

**CEPAC**  
**Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique**  
**— Séance ordinaire du 27 mars 2024 —**

Sur convocation du Président du Comité Social et Économique, les membres se sont réunis par visioconférence.

*Étaient présents :*

**Pour la Direction :**

Hervé D'HARCOURT  
Cécile IMBERT

Corinne SIMONOT  
Caroline ISNARDON

**Pour les salariés :**

**Titulaires :**

*1<sup>er</sup> collègue :*

Jean-Pierre AVIER (CGT/SUNI/SUD)  
Stéphan BRUNEL (SU/UNSA)  
Christina CALISTO (SU/UNSA)  
Isabelle CECCALDI-FLAUD (SU/UNSA)  
Brigitte CIALIX (CFDT)  
Guillaume DEVICHI (CFDT)  
Laurent INSEQUE (SU/UNSA)  
Guillaume IVALDI (SU/UNSA)  
Mathieu LORENZATI (CFDT)

*2<sup>e</sup> collègue :*

Alain AZEDE (CFDT)  
Marie-Stéphan BERNARD (SU/UNSA)  
Éric DOCHE (SNE-CGC)  
Philippe DURANTI (SU/UNSA)  
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)  
Patricia MACCIOCU (SNE-CGC)  
Nadège SOUBRAT (CFDT)

**Représentants syndicaux :**

Frédéric FOUCHARD (SU/UNSA)  
Patrick PINEAU (CFDT)

**Suppléants :**

*1<sup>er</sup> collègue :*

Patrice ESCHENBRENNER (SNE-CGC)  
Lise-May HOAREAU (CFTC)  
Cécile MARTINO (SNE-CGC)  
Marc CHOMAT (SU/UNSA)  
Morgane ELLAMA (SU/UNSA)

*2<sup>e</sup> collègue :*

Franck DELAGRANDE (SU/UNSA)  
Ingrid OUSSOURD (CFTC)  
Gilles VEAUGIER (SNE-CGC)

**Invités :**

Christophe DUCOULOMBIER, Alix GILOT, Thierry MOTREFF

## **Ordre du jour**

Interventions préliminaires.....	3
1. Approbation du procès-verbal de la séance du 29 février 2024 .....	4
2. Restitution de la CSSCT auprès des membres du CSE sur les points abordés lors de la séance du 19 mars 2024 .....	5
3. Information en vue de la consultation sur le projet de Déménagement de Pichaury .....	11
4. Information en vue de la consultation sur le projet d'ouverture d'un espace conseil à Roquefort-La-Bédoule .....	14
5. Recueil de l'avis des membres du CSE sur les plans des locaux ci-dessous suite à la commission technique Métropole du 8 février 2024 .....	18
6. Questions diverses .....	19

*La séance est ouverte à 13 heures 35 sous la présidence de M. D'HARCOURT.*

*Le nombre de votants s'établit à 25.*

*Mme BERNARD est secrétaire de séance.*

## **Interventions préliminaires**

### **M. DELAGRANDE**

*Monsieur le Président*

*Nous avons été destinataires hier d'une note anonyme adressée à tous les partenaires sociaux, les membres du COS, mais aussi d'autres destinataires externes, dont la gouvernance BPCE et des médias.*

*Nous ne validons pas cette démarche. Nous ne cautionnons pas cette méthode et cette forme d'expression en dehors de tout cadre social légal. Les instances représentatives du personnel sont et doivent rester le relais des expressions des salariés. Elles servent à cela et surtout ce qui se passe dans notre Entreprise doit se régler dans notre Entreprise. Notre organisation syndicale a toujours privilégié le dialogue, l'échange, parfois dans la confrontation, mais toujours dans le respect des personnes. Nous restons attachés à un dialogue et à des relations sociales où l'écoute, la transparence, la loyauté et la sincérité priment.*

*Pour autant, les thèmes et problèmes réels que nous avons pu évoquer avec les collaborateurs, des préoccupations que nous avons portées et sur lesquelles nous vous avons alertés, en CSE ou dans d'autres instances, méritent d'être traités et des solutions doivent être apportées.*

*Cette expression révèle une forme de radicalisation de certains salariés, qu'il nous faut contenir au risque majeur d'une contagion et de déviances comportementales qui pourraient nuire à la bonne santé de notre Entreprise. Pour éviter tout désordre et toute manifestation que nous ne pourrions plus maîtriser, il importe que le dialogue social soit renforcé et que les représentants du personnel soient enfin entendus au-delà d'être écoutés.*

*Notre organisation syndicale a toujours œuvré et agi pour construire dans l'intérêt des salariés, des clients et de notre Entreprise. C'est pourquoi allons-nous nous réunir pour analyser en détail les sources des maux et problèmes exposés. J'invite d'ailleurs les organisations syndicales à participer à cette analyse et à cette réflexion afin qu'ensemble nous puissions proposer des solutions. Il y a réellement des problèmes qui concernent l'Entreprise et tous les salariés. Il nous faut analyser ces sujets pour trouver des solutions avec la Direction.*

*Enfin, une intervention des représentants des salariés lors du prochain COS me semble opportune.*

### **M. DEVICHI**

*Lors du dernier CSE, nous faisons référence à la pression commerciale intense et exacerbée, à laquelle les collaborateurs font face, pression entraînant un sentiment de découragement et de démobilisation.*

*En début de semaine, vous avez dû, tout comme nous, être destinataire d'un courrier « anonyme ou presque ». Ce courrier reprend de manière bien moins polie la quasi-totalité des thèmes abordés le mois dernier dans notre déclaration :*

- *Stress chronique ;*
- *Burn-out ;*
- *Absentéisme accru ;*
- *Plaidoyer pour des objectifs réalistes et réalisables.*

*Nous n'en ferons pas lecture dans cette instance, contrairement à ce que nous avons fait il y a un an et demi avec le courrier écrit et signé par les collaborateurs de la TLM et des fonctions supports.*

*Mais l'essentiel est là. Nous ne pouvons pas continuer à travailler de cette façon et dans ces conditions. Vous êtes en train de perdre l'adhésion du personnel. Ces méthodes de management court-termistes épuisent les salariés et ne pourront pas durer dans le temps. Ces alertes avaient été les prémices du dernier mouvement social à la CEPAC, alors n'y voyez pas là de menace, bien au contraire, mais plutôt un appel à une prise de conscience afin de prévenir les tensions à venir.*

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

Nous avons reçu ce courrier. Nous le traiterons comme tous les autres courriers anonymes. Je regrette que des salariés choisissent cette manière de s'exprimer. Je vous invite à ne pas accorder plus d'importance à ce courrier anonyme.

Quant au fond, il est vrai que le contexte est compliqué. Une certaine exigence est demandée dans les équipes. Nous sommes extrêmement à l'écoute. La CEPAC propose un bon niveau de rémunérations et de conditions de travail, mais le chemin est encore long pour qu'elle occupe la place qui doit être la sienne.

#### **M. AVIER**

Ce genre de courrier me laisse perplexe. Je ne suis pas d'accord avec ce qui est dit de notre Présidente, même s'il est possible d'être en désaccord avec sa politique. Ce document ne correspond pas au mode d'expression de la CGT. Il existe des outils pour s'exprimer au sein de l'Entreprise.

#### **Mme OUSSOURD**

Je suis dubitative, dans la mesure où mon organisation syndicale n'a pas connaissance de ce courrier.

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

Je ne suis pas d'accord avec la façon qu'a Franck Delagrande de reprendre un courrier anonyme. Nous recevons les salariés qui le demandent et nous traitons les différents sujets qui nous sont signalés.

### **1. Approbation du procès-verbal de la séance du 29 février 2024**

*Le procès-verbal est approuvé à la majorité (24 pour et une abstention).*

## **2. Restitution de la CSSCT auprès des membres du CSE sur les points abordés lors de la séance du 19 mars 2024**

*COMPTE RENDU CSSCT 19 mars*

*Secrétaire coordinatrice et Secrétaire adjoint : Marie-Stéphan BERNARD et Edmond VIPERAI.*

*Présents CSSCT : Christina CALISTO, Stéphanie LENKEIT, Patricia MACCIOCU, Marc CHOMAT, Philippe DURANTI, Edmond VIPERAI, Guillaume DEVICHI, Jean-Alain LAFITTE, Philippe MARTIN, Marie-Stéphan BERNARD.*

*Direction Support Technique & Sécurité : Thierry MOTREFF, Alix GILOT.*

*Relations Sociales : Corinne SIMMONOT et Caroline ISNARDON, Serge FERIER.*

*Direction du Développement : Christophe DUCOULOMBIER.*

### ORDRE DU JOUR

- 1. Information en vue de la consultation du CSE sur le projet de déménagement des collaborateurs de Pichaury 2 vers Pichaury 4*
- 2. Point sur les incivilités en agence*
- 3. Point sur les accidents du travail et de trajet*
- 4. Point sur les effectifs de l'agence Forcalquier*
- 5. Point sur le suivi de la réorganisation de la CE CEPAC mise en œuvre le 1<sup>er</sup> janvier 2023*
- 6. Information en vue de la consultation du CSE sur le projet d'ouverture d'un espace conseil à Roquefort la Bédoule*
- 7. Point d'information sur la fin des horaires continus (10 agences concernées)*
- 8. Présentation du pilote sur le poste accueil en agence*
- 9. Point d'information sur les actions et le suivi des indicateurs de l'accord QVCT*
- 10. Points divers*

#### *1- Déménagement de Pichaury 2*

*En complément de la présentation faite en Commission de proximité, ce projet a également été présenté aux membres de la CSSCT par Alix Gilot et Thierry Motreff. Les différents échanges et questionnements permettent de répondre aux points suivants.*

*Le choix d'un déménagement 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.*

*Le choix de l'open space pour l'ensemble des collaborateurs de chacune des directions, avec recours à des ruchettes de 2 ou 4 personnes pour un travail isolé, a été retenu par la Direction. La répartition des espaces amène à respecter une surface de 6 mètres carrés par collaborateur tout comme le respect du nombre de sanitaires par genre. Les bornes de recharge seront déplacées.*

*L'ensemble des services sensibles à la confidentialité reste sur un principe d'open space, mais placé à des extrémités de bâtiment avec recours aux ruchettes également.*

*À la vue du faible recours à la conciergerie, décision a été prise de mettre fin à cette prestation. En remplacement, une étude est en cours pour permettre de recourir à la distribution des produits les plus sollicités via des distributeurs automatiques.*

*Les places de stationnement sont annoncées comme suffisantes pour le personnel en place ; pour les visiteurs occasionnels, le stationnement en périphérie de P2 serait prévu et suffisant.*

*Des réunions en amont et post-déménagement continueront à être proposées aux salariés pour l'accompagnement au changement et les retours.*

*Les points de vigilance qui perdurent pour les élus sont :*

- Le maintien d'un accueil, toujours à l'étude, et la potentielle réduction du temps de présence dédié à l'accueil si maintenu.*
- L'absence d'espace Teams propre à la DSTS est à regretter. Les salariés de cette direction devront utiliser l'espace commun de P5. Ce choix de la Direction réside dans l'absence d'espace suffisant pour le créer. Décision a été prise d'utiliser l'espace commun de détente en proximité immédiate dans le bâtiment.*
- L'organisation même du déménagement qui n'est pas pour l'heure complètement arrêtée, les appels d'offres sont en cours.*

*Pour conclure, le devenir de P2, propriété de Cepac Immo n'est pas connu à ce jour.*

## *2- Point sur les incivilités en agence*

*En préambule de ce point, sachez qu'une CSSCT extraordinaire s'est tenue le 15 mars suite aux graves incivilités/agressions qu'ont connues les agences de Saint-Loup et des Caillols notamment. Le détail des évènements a été présenté avec chronologie des faits, délai d'intervention, prise en charge. Si l'ensemble des dispositifs Cepac ont fonctionné, tout comme les bons réflexes des collaborateurs, il est à regretter le délai d'intervention un peu long des forces de l'ordre sur l'agence de Saint-Loup et un dysfonctionnement du dispositif « affichage dynamique » est à analyser dans une des deux agences. Nous apprenons que pour Saint-Loup cinq déclarations d'accident du travail ont été faites, dont deux avec arrêt de travail. Sur les Caillols, il s'agit de deux déclarations entraînant des arrêts de travail avec suivi médical faisant suite aux crachats de l'individu informant être atteint d'une hépatite. En séance, les incivilités graves des agences du Roy d'Espagne et de L'Estaque ont également été évoquées.*

*La notion de réaction en légitime défense a été abordée. Si un tel réflexe n'est pas reprochable par l'Entreprise, il est rappelé que l'objectif principal est de se préserver et se mettre en sécurité tout en recherchant un retour au calme.*

*Serge Ferrier, en lien direct avec les salariés concernés, rappelle que, malgré la présence de représentants de l'Établissement au moment de l'évènement, de forts*

*sentiments de crainte et de peur subsistent et qu'une phobie de la violence sociale tend à s'installer. Certains remettent même en question leur avenir dans une banque.*

*Les membres de la CSSCT ont rappelé la nécessité d'un affichage informant de l'exposition à des poursuites en cas d'incivilités. Si cela ne suffira pas à éradiquer les incivilités graves, il peut permettre d'en limiter le nombre.*

*Par ailleurs, il a été suggéré d'inviter les managers à rencontrer les forces de l'ordre des bureaux de proximité afin d'établir un lien privilégié, permettant même d'obtenir un contact direct et plus rapide (ligne téléphonique directe). Cette démarche a été suggérée par un manager qui l'applique déjà avec succès. La Direction prend note de cette idée pour un déploiement.*

*De plus, nous insistons sur la nécessité de dispenser une véritable formation à tous les salariés sans distinction de type d'agence, en complément des interventions annuelles ou bisannuelles du service Sécurité. Une demande a d'ailleurs été formulée concernant la présentation d'un bilan quantitatif et qualitatif des formations en lien avec la sécurité. Par ailleurs, il sera nécessaire de veiller à l'actualisation des informations et guides d'aide.*

*Le bilan sur les incivilités présenté nous oblige à constater une augmentation en nombre et en intensité. La Cepac pèse 23 % des incidents du Groupe. C'est donc, pour la Direction, un véritable sujet d'actualité et de préoccupation s'agissant de la protection de ses salariés.*

*Nous soulignons que l'agence des personnes protégées ne figure pas dans l'état récapitulatif des agences sensibles et demandons qu'elle y soit intégrée pour un véritable reflet de la situation.*

### *3- Point sur les accidents du travail et de trajet*

*Concernant le point sur les accidents du travail et de trajet, nous relevons qu'entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 18 mars 2024, il y a eu 193 déclarations, dont 81 sont en lien avec une incivilité ou une agression. Les membres demandent donc que ce point soit reconsidéré dans la gestion des RPS au sein du DUERP.*

### *4- Point sur les effectifs de l'agence Forcalquier*

*A la demande d'Élus, pour faire suite à une visite agence, un point de situation a été fait concernant l'agence de Forcalquier. En effet, cette agence a été repliée en fin d'année 2023 sur Manosque à la suite d'un potentiel risque sur le bâtiment. Les locaux en proximité immédiate étant non occupés depuis un certain temps, des fissures sont apparues. L'agence a réouvert récemment avec un constat sur le personnel : 1 nouvel entrant, 1 alternant, 1 GCP en arrêt à ce jour et en fin de carrière qui endosse le rôle de manager et à l'occasion présence des marchés spécialisés.*

*La Direction confirme que l'agence est en souffrance depuis le départ du DA et l'absence du GCP. Elle nous informe qu'un manager issu d'un recrutement interne prend ses fonctions dans l'agence le 2 avril suivi du retour du GCP la semaine prochaine. Le DT apporte une attention quotidienne à cette agence. M Motreff nous confirme également la poursuite de recherche de nouveaux locaux pour cette*

agence.

5- Point sur le suivi de la réorganisation de la CE CEPAC mise en œuvre le 1<sup>er</sup> janvier 2023

*Le suivi post-réorganisation a été présenté avec rappel du nombre d'entretiens.*

*Il est regrettable de constater le départ de l'Entreprise de certains collaborateurs ainsi que les arrêts maladie de certains autres.*

*Dans le cadre des postes en fin de mission à la DAC, une étude est en cours pour 3 collaborateurs, dont le départ à la retraite est très proche et pour lesquels une prolongation de 12 mois est envisagée. La situation de 3 autres personnes est en étude de reclassement avec les RRH.*

*Les membres de la CSSCT seront très vigilants quant à l'équité dans le traitement de ces situations et aux propositions qui seront faites.*

*Ils alertent également la Direction sur l'état psychologique des accompagnateurs face à la pression ressentie actuellement comme pour l'ensemble du réseau suite aux changements brutaux dans l'organisation des actions et accompagnements planifiés.*

6- Information en vue de la consultation du CSE sur le projet d'ouverture d'un espace conseil à Roquefort-la-Bédoule

*Tout comme pour le déménagement de Pichaury, une Commission technique a été suivie d'une présentation en séance CSSCT du pilote Roquefort-la-Bédoule. Projet de bureaux délocalisés sur Roquefort-la-Bédoule recevant des clients et prospects 2 jours par semaine, les mercredi et jeudi.*

*Les membres soulèvent le risque de surcharge de travail pouvant engendrer des RPS avec des objectifs très ambitieux. La Direction se réserve la possibilité de revoir le modèle si tel était le cas d'une sur sollicitation des clients.*

*Par ailleurs, l'absence d'un service courrier et donc de possibilité de dépôt de chèque par les clients ou prospects interroge pour un service client de qualité et l'aide à l'ouverture de contrats et services en mode conquête.*

*Par ailleurs, il est nécessaire d'aménager au minimum un lieu de détente avec frigo et cafetière. Concernant l'accord télétravail, de fait, seul le vendredi pourrait être pris en télétravail par les salariés affectés à ce pilote.*

7- Point d'information sur la fin des horaires continus (10 agences concernées)

*Nous apprenons la décision de mettre fin, au 3 septembre, au pilote horaires continus pour les agences toujours concernées. Cette décision est prise à la suite du constat d'un trop faible succès. Les agences reprendront donc leurs horaires historiques (agences phares pour la plupart).*

*Les Élus demandent la traçabilité du sondage des salariés dans le choix entre les deux horaires possibles d'agence phare comme annoncé dans le support.*



*De plus, une analyse de pertinence de ces dits horaires agence phares est nécessaire. Car si la pertinence de la journée continue n'est pas démontrée, le choix de fermeture d'agence entre 17h45 et 18h00 nécessiterait également une étude. Nous constatons que le créneau post 17h00 est trop peu utilisé par les clients, ce temps est donc souvent utilisé à la préparation des rendez-vous du lendemain et à répondre aux demandes des clients.*

#### *8- Présentation du pilote sur le poste accueil en agence*

*Une présentation des nouveaux modèles d'accueil a été faite aux Élus.*

*M. DUCOULOMBIER précise que le plot est une spécificité CEPAC avec le constat que ce mobilier pose certaines difficultés, notamment de confidentialité.*

*Une étude sur les modèles est donc réalisée mettant en avant deux nouveaux modèles (bureau accueil ou nouveau mobilier accueil). Le recours à ces nouveaux concepts se fera au fur et à mesure des travaux en agence. Deux premiers pilotes ont été installés sur les agences d'Auriol et Chapitre pour le nouveau mobilier et Avignon Université et Pont-des-deux-eaux pour le bureau accueil.*

*Durant cette période de transition, et en mode pilote sur la région VPA dans les mois à venir, une modification des plots existants est prévue avec la création d'un jambage haut sur le côté du plot.*

*Les Élus ont rappelé l'avis défavorable émis à l'origine du projet plot, pour des raisons de confidentialité et de conditions de travail dégradées sur ce mobilier. Les Élus relèvent que l'aménagement proposé ici ne répond pas aux attentes et besoins, mais apporte seulement une légère protection pour éviter le contour du plot par les clients.*

#### *9- Point d'information sur les actions et le suivi des indicateurs de l'accord QVCT*

*Un bilan d'étape du suivi de l'accord QVCT 2023-2025 a été présenté regroupant l'ensemble des actions en cours. Le document a été envoyé à l'ensemble des Élus. Nous ne reprendrons donc pas l'exhaustivité des indicateurs du rapport.*

*Cependant, nous pouvons compléter sur certains points :*

*Ainsi nous apprenons que l'accord télétravail est suivi avec des réunions d'échanges régulièrement proposées aux managers et qu'un questionnaire est en cours d'élaboration pour les salariés.*

*Un rappel d'invitation à répondre aux questionnaires de satisfaction a été fait pour permettre la continuité d'information et recherche d'amélioration continue.*

*La formation des managers aux RPS est en cours de finalisation pour un prochain déploiement, un prestataire ayant été retenu après appel d'offres.*

*La continuité sur la tolérance zéro face au harcèlement amène à des rappels réguliers et nous apprenons que des enquêtes ont dû être menées avec des sanctions à l'issue d'enquête.*

*Concernant le Comité des irritants, les membres proposent une restitution annuelle lors d'un CSE élargi des travaux.*

*Au sujet du retour à l'emploi après une longue absence, la conciliation vie privée/vie professionnelle avec adaptation des objectifs et de la charge de travail nécessite d'être poursuivie et partagée par tous.*

*De plus, concernant la semaine de la QVCT, la Direction est à l'écoute de propositions de thématiques par les Élus.*

*Pour conclure, force est de constater qu'au vu de la richesse des débats et nombreux points abordés en CSSCT, la tenue de ces derniers sur une demi-journée n'est pas suffisante. La durée ou le nombre de CSSCT serait à réévaluer.*

*Merci pour votre écoute.*

### **Mme MACCIOCU**

Concernant Pichaury, l'accueil reste primordial pour la sécurité et pour le bien-être des salariés. L'absence d'accueil les obligerait à effectuer des allers et retours. Le SNE-CGC estime que l'économie permise par ces nouveaux locaux, aux normes BPCE, ne doit pas entraîner pas la suppression de l'accueil. Par ailleurs, la conciergerie sert à plusieurs personnes et devrait être maintenue. Enfin, il est annoncé la disparition des bureaux pour les directeurs, alors qu'ils tiennent des échanges confidentiels. Ils effectuent un grand nombre d'heures et il ne faut pas dégrader leurs conditions de travail.

Concernant les incivilités, nous serions favorables, dans les agences sensibles, à l'instauration de sas et à la présence systématique d'un vigile. Les nouveaux salariés victimes d'agression ne restent pas dans l'Entreprise. Le retour d'un chargé d'accueil à l'accueil semble utile pour désamorcer les situations compliquées. Les statistiques montrent que l'agressivité est moindre quand les personnes rencontrent toujours le même employé.

### **M. AVIER**

L'ordre du jour de la CSSCT était très étoffé. J'ai reçu les documents hier. Je dois prendre le temps de les analyser.

Concernant Pichaury, Immo 13 a décidé de déplacer les salariés de P2 vers P4 sans que l'on sache pour quelle raison. Aucun élément ne montre que le nouveau bâtiment soit moins énergivore. D'ailleurs, des travaux sont prévus sur la climatisation de P4. Les salariés sont déplacés sans aucune considération. C'est navrant. Nous ne savons pas si la Caisse y gagnera quelque chose. De plus, la finalité de P2 et de P1 n'est pas connue. Nous devrions disposer d'une vision des objectifs de la Caisse en matière immobilière.

Concernant les incivilités, je partage ce qui a été dit par Patricia Macciocu. Les incivilités sont nées de la réorganisation de la stratégie distributive qui crée de la tension.

Le document concernant l'agence de Forcalquier comporte des inexactitudes, puisque le CDD qui doit remplacer la salariée en congé maternité a refusé de renouveler son contrat. Il conviendrait de trouver des solutions au problème de personnel de cette agence.

La journée continue ne correspond pas à ce qui est évoqué. La vraie journée continue au sens du Code du travail consiste à anticiper la fin de journée et à payer le personnel durant une pause déjeuner qui ne doit pas excéder 45 minutes.

#### **M. DEVICHI**

Les incivilités sont en forte hausse à Marseille depuis le début de l'année. Or la suppression des cartes Tempo et le renouvellement automatique des cartes bleues des cartes à débit immédiat par des cartes à débit différé constituent des sujets de contrariété.

#### **M. DURANTI**

Le changement de coordonnées du client peut se faire uniquement dans l'agence du domiciliataire, ce qui suscite également du mécontentement.

Cela fait plusieurs fois que je signale que les incivilités de l'espace majeur protégé à Marseille ne sont pas prises en compte dans les statistiques.

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

Tout d'abord, je rappelle que le Comité irritant a décidé que chacun ajouterait sa photo sur son Teams, son organigramme et sa signature de courriel, de façon à rendre les échanges plus agréables.

Concernant Pichaury, nous traitons les salariés correctement. Le projet vise le bien-être des salariés. C'est pourquoi nous vous en avons parlé très tôt. J'ai l'impression que le dossier est bien reçu. Nous ne cherchons pas à économiser des mètres carrés, puisque la surface sera équivalente à celle que nous occupons actuellement. Dans la version initiale, nous n'envisagions aucun accueil, mais nous sommes en train de réfléchir à une façon de recevoir les nouveaux entrants. Notre objectif reste d'être plus efficaces pour pouvoir déployer des forces dans le réseau. Il est important que les directeurs puissent s'isoler dans une salle en cas de besoin. Il est vrai que ce changement peut être difficile à vivre.

Je suis très fier des salariés confrontés à des incivilités.

La CEPAC est la caisse avec le plus grand nombre de cartes Tempo, ce qui nous contraint à nous interroger. Les cartes Tempo sont souvent remises à un client non bancarisé. Or elle crée du risque et nécessite du temps.

### **3. Information en vue de la consultation sur le projet de Déménagement de Pichaury**

*Intervenants : M. Thierry MOTREFF et Mme Alix GILOT.*

#### **Mme GILOT**

194 salariés de 10 directions passeront de P2 à P4 et P5. Nous travaillons sur les plans avec les directeurs. Nous essayons de prendre en compte les différentes façons de travailler des équipes. Les plans ont été partagés en Copil en février-mars. Nous avons lancé le premier appel d'offres. Le second appel d'offres portera sur la CTA de P4 et sur les lots associés. Les travaux débuteront en mai. L'objectif est de déménager mi-octobre. P2 sera libéré début novembre.

Les sept chantiers sont pilotés avec différentes directions contributrices. La sécurité et l'informatique sont pilotées par la DSTS et la DSI. Nous échangeons avec BPCE SA à propos des contrats de prestation. P4 est propriété de CEPAC Immo, mais P5 appartient à BPCE SA. Nous réfléchissons avec la DRH et la DAC sur la façon d'accueillir les nouveaux entrants pour les formations. La DSTS pilote le chantier sur les plans, les travaux et le mobilier. L'objectif est de reprendre le mobilier et l'informatique. La conduite du changement est menée avec la DRH. Les contrats de prestation et de location sont gérés avec CEPAC Immo et BPCE SA. Le Copil se réunit régulièrement. Des groupes de travail sont également organisés, dont l'un avec une membre de la CSSCT.

Il y aura une place par salarié, en open space, avec des ruchettes de quatre et deux places. Les salles de réunion seront mutualisées entre les directions. Elles seront modulaires de façon à répondre aux différents besoins. Les salariés pourront accéder aux salles de P4 et P5 de BPCE SA. Les managers et directeurs sont intégrés dans les open spaces avec leurs équipes. Nous avons prévu de créer deux espaces *teams*, c'est-à-dire deux zones de convivialité (avec un réfrigérateur, une cafetière, etc.). L'une sera commune aux directions de P4 et l'autre dédiée à l'E-CEPAC. Les salariés de P5 partageront l'espace de convivialité de BPCE SA. Les sanitaires seront conformes à la réglementation en vigueur.

Nous étudions la mise en place d'un accueil en fonction des besoins. La conciergerie est peu utilisée, et presque exclusivement pour acheter de petits consommables, qui pourraient être intégrés dans les distributeurs.

Les 12 bornes IRVE pour les véhicules de service seront transférées à P4. 164 places de parking seront réservées aux salariés de la CEPAC. Les personnels externes pourront se garer sur le site.

Au P4, le premier étage accueillera les salles de formation et de réunion. L'E-CEPAC occupera une partie du second étage, avec un accès direct. La DRH, la DCA et les Affaires spéciales seront installées également au second étage. La DTGP, les Tutelles, la Direction comptable et la D2P seront situées à proximité de la DSI. La DSTS sera installée sur un grand open space au rez-de-chaussée de P5 (avec des cloisons séparatives). Les deux bâtiments sont très proches l'un de l'autre.

La Commission technique a posé des questions sur le déménagement, mais ce n'est pas décidé.

Les travaux sont budgétés à 700 000 euros hors taxe, auxquels il faut ajouter le lot 1 pour le gros œuvre, les frais d'honoraires (BET et architecte) et les frais pour le déménagement, le mobilier et l'IT. Pour le moment, le budget de travaux est estimé à 880 000 euros hors taxe. En complément, les travaux sur la CTA coûteront 350 000 euros, sachant que 30 % seront pris en charge par la CEPAC et 70 % par CEPAC Immo. Au total, le montant maximal serait de 1,4 million d'euros.

#### **M. MOTREFF**

Il faut compter moins de 500 euros par mètre carré (en dehors de la CTA).

#### **Mme CIALIX**

Dans l'ancien bâtiment se trouve un espace de restauration. Celui du nouveau bâtiment sera-t-il de la même taille ?

**Mme GILOT**

Actuellement, à P2, il y a une salle de convivialité. À P4, nous aurons deux espaces *teams*, qui seront à la fois des lieux de réunion et de convivialité. À P4 et P5, les grands espaces de restauration et de repos seront mutualisés avec BPCE. Ils sont aménagés de façon moderne. La terrasse est également accessible.

**Mme CIALIX**

Que deviendra P2 ?

**Mme GILOT**

CEPAC Immo en conserve la propriété, mais son devenir n'est pas encore décidé.

**Mme CIALIX**

Les salariés de P2 disent que les informations restent au niveau des n+1 et n+2 et qu'ils ne sont pas suffisamment embarqués dans le projet. Ils aimeraient voir les locaux et savoir où ils seront positionnés.

**Mme GILOT**

Nous n'avons pas communiqué avant la tenue de la Commission de proximité et de la CSSCT. Nous avons partagé un kit de communication avec les directeurs pour qu'ils puissent répondre aux questions des salariés. Nous pourrions organiser des visites si certains salariés le demandent.

**M. D'HARCOURT**

Il peut arriver qu'une information reste au niveau du management, ce qui serait préjudiciable au projet. Nous nous assurerons que les salariés aient tous été informés en réunion d'équipe.

**Mme OUSSOURD**

La conciergerie est arrêtée à Pichaury et je m'interroge sur l'avenir de cette prestation à La Mare.

**M. D'HARCOURT**

Il y a quelques années je trouvais qu'un service de conciergerie était important, mais les attentes et les comportements des personnes ont changé. Nous nous demandons s'il est pertinent de conserver une conciergerie à La Mare où la majorité des salariés vient y chercher des chocolats et du café. Le coût de la prestation n'est pas en rapport avec les services utilisés. Toutefois, pour le moment, aucune décision n'a été prise.

**Mme OUSSOURD**

Les locaux que nous avons quittés à La Mare sont toujours vides. Ce serait bien de mieux anticiper et de ne pas reproduire le problème à P2.

**M. D'HARCOURT**

Les sujets immobiliers sont toujours longs et compliqués. Il faut identifier le bon projet à chaque fois.

**Mme BERNARD**

Il faudrait sonder les salariés sur leurs attentes avant de décider de mettre fin à la conciergerie

### **M. AVIER**

Il eut été pertinent de saisir l'occasion de mettre en place une restauration d'entreprise, d'autant qu'avec BPCE IT, l'effectif est suffisant pour justifier un tel équipement.

Quelle est la population maximale qui peut être accueillie à P2 et quelle sera cette population à P4 et P5 ?

La salle immersive sera-t-elle maintenue ?

À P2 nous manquons d'éclairage naturel. Chaque salarié bénéficiera-t-il de lumière naturelle à sa place à P4 et à P5 ?

Pourquoi la DSI n'est-elle pas installée à côté de BPCE IT ?

Le chantier est moins coûteux que la réfection d'Estrangin.

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

Certaines questions recevront une réponse en commission. Nous avons choisi d'avoir une place par personne, sans *flex office*. La place est suffisante pour recevoir les 194 salariés.

Nous ne mettons pas en place de cantine. J'en suis heureux, car en général cet équipement est compliqué à gérer et ne suscite pas une grande satisfaction.

### **M. MOTREFF**

Nous réfléchissons avec BPCE IT à d'autres solutions de restauration (comme des frigos connectés).

Tous les salariés seront installés en premier jour.

## **4. Information en vue de la consultation sur le projet d'ouverture d'un espace conseil à Roquefort-La-Bédoule**

*Intervenant : Christophe DUCOULOMBIER.*

Je vous présente un projet qui répond à l'ambition de la CEPAC de s'orienter vers la conquête et d'investir ses territoires à potentiel. L'agence de la CEPAC de Roquefort-la-Bédoule a été fermée en 2017. Les clients ont été dirigés vers l'agence de Carnoux et de Cassis. Nous n'avons pas constaté d'attrition anormale. Pourtant, la commune de Roquefort-la-Bédoule a continué sa croissance démographique, sans que nous en profitions pleinement. La population croît de 2 % chaque année. C'est une clientèle CSP+, part et pro, puisque 100 entreprises se sont installées. Nous souhaitons reprendre pied sur cette commune. La municipalité le souhaite également et elle met à notre disposition un local particulièrement bien placé, avec des possibilités de parking à proximité. Nous serons d'abord locataires de la mairie, mais ensuite nous pourrions acheter le local.

Le pilote est lié aux ambitions de notre plan stratégique. Nous parlons de pilote, non pas parce que nous ne savons pas si nous resterons à Roquefort-la-Bédoule,

mais parce que nous testons un modèle de développement dans un format léger qui pourrait ensuite être dupliqué.

L'agence sera ouverte le mercredi et le jeudi (dont le jour de marché). Un GCP et un CAPRO y seront détachés. Leur portefeuille sera allégé. Le portefeuille du GCP aura 240 DME, car il doit avoir du temps pour travailler la conquête et pour se consacrer à ses clients de Roquefort-la-Bédoule, ce qui est source de recommandation. Le pro sera rattaché à la DT et aura un portefeuille de 72 pros actifs. Les clients pourront être reçus à Roquefort-la-Bédoule, mais seront rattachés à Carnoux. Nous pourrons faire jouer la solidarité des équipes pour les boucles d'appels ou en cas d'absence. Les numéros de portefeuille seront dédiés à Roquefort-la-Bédoule, de façon à pouvoir suivre leur progression. Le dispositif de part variable n'est pas encore décidé. La production de Roquefort-la-Bédoule alimentera les résultats collectifs de Carnoux. Le dispositif de gestion du courrier et d'instruments de paiement ne sera pas présent dès le début, mais nous y réfléchissons. Par exemple, il est important de pouvoir accepter un chèque notaire en entretien patrimonial.

L'objectif de conquête est ambitieux. Nous envisageons 40 entrées en relation côté pro et côté GCP.

Ce sera une agence sans fonds. L'agent pourra être seul.

L'investissement est raisonnable : le local sera prêté la première année, puis loué pour 8 000 euros par an, et le budget pour les travaux est de 97 000 euros. Il n'y aura aucun salarié supplémentaire. Si nos objectifs sont atteints, le retour sur investissement sera atteint dès la deuxième année.

L'objectif est d'ouvrir l'agence au second semestre.

Nous avons prévu une soirée d'inauguration et des événements clients pour marquer l'ouverture, peut-être avec une offre de lancement. Nous réaffirmons notre présence en tant que banque de territoire.

### **M. DELAGRANDE**

Cette réimplantation sur un territoire que nous avons quitté constitue une bonne nouvelle.

Pouvez-vous préciser l'état de la concurrence ?

Deux ETP seront détachés deux jours. Si leurs portefeuilles sont allégés, quel est l'impact sur les portefeuilles des salariés de Carnoux ?

Pourquoi ouvrir au moment des congés d'été alors même que l'équipe ne sera pas élargie ? Pourquoi ne pas attendre la rentrée ?

### **M. DUCOULOMBIER**

Je partage cette satisfaction. Il y a dix ans tous les réseaux de proximité avaient tendance à réduire leur empreinte. En l'occurrence, la Banque postale, la Société générale et le Crédit agricole sont présents à Roquefort-la-Bédoule.

Nous avons réussi à conserver nos clients, ce qui me rend confiant.

À Carnoux, les portefeuilles comptent 472 clients en moyenne, ce qui nous donne de la marge et nous permet d'alléger le portefeuille de la GCP.

Nous voulons ouvrir en juin de façon à être opérationnels à la rentrée de septembre. En juillet, l'activité est encore assez intense. La date d'ouverture sera affinée en fonction de l'avancement des travaux.

### **M. IVALDI**

L'ouverture de points de vente est positive. Si l'expérimentation est concluante, le lieu sera-t-il ouvert toute la semaine ? Des postes seront-ils créés ? Une véritable agence pourrait-elle être ouverte ? D'autres expérimentations sont-elles prévues ?

Il est dommage de ne pas pouvoir encaisser les chèques, notamment pour les pros.

Je suppose que la GCP de Carnoux est prévenue. Son portefeuille respectera-t-il la segmentation ou les clients de Roquefort-la-Bédoule lui seront-ils affectés prioritairement ?

### **M. DUCOULOMBIER**

Notre ambition est d'aller le plus loin possible. Si ce fonds de commerce permet de créer des postes et de nourrir une agence, nous le ferons. Nous avançons par étape. Pour le moment, nous ouvrons une structure légère pour amorcer le développement. Cette expérimentation nous servira de modèle pour investir d'autres territoires auxquels nous réfléchissons. Nous examinons les différentes données (démographiques et économiques) dans le but de repérer les endroits où nous voulons renforcer notre présence.

Concernant les moyens de paiement, nous bénéficions de la proximité des agences de Carnoux et Cassis qui sont situées à 5 kilomètres, mais je pense que nous devons quand même trouver une solution pour les chèques.

Les salariés sont identifiés. La GCP est motivée pour travailler la conquête. Le portefeuille de GCP respecte la segmentation et correspond à la localisation des clients.

### **M. AVIER**

Ce projet correspond à celui d'une ouverture d'antenne. Pour moi, le projet est minimaliste. Le personnel ne disposera pas de toutes ses prérogatives habituelles. C'est bien de revenir à Roquefort-la-Bédoule, mais il faut y mettre les moyens.

Qu'advient-il du local en cas de changement de municipalité ?

Qu'en est-il du dédommagement du personnel affecté à ce site ?

### **M. DUCOULOMBIER**

Il s'agit d'un bureau de réception et non pas d'une antenne. Nous n'avons pas perdu de clients à Roquefort-la-Bédoule, mais nous pensons que notre présence nous permettra de bénéficier du développement de la commune. Je me réjouis que notre modèle de proximité soit réaffirmé.

En général, les municipalités sont favorables à notre implantation. Nous faisons formaliser l'engagement de nous vendre à terme le local.



Le personnel conserve son métier. Nous examinons comment aménager le dispositif de part variable en fonction des orientations de conquête.

**M. DURANTI**

Je me réjouis de cette implantation. Sachant que les clients ont été répartis sur les agences environnantes, craignez-vous un appauvrissement de leur fonds de commerce ? La clientèle avec une plus grande surface financière avait été positionnée à Cassis. Les objectifs des agences de Cassis, voire de La Ciotat, seront-ils revus ?

**M. DUCOULOMBIER**

Nous n'engagerons pas de démarche proactive pour inciter les clients à transférer leur compte à Roquefort-la-Bédoule, mais s'ils veulent être suivis par un conseiller présent à Roquefort-la-Bédoule, ce sera possible. Je suis convaincu que le client privilégie le lien avec son conseiller. Si un client de Roquefort-la-Bédoule est bien suivi à Cassis, il gardera son conseiller. Le pilote nous permettra de le démontrer. Nous n'avons pas prévu de réduire l'objectif de l'agence de Cassis, mais au besoin, nous nous ajusterons.

**Mme SOUBRAT**

L'objectif de conquête est ambitieux pour le pro, mais sans remise de chèques, ce sera très compliqué. Le pro a besoin de déposer ses chèques et ses espèces.

Une partie de la clientèle du CAPRO dont le portefeuille sera allégé sera-t-elle affectée aux autres CAPRO du secteur ?

**M. DUCOULOMBIER**

Je partage votre avis concernant les chèques, mais pas sur les espèces. Le dépôt d'espèces n'est pas nécessaire à tous les pros et nécessite des infrastructures plus lourdes. Le pilote nous permettra de définir les meilleures solutions.

Le CAPRO aura un portefeuille de 72 clients. Pour le moment, c'est un portefeuille d'environ 100 clients, mais il sera allégé en répartissant les clients sur les portefeuilles des collègues.

**Mme SOUBRAT**

La majorité des pros a des espèces. Dans un village, si nous disons dès le début que nous ne réalisons pas telle opération, cela nuira à notre développement.

**M. DUCOULOMBIER**

Toutes nos idées ne sont pas arrêtées pour le moment.

**M. DEVICHI**

Quand un pro de Cassis ou de La Ciotat voudra être suivi à Roquefort-la-Bédoule, en matière d'activation et de désactivation, cela comptera comme « moins 1 ». Il faudra être vigilant sur ce point.

**M. DUCOULOMBIER**

Nous serons vigilants quant à l'impact des transferts sur les agences environnantes.

**Mme MACCIOCU**

La CSSCT a évoqué la possibilité qu'une navette récupère les chèques.

Les salariés pourront-ils participer à la réunion du jeudi par Teams ?

Les GC récupéreront une partie du portefeuille de la GCP. Ces GC font-ils partie d'un vivier GC+ en attendant de devenir GCP ? Envisagent-ils de devenir GCP ? Une prime leur sera-t-elle proposée du fait de ce surcroît d'activité ?

**M. DUCOULOMBIER**

Nous réfléchissons à la meilleure solution pour les chèques.

La participation à la réunion du jeudi sera possible par Teams ou en présentiel, en fonction du planning.

En général, un portefeuille GCP est réparti pour moitié entre la clientèle premium haut de gamme et la clientèle grand public. Les GC ne recevront donc pas forcément uniquement des clients haut de gamme. J'estime que leur portefeuille respectera les normes du métier en matière de taille et de constitution. Les objectifs de Carnoux sont collectifs et l'expérience de Roquefort-la-Bédoule contribuera à les dynamiser.

**M. DELAGRANDE**

Nous libérons les portefeuilles afin de réaliser de la conquête. Dans une logique de développement, cette possibilité d'alléger les portefeuilles est-elle étudiée plus largement ?

**M. DUCOULOMBIER**

Le sujet est étudié. Les portefeuilles doivent être adaptés à nos ambitions de conquête et au niveau de compétence de nos métiers.

**5. Recueil de l'avis des membres du CSE sur les plans des locaux ci-dessous suite à la commission technique Métropole du 8 février 2024**

- **Réaménagement en format LSC de l'agence d'Ajaccio**
- **Réaménagement de l'espace conseil Paradis**

**Mme ISNARDON**

Les plans de Roquefort-la-Bédoule ont été analysés en Commission technique. Le recueil d'avis sur les plans aura lieu en même temps que la consultation sur le projet complet de Roquefort-la-Bédoule.

**Mme BERNARD**

À Ajaccio, suite au dépôt d'un nouveau permis de construire, le chantier est celui d'une agence au format classique. Une question se pose concernant les conditions de travail pendant les travaux. Par ailleurs, il n'a pas été possible d'intégrer l'espace détente dans l'espace *teams*, ce qui est dommage.

À Paradis, la Commission n'a relevé aucun problème particulier, mais invite à être attentif à la communication auprès des clients.

*Le CSE rend un avis favorable à la majorité (24 pour et une abstention).*

## **6. Questions diverses**

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

Nous vous proposons d'ajouter un point à l'ordre du jour de la réunion de demain.

### **Mme SIMONOT**

Aujourd'hui, il y a un seul référent CSE contre le harcèlement sexuel et moral et contre les agissements et propos sexistes pour toute la CEPAC, ce qui n'est pas suffisant et complique la réalisation des enquêtes. Nous vous proposons de désigner un suppléant pour la Métropole, un référent en Martinique-Guyane, un référent pour la Guadeloupe et les Îles du Nord et un référent pour la Réunion et Mayotte. Nous devons conduire prochainement une enquête sur l'un de ses territoires. C'est pourquoi nous souhaitons que le CSE procède à cette désignation dès demain. Chacun d'entre eux sera formé par BPCE pour qu'il puisse conduire ses missions.

### **Mme BERNARD**

Les candidats doivent prendre la mesure de ce rôle de référent.

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

Cette proposition a pour but d'améliorer notre fonctionnement.

### **M. FOUCHARD**

Saint-Pierre-et-Miquelon sera-t-il couvert par le référent de Métropole ?

### **Mme SIMONOT**

Celui de Métropole ou un autre du même fuseau horaire. La population est réduite et ne justifie pas une désignation spécifique. C'est vrai que nous aurions peut-être dû en parler avec vous ou avec la Direction locale.

### **M. FOUCHARD**

L'essentiel est qu'une personne soit désignée. Dans la mesure où le territoire est de petite taille, c'est bien si le référent est une personne extérieure.

### **Mme SIMONOT**

Le point pourra être précisé dans le futur Règlement intérieur du CSE.

### **Mme BERNARD**

Les correspondants de proximité peuvent aussi être sollicités.

### **Mme SIMONOT**

Le rôle de référent est défini par un cadre légal. Il faut être Élu du CSE (titulaire ou suppléant) pour être désigné. La personne est formée et accompagnée. Nous souhaitons disposer de plusieurs référents sur notre territoire pour améliorer notre fonctionnement.

### **Mme OUSSOURD**

L'agence de La Mare a connu un important problème électrique le 21 mars, qui a été géré admirablement. Le sujet électrique dure depuis un certain temps à La Mare. Il semble qu'un diagnostic soit en cours. Nous avons constaté que de l'eau coulait dans le tableau électrique. J'ai appris qu'en cas de coupure électrique nous perdons la téléphonie sur l'île, ce qui n'est pas satisfaisant en matière de PCA.

### **M. MOTREFF**

La climatisation, qui est celle d'origine du bâtiment de La Mare, est installée au-dessus de l'armoire électrique. L'eau de la condensation coule sur le tableau électrique. Nous nous en sommes rendu compte lors d'un de nos contrôles réguliers. Le 21 mars, nous avons devancé un risque d'incendie.

Un diagnostic a été demandé sur l'ensemble du tableau électrique de La Mare. Suite à l'incident, une protection a été placée entre la climatisation et le tableau électrique, mais cette sécurisation physique est temporaire.

En cas de PCA, le groupe électrogène prend le relais pour assurer la téléphonie en agence et maintenir les serveurs. C'est la solution actuelle. De façon plus pérenne, la DSI est en train de mettre en place avec le Groupe une dématérialisation des serveurs sur un cloud BPCE. À l'avenir, les serveurs seront virtuels.

### **Mme OUSSOURD**

J'espère que le diagnostic portera sur tout le circuit électrique, car les coupures de courant sont fréquentes.

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

La sécurité des salariés constitue ma priorité. L'audit porte en priorité sur le local technique, car il nous inquiète. L'électricité n'a pas été rénovée depuis que nous avons pris le bâtiment.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 20.*



P MARTIN Secrétaire