candidats, vous avez toute latitude quant à leur choix, l'accord de juillet 2023 n'imposant pas que ces derniers soient membres de votre organisation ou d'une autre organisation, représentative ou non.

Restant à votre disposition,

Yann Gallant »

M. DEVICHI

Nous ne partageons pas cette interprétation.

M. D'HARCOURT

Je constate que deux interprétations coexistent. C'est à vous de vous mettre d'accord. Sinon, ce sera à la Justice de le faire.

Mme CALISTO

Un salarié nous a alertés, car la publication d'un poste de GCP à Châteauneuf-de-Martigues a donné lieu à une communication externe, mais pas en interne.

Mme IMBERT

Je note la question.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 18 heures 35.



P MARTIN Secrétaire