

**CEPAC**  
**Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique**  
**— Séance ordinaire du 28 mars 2024 —**

Sur convocation du Président du Comité Social et Économique, les membres se sont réunis en 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)  
Sandrine FERMANIAN (SU/UNSA)  
Laurent INSEQUE (SU/UNSA)  
Guillaume IVALDI (SU/UNSA)  
Stéphanie LENKEIT (CNE-CGC)  
Matthieu LORENZATI (CFDT)  
Patrick LAMARQUE (SNE-CGC)

*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)

**Suppléants :**

*1<sup>er</sup> collègue :*

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

*2<sup>e</sup> collègue :*

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

**Représentants syndicaux :**

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

**Invités :**

Eugénie SALLIOU, Jean-Yves VENCHI, Sabine BIANCHI

## **Ordre du jour**

1. Projet de titrisation Consumer Loans..... 3
2. Consultation sur le projet de changement d'horaires à la E-Cepac Métropole : remise d'avis ..... 7
3. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet d'évolution organisationnelle de la Direction affaires spéciales et banque judiciaire ..... 8
4. Désignation du représentant du CSE à l'Assemblée générale mixte du 23 avril 2024 ..... 12
5. Transmission de l'ordre du jour de l'Assemblée générale ordinaire du 23 avril 2024..... 13
6. Désignation de référents harcèlement moral et sexuel et agissements sexistes..... 13
7. Points divers ..... 16

*La séance est ouverte à 13 heures 30 sous la présidence de M. D'HARCOURT.*

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

*En l'absence du secrétaire, Monsieur MARTIN, le secrétariat de la séance est assuré par Marie-Stéphan BERNARD.*

## **1. Projet de titrisation Consumer Loans**

### **Mme SALLIOU**

Le programme Consumer Loans 2024 est une opération classique de titrisation de crédit à la consommation. Les crédits à la consommation sont transférés au sein d'un véhicule chargé d'émettre des titres sur le marché. Ces titres émis sur le marché apportent de la liquidité. Les titres Seniors sont émis sur le marché. Les titres subordonnés et la part résiduelle sont achetés par les établissements.

Cette opération ne change rien ni pour les clients ni pour l'établissement. Elle n'a pas d'impact sur le résultat ni sur le coût du risque. Le risque de crédit est conservé par la CEPAC. BPCE Financement reste en charge de la gestion des prêts à la consommation et du recouvrement. Ce programme permettra à la CEPAC de récupérer 51,3 millions d'euros de refinancement externe sur les marchés. La totalité du programme porte sur 700 millions d'euros pour les Caisses d'Épargne et 300 millions d'euros pour les Banques populaires.

Le CSE est informé de l'opération ce jour, le COS le sera début avril. Le programme devrait être lancé en mai 2024.

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

Avez-vous des questions sur cette opération ?

### **M. DEVICHI**

Pourquoi existe-t-il une différence aussi importante entre les Caisses d'Épargne et les Banques populaires sur le montant du programme ?

### **Mme SALLIOU**

La différence est liée au profil des clients. Les Banques Populaire ont plutôt des clients professionnels et des entreprises, alors que les clients des Caisses d'Épargne sont majoritairement des particuliers, lesquels sont les plus concernés par les crédits à la consommation.

### **M. DEVICHI**

Les objectifs de prêt sont-ils différents entre les deux réseaux ?

**Mme SALLIOU**

Chaque établissement fixe ses propres objectifs de crédit.

**M. DEVICHI**

La dégradation de la note de la France par les agences de notation aura-t-elle un impact sur l'opération Consumer Loans 2024 ?

**Mme SALLIOU**

La dégradation de la note de la France peut effectivement avoir un impact sur notre spread de client, mais ce n'est pas encore le cas à ce jour.

**M. AVIER**

Nous sommes contraints de faire appel au marché, car nous ne collectons pas suffisamment. Quel est le coût de ce refinancement ? Quel est le montant total de nos crédits ?

**Mme SALLIOU**

Le coût du refinancement équivaut à l'Euribor 1 mois (3,97 % actuellement) plus une marge définie le jour de l'opération en fonction des conditions de marché. Si jamais les conditions de marché n'étaient pas bonnes au moment de l'opération, celle-ci pourrait être reportée, voire annulée.

**M. AVIER**

Cela veut dire que nos crédits seront à 6 ou 7 %. Avec de tels taux d'intérêt, nous risquons de ne pas générer de bénéfices et de voir notre PNB encore baisser.

**M. D'HARCOURT**

Il est certain que si nous collectons davantage, nous ne serions pas obligés de lancer des opérations de refinancement. Vous avez raison de dire que la collecte sur les marchés coûte, mais nous avons besoin de lancer ce type d'opération pour continuer à prêter à nos clients.

**M. AVIER**

Allons-nous continuer à faire du crédit si le coût des refinancements augmente ?

**Mme SALLIOU**

Nous sommes actuellement dans une situation un peu particulière où les taux courts sont plus élevés que les taux longs. Malgré cela, nous continuons à accompagner nos clients et à leur prêter. La BCE prévoit une baisse des taux courts au deuxième semestre 2024, ce qui permettra de diminuer le coût des refinancements.

**M. D'HARCOURT**

Il peut être plus rentable à court terme de ne pas prêter, mais contrairement à d'autres réseaux bancaires, nous avons fait le choix de continuer à prêter.

**Mme FERMANIAN**

L'ACPR nous limite-t-elle sur un montant des opérations de refinancement ? La titrisation du crédit à la consommation est-elle encadrée ?

**Mme SALLIOU**

Non, l'ACPR ne fixe pas de limite sur la titrisation. Nos seules limites résident dans notre capacité à avoir des prêts à titriser, sachant que tous les crédits et toutes les typologies de crédit ne pas éligibles à la titrisation, et dans l'appétence du marché pour ce type de titres.

**Mme MACCIOCU**

D'autres projets de titrisation sont-ils prévus en 2024 ? Si oui, ont-ils été intégrés à notre prévisionnel ?

**Mme SALLIOU**

Je n'ai pas connaissance d'autres opérations pour le moment, car c'est BPCE qui gère les programmes. Nous pilotons le besoin global de liquidité, mais nous n'avons pas de programme spécifique de titrisation intégré dans nos prévisions.

**Mme MACCIOCU**

Avez-vous anticipé le coût de l'opération Consumer Loans 2024 ?

**Mme SALLIOU**

Oui, nous projetons le prix de notre refinancement lorsque nous établissons le budget, en prenant en compte un scénario de taux qui joue sur le refinancement.

**Mme CIALIX**

Quel est le pourcentage de crédits titrisés ?

**Mme SALLIOU**

Je n'ai pas fait cette analyse, mais la prochaine fois que je vous présenterai une opération de titrisation, je vous communiquerai cette information. Le programme Consumer Loans 2024 porte sur 51,3 millions d'euros, alors qu'au bilan, nous avons au total 2,8 milliards d'euros de crédits à la consommation. L'opération représente donc une toute petite partie de notre stock de créances.

**Mme CIALIX**

Si nous ne procédions pas à cette titrisation, combien nous manquerait-il pour conserver notre capacité d'octroyer des prêts ?

**Mme SALLIOU**

Nous avons de la marge, et nous pilotons notre liquidité pour en avoir.

**Mme CIALIX**

Serait-il possible que les grands équilibres du bilan de la CEPAC, les refinancements, les capitaux, les fonds soient présentés au CSE ?

**M. D'HARCOURT**

Je préfère ne pas alourdir le CSE avec ces sujets, car les données sont déjà présentées de manière spécifique au sein de la commission économique du CSE.

**Mme SOUBRAT**

Quel est le montant des titres subordonnés et des parts résiduelles que reprend la CEPAC ?

**Mme SALLIOU**

Je n'ai pas le montant en tête, mais sachez que l'opération est neutre en sortie de cash pour la CEPAC. Le montant de la cession couvre le montant nécessaire pour acheter les titres subordonnés de la part résiduelle.

**M. IVALDI**

Quel est l'intérêt de cette opération de titrisation par rapport à une opération de compte sur livret à taux boosté ?

**Mme SALLIOU**

Nous veillons à diversifier nos sources de liquidités : la collecte en est une, les opérations de refinancement en sont une autre. Nous venons de mener une campagne de livret à taux boosté (livret Grand Prix) et l'opération Consumer Loans 2024 reste limitée à 51,3 millions d'euros.

**M. JACQUOT**

A combien est estimée notre impasse de trésorerie pour l'année ?

**Mme SALLIOU**

Notre impasse de liquidité est estimée à 5 milliards d'euros. Cette information a été présentée en commission économique le mois dernier.

**Mme BERNARD**

Les décisions prises en ce qui concerne les campagnes de taux promotionnels impactent-elles le refinancement ?

**Mme SALLIOU**

Non, il n'y a pas d'impact. Il faut distinguer la définition des barèmes sur les crédits à la consommation, et notamment les avances liberté, et le coût du refinancement.

## **M. AVIER**

L'opération de refinancement est une solution de facilité pour la caisse, elle risque de créer un cercle vicieux en alimentant les marchés financiers.

*Mme SALLIOU quitte la séance à 14h.*

## **2. Consultation sur le projet de changement d'horaires à la E-Cepac Métropole : remise d'avis**

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

Y a-t-il des déclarations préalables à l'avis ?

### **M. DEVICHI**

Le projet a été présenté en CSSCT et CSE. La CFDT émet un avis favorable au changement d'horaires, et espère que lors de la prochaine négociation de l'accord sur le télétravail, les collaborateurs de l'E-CEPAC pourront bénéficier du télétravail au moins une fois par semaine.

### **M. AVIER**

Nous aurions souhaité aller plus loin, avec une véritable journée continue ou le recul de l'heure de fin de journée, mais la demi-journée du samedi après-midi constitue une importante avancée. La CGT émet donc un avis favorable.

*Mme BERNARD donne lecture de l'avis du SU/UNSA*

*« Le projet de refonte des horaires de l'E-CEPAC Métropole est la résultante d'une analyse de l'activité, des besoins de notre clientèle et des moyens mis à disposition. La fermeture du samedi après-midi est le constat naturel d'une faible volumétrie d'appels et du peu d'opportunités commerciales issues de la faible disponibilité des clients.*

*Cette décision revêt un caractère logique et constitue une opportunité pour déployer plus de personnel sur des créneaux fortement sollicités, aboutissant à des pertes de contact en semaine. Une activité du lundi maintenue avec 25 ETP contre 29 pour ne pas laisser trop d'écart entre la fermeture des agences le samedi après-midi et l'ouverture du mardi matin est raisonnable, d'autant plus que l'activité du lundi est complétée par les contacts clients issus des simulations du week-end.*

*Outre la clientèle, le redéploiement aura pour conséquence un soutien accru du réseau commercial pendant les heures d'ouverture agence. Une évolution faisant*

*l'objet d'ateliers et d'échanges en amont avec l'ensemble des salariés concernés ne peut qu'avoir une résultante positive et une méthode approuvée par tous.*

*Les quatre changements de rythmes horaires sous volontariat et la prise en considération des problématiques individuelles sont autant de signes de la volonté de réussite de la réorganisation proposée.*

*Pour ces motifs, nous donnerons un avis favorable. »*

**Mme MACCIOCU**

Le SNE-CGC émet un avis favorable. Nicolas nous a confirmé que les salariés bénéficiant d'un traitement particulier le conserveront.

**Mme OUSSOURD**

La CFTC remet un avis favorable.

*Les votants sont au nombre de 25. Le projet de changement d'horaires à la E-Cepac Métropole recueille un avis favorable à l'unanimité.*

**3. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet d'évolution organisationnelle de la Direction affaires spéciales et banque judiciaire**

**M. VENCHI**

La Direction des Affaires Spéciales et de la Banque Judiciaire a été créée début 2020. Elle s'occupe des dossiers des entreprises en difficulté.

Les affaires spéciales traitent de manière préventive les dossiers des entreprises sous mandat ad-hoc ou sous conciliation. Les clients concernés sont sortis du portefeuille du réseau et gérés par les chargés d'affaires spéciales. Une fois que l'entreprise s'est redressée, elle revient dans le centre d'affaires d'origine du réseau.

La banque judiciaire traite les dossiers des entreprises en procédures collectives (redressement et liquidation judiciaire) et travaille avec des administrateurs judiciaires sur des plans très longs. Ces dossiers sont confiés à des chargés d'affaires banque judiciaire jusqu'à ce que le plan soit mis en œuvre.

**Mme BIANCHI**

Je suis responsable du centre d'affaires restructuring BDR. 4 chargés d'affaires spéciales traitent les dossiers des entreprises en conciliation ou sous mandat ad-



hoc. 3 chargés d'affaires spéciales sont directement rattachés au responsable du centre d'affaires, et travaillent sur le restructuring pro et la partie recouvrement.

L'évolution proposée est liée au départ de la responsable du département recouvrement amiable (restructuring BDD). L'ETP ne sera pas remplacé.

Nous avons souhaité centraliser et optimiser deux activités distinctes dans un nouveau département. Le centre d'affaires banque judiciaire est maintenu ainsi que le département support juridique, et nous fusionnons le département recouvrement amiable avec le centre d'affaires restructuring. La réorganisation concerne 16 ETP et offre des perspectives d'évolution pour les collaborateurs en interne. Elle donne l'opportunité d'une promotion pour un collaborateur sur un poste de responsable service recouvrement amiable (personne déjà identifiée) et pour un autre collaborateur sur un poste de responsable de centre d'affaires.

La réorganisation entraîne la suppression d'un poste de responsable de département, la création d'un poste de responsable de service, le transfert d'un poste de chargé d'affaires spéciales BDD en poste de gestionnaire recouvrement. Elle n'impacte pas la localisation des équipes.

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

Avez-vous des questions ?

#### **Mme BERNARD**

Les collaborateurs ont été informés des changements, nous pourrions donc entrer en contact avec les salariés pour recueillir leur avis, leurs questions, si vous nous le permettez.

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

Bien sûr. C'est l'esprit dans lequel nous souhaitons que la réorganisation se déroule.

#### **Mme IMBERT**

Nous avons discuté avec les collaborateurs en amont afin de repérer les freins et les attentes. Nous saisissons l'opportunité du départ d'une personne pour repenser l'organisation, et lui donner plus de lisibilité avec un découpage par activité, et non plus par marché.

#### **Mme SOUBRAT**

Le contrat de travail du collaborateur qui va changer de service sera-t-il modifié ?  
Ce changement aura-t-il un impact sur la rémunération ?

**Mme IMBERT**

4 collaborateurs vont recevoir une notification de modification de leur contrat de travail. Les autres recevront une simple information.

**Mme BIANCHI**

Un chargé d'affaires a souhaité s'orienter sur un poste de gestionnaire de recouvrement. Il a été informé de la perte de la part variable réseau.

**Mme SOUBRAT**

Envisagez-vous de réunir à terme sur un même site les deux activités ?

**Mme BIANCHI**

Non, ce n'est pas envisagé. 4 collaborateurs sont déjà délocalisés, et cela ne pose pas de problème grâce aux moyens de communication.

**M. VENCHI**

Au-delà des relations au quotidien, les responsables et nous-mêmes nous déplaçons pour des réunions.

**Mme OUSSOURD**

Il est dommage de perdre un ETP au vu la situation économique actuelle. Il y aurait sûrement eu matière à le conserver. D'après ce que j'ai compris, les collaborateurs prenant les postes à responsabilité sont déjà identifiés. Est-ce que tous les collaborateurs ont été interrogés ?

**M. VENCHI**

L'évolution du collaborateur s'est faite en bienveillance et en concertation, et ne pose aucun problème à personne.

**Mme BIANCHI**

Lorsque je suis arrivée, j'ai rencontré chaque collaborateur. Lors d'un brief, le sujet de l'évolution des activités est spontanément ressorti. Les collaborateurs se sont manifestés d'eux-mêmes auprès de moi pour évoluer au sein de la direction.

**Mme IMBERT**

Deux managers sont déjà managers dans l'organisation actuelle et auront un périmètre un peu plus large dans la nouvelle organisation. Leur évolution est donc légitime. Le poste de responsable du service de recouvrement sera confié à un chargé d'affaires avec un niveau d'expérience et de séniorité plus important que le gestionnaire de recouvrement.

**Mme OUSSOURD**

Des collaborateurs de la Réunion ne sont pas tous cadres au forfait. Il faudra donc veiller à ne pas multiplier les réunions tardives.

**Mme BIANCHI**

J'y suis sensible. Je souhaite préciser que l'ensemble des collaborateurs du Centre d'Affaires Spéciales bénéficient bien du Cadre au forfait et que les réunions avec les administrateurs judiciaires sont validées en fonction des contraintes horaires et validées par le chargé d'affaires AS lui-même.

**Mme MACCIOCU**

J'appartiens à cette direction. Mes collègues m'ont informé de la situation, et j'ai pu en parler avec eux.

Mme MACCIOCU donne lecture d'une déclaration sur le projet d'évolution organisationnelle de la DASBJ.

*« L'information qui nous est faite sur le projet d'évolution de la direction des affaires spéciales et de la banque judiciaire en vue de notre consultation suite au départ du responsable du département Recouvrement amiable et Restructuring BDD implique effectivement une évolution de l'organigramme actuel.*

*La mesure apportée par la DASBJ permet de trouver un équilibre. Les activités ont été réparties telles qu'elles étaient à l'origine, les affaires spéciales géreront à la fois le Restructuring BDD et le Restructuring BDR, et l'accompagnement réseau. Quant au recouvrement amiable, il gèrera le recouvrement amiable BDD, BDR, outre la revue trimestrielle des clients BDD et BDR scorés rouge. En somme, les affaires spéciales et le recouvrement amiable retrouvent leur cœur de métier.*

*Les personnes impactées par cet ajustement ont été informées de l'évolution qui nous est présentée et sont en phase avec les activités qui seront les leurs les connaissant déjà. Cela permet effectivement au collaborateur qui souhaite évoluer vers un poste de manager, et qui d'ailleurs a été sensibilisé sur cette activité par la responsable qui est partie de la direction, de s'accomplir.*

*Le collaborateur qui intègre le recouvrement continuera, quant à lui, d'exercer deux de ses activités actuelles, le recouvrement amiable et la revue au risque. Nous notons qu'il n'y a pas d'impact sur la localisation de son nouveau rattachement qui sera à Pichaury, puisque cela le rapproche de son domicile. Le télétravail pourra être réalisé à l'identique.*

*Sur les sujets RH, les collaborateurs concernés pourront désormais en échanger avec leur RRH, même si nous comprenons que le management, dans un souci de bienveillance, a d'ores et déjà apporté quelques réponses pour lever toute inquiétude.*

*Le SNE-CGC a détecté au travers des discussions qu'il a pu avoir avec la DASBJ et les collaborateurs qui la composent qu'un prochain départ se profile dans quelques mois, fin d'année 2024 ou début 2025. Il s'agit d'un départ à la retraite. Le métier concerné est un métier d'expertise pour lequel nous préconisons un remplacement et non une suppression. En effet, la personne gère seule son activité en métropole et aucun collaborateur de la direction ne sera en mesure de l'absorber, la charge de travail étant trop importante.*

*Nous notons au travers de l'ajustement qui est réalisé aujourd'hui par la DASBJ qu'un effort est réalisé, mais il ne pourra pas être réitéré. Il s'agit d'une direction qui permet à la caisse, de par la gestion des dossiers difficiles et son accompagnement efficient du réseau, de maîtriser le coût du risque. Il est donc important pour nous que cette direction ne soit pas en difficulté dans un avenir proche. Il sera donc nécessaire de pourvoir le prochain départ en anticipant un remplacement. Merci pour votre écoute et la prise en compte de nos remarques. »*

#### **M. AVIER**

Il est déplorable de supprimer un emploi dans cette direction. Dans un contexte où un nombre croissant d'entreprises connaissent des difficultés, il aurait été plus judicieux d'étoffer les services de la DASBJ.

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

Je pense qu'au contraire, il est important que chaque manager se pose la question de savoir s'il peut mieux s'organiser. La cible globale de la CEPAC de 3100 collaborateurs reste d'actualité, mais nous avons toujours un déséquilibre entre les fonctions réseau et les fonctions siège ou support, par rapport aux autres caisses. Nous cherchons donc à ne pas remplacer certains départs, pour rééquilibrer et remettre des postes dans le réseau commercial. Nous le faisons chaque fois que cela est possible, de manière intelligente et transparente.

*M. VENCHI et Mme BIANCHI quittent la séance à 14h45.*

#### **4. Désignation du représentant du CSE à l'Assemblée générale mixte du 23 avril 2024**

M. DELAGRANDE et Mme MACCIOCU se portent candidats.

*Les votants sont au nombre de 25 votants.*

La candidature de M. DELAGRANDE recueille 13 voix pour (11 SU/UNSA, 2 CFTC), 6 abstentions (5 CFDT et 1 CGT) et 6 voix contre (6 SNE-CGC).

La candidature de Mme MACCIOCU recueille 11 voix pour (5 CFDT, 6 SNE-CGC), 1 abstention (1 CGT) et 13 voix contre (11 SU/UNSA, 2 CFTC).

*M. DELAGRANDE est désigné représentant du CSE à l'Assemblée générale mixte du 23 avril 2024.*

## **5. Transmission de l'ordre du jour de l'Assemblée générale ordinaire du 23 avril 2024**

*L'ordre du jour de l'Assemblée générale ordinaire du 23 avril 2024 a été transmis aux élus avec la convocation au présent CSE.*

### **Mme MACCIOCU**

Est-il possible pour les élus d'avoir un retour sur les points traités à l'Assemblée générale ?

### **M. DELAGRANDE**

C'est justement le rôle du représentant du CSE de faire ce retour aux autres élus.

\*\*\*

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

Je vous propose d'ajouter un point à l'ordre du jour pour désigner des référents harcèlement moral et sexuel et agissements sexistes pour chaque territoire d'outre-mer, et un référent remplaçant pour la Métropole.

## **6. Désignation de référents harcèlement moral et sexuel et agissements sexistes**

### **M. DEVICHI**

Comment ces désignations seront-elles officialisées ?

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

Je vous propose pour cette mandature de les inscrire dans le règlement intérieur du CSE. Par la suite, elles pourront être intégrées dans les accords de la prochaine mandature.

### **Mme BERNARD**

Il est dommage de ne pas avoir pris le temps de la réflexion sur ce sujet, et d'envisager une éventuelle ouverture de ces fonctions à des personnes non élues au CSE.

## **M. DELAGRANDE**

Il convient de désigner des référents pour les territoires ultra-marins, car il n'est pas possible de mener une enquête sur un dossier depuis la Métropole. Je ne comprends pas pourquoi cette fonction de référent suppléant ne serait ouverte qu'aux seuls élus du CSE, elle pourrait être proposée à des correspondants de proximité.

## **M. D'HARCOURT**

Je n'y suis pas très favorable, car les sujets traités par le référent sont complexes et requièrent une certaine maturité.

## **Mme MACCIOCU**

La question n'est pas tellement de savoir si le référent est un élu ou non du CSE, mais de savoir quelle est la personne qui a la sensibilité d'exercer la mission, celle qui est capable de comprendre les éléments et de les faire remonter aux bonnes personnes dans l'entreprise. La charge est tellement importante que tout le monde ne peut pas devenir référent. La personne désignée doit être formée.

## **Mme SIMONOT**

Les sessions de formation sont organisées par BPCE, avec le cabinet Accordia. La formation dure deux jours. La prochaine aura lieu le 9 avril. Je verrai s'il reste de la place pour les nouveaux référents, sinon nous organiserons une formation spécifique.

- Désignation d'un référent suppléant pour la Métropole

## **M. DEVICHI**

Nous proposons Mme CIALIX.

*Mme CIALIX est désignée référente suppléante Métropole à l'unanimité.*

## **Mme CIALIX**

Je remercie les élus pour leur confiance. Je suivrai avec plaisir la formation, mais sachez que j'ai déjà une charge interprofessionnelle au sein de la CFDT Paca en tant que référente CSSCT.

- Désignation d'un référent pour la Réunion

Le SNE-CGC présente Patricia LAMARQUE.

La CFTC présente Alain LAFITTE.

Le SU/UNSA présente Morgane ELLAMA.

## Vote

La candidature de Mme LAMARQUE recueille 13 voix contre (11 SU/UNSA, 2 CFTC), 1 abstention (1 CGT) et voix 11 pour (5 CFDT, 6 SNE-CGC).

La candidature de M. LAFITTE recueille 11 voix contre (5 CFDT, 6 SNE-CGC), 12 abstentions (11 SU/UNSA, 1 CGT) et 2 voix pour (2 CFTC).

La candidature de Mme ELLAMA recueille 11 voix pour (11 SU/UNSA), 11 voix contre (5 CFDT, 6 SNE-CGC) et 3 abstentions (1 CGT, 2 CFTC).

Les candidatures de Mmes LAMARQUE et ELLAMA sont à égalité. Selon le règlement intérieur, c'est le candidat le plus âgé qui l'emporte.

Mme LAMARQUE est donc désignée référente harcèlement pour la Réunion.

### **Mme LAMARQUE**

Je vous remercie pour votre confiance. Je ferai mon possible pour mener à bien la mission qui m'est confiée.

- Désignation d'un référent pour la Martinique-Guyane

Le SU/UNSA propose Samuel GRANDSON. Il n'y a pas d'autre candidat, car les autres organisations syndicales n'ont pas d' élu sur le territoire.

La candidature de Samuel GRANDSON recueille 13 voix pour (11 SU/UNSA et 2 CFTC), 6 abstentions (5 CFDT et 1 CGT) et 6 voix contre (6 SNE-CGC).

Samuel GRANDSON est désigné référent harcèlement pour la Martinique-Guyane.

- Désignation d'un référent pour la Guadeloupe, île du Nord

Le SU/UNSA présente Laurent INSEQUE.

La CFDT présente Alain AZEDE.

## Vote

La candidature de M. INSEQUE recueille 13 voix pour (11 SU/UNSA, 2 CFTC), 11 voix contre (6 SNE-CGC, 5 CFDT) et 1 abstention (1 CGT).

La candidature de M. AZEDE recueille 11 voix pour (5 CFDT, 6 SNE-CGC), 2 voix contre (2 CFTC) et 12 abstentions (11 SU/UNSA, 1 CGT).

M. INSEQUE est désigné référent harcèlement pour la Guadeloupe, île du Nord.

## **7. Points divers**

### **M. DEVICHI**

Lors du brief agence et territoire la semaine dernière, il a été dit que les collaborateurs ayant été arrêtés 4 fois une semaine sur 12 mois recevraient un courrier de la DRH pour une prise de rendez-vous. Pouvez-vous nous en dire plus ?

### **Mme IMBERT**

Notre taux d'absentéisme reste élevé, nous souhaitons donc avoir une attention sur les absences et trouver des moyens pour le réduire. La Caisse d'Épargne Hauts-de-France propose de manière proactive des entretiens RH aux collaborateurs sujets à des arrêts répétés. L'idée est de s'inspirer de cette démarche dans notre Caisse afin de mieux comprendre les problématiques des collaborateurs souvent arrêtés et de discuter avec eux d'éventuelles solutions. L'entretien pourrait être mis en place à partir de mai. Il sera proposé par le RRH de proximité, mais ne sera pas obligatoire.

### **M. DELAGRANDE**

La démarche méritera une communication large dans l'entreprise, car il risque d'être ressenti comme une action de flicage ou de pression. Par ailleurs, j'ai été interpellé par des collaborateurs senior, proches de la retraite. Des rendez-vous ont été organisés, en leur demandant de venir avec leur relevé de carrière. Certains ont apprécié d'être reçus pour commencer à préparer leur retraite, d'autres, au contraire, ont été surpris. Là aussi, la démarche mérite communication.

### **Mme IMBERT**

Nous devons effectivement communiquer sur les entretiens RH pour les collaborateurs absents quand les modalités de mise en œuvre auront été mieux définies. Pour l'instant, nous en sommes encore au stade de l'idée. L'information n'aurait pas dû être communiquée en brief.

Quant aux entretiens de fin de carrière, il s'agit d'un engagement prévu dans l'accord GEPP. L'objectif de ces entretiens est d'accompagner la fin de carrière, d'aider les collaborateurs à anticiper, les informer sur les dispositifs existants et la réforme des retraites. Une référente au sein de la DRH a d'ailleurs été nommée pour renseigner les salariés sur la retraite. Les entretiens de fin de carrière ne nécessitent a priori pas de communication spécifique, car ils ont toujours existé.



**Mme BERNARD**

Une communication pourrait être judicieuse pour informer les salariés de l'existence de cette référente au sein de la DRH.

**M. AVIER**

Une directive européenne de 2003 prévoit l'acquisition de congés payés pendant un arrêt maladie. Un arrêt de la Cour de cassation en date de septembre 2023 préconise aux entreprises de se conformer à la directive européenne. La CEPAC a-t-elle prévu de régulariser sur trois ans les congés des salariés ayant été arrêtés pour maladie ?

S'agissant du courrier envoyé aux collaborateurs absents, je trouve que la démarche est dangereuse. Elle implique le fichage des salariés absents. Il serait peut-être plus judicieux d'interroger le manager pour connaître les raisons de l'absence d'un salarié.

**M. D'HARCOURT**

J'ai déjà dit que la CEPAC se conformerait aux dispositions légales en matière de congés payés et d'arrêt maladie.

Quant au sujet de l'absentéisme, Mme IMBERT a répondu clairement. Ce sujet ne se règle pas uniquement par les relations au sein du service. Nous demandons aux managers d'avoir une attention particulière envers les collaborateurs malades et la DRH souhaite proposer un entretien à ceux arrêtés plusieurs fois dans une année afin de voir si elle est passée à côté de certaines problématiques.

**Mme MARTINO**

Je trouve que cette proposition d'entretien par la RH est une bonne initiative. Il est dommage qu'elle soit perçue comme quelque chose de répressif dans le réseau faute de communication claire et précieuse au préalable.

**Mme IMBERT**

Encore une fois, rien n'est arrêté. Nous n'avons pas encore testé si le dispositif peut ou non s'appliquer à la CEPAC.

**Mme MARTINO**

Quelles solutions la CEPAC peut-elle proposer aux collaborateurs souvent absents ?

**Mme IMBERT**

Il y a Prevent Care pour les salariés aidants, une visite à la médecine du travail pour les salariés atteints d'une maladie chronique, des accompagnements pour les salariés stressés, un accompagnement des managers ou des collaborateurs pour

améliorer l'ambiance dans le collectif de travail, une application permettant d'avoir une activité sportive régulière.

**Mme SOUBRAT**

Pour ma part, je suis choquée par ce genre d'initiative, qui empiète sur la vie personnelle des salariés. Il faut faire attention, car le collaborateur convoqué risque d'être contraint de dire pourquoi il a été en arrêt de travail, alors que celui-ci relève du secret médical.

**M. D'HARCOURT**

C'est noté.

**Mme IMBERT**

C'est une invitation et non une convocation. L'entretien ne sera pas obligatoire. Notre discussion est importante, car elle renvoie une vision très régaliennne de la DRH dans notre entreprise. Je pense que la DRH peut aussi avoir un rôle d'accompagnement, d'écoute, de conciliation des intérêts de l'entreprise et des collaborateurs. J'ai besoin de vous pour porter ce message auprès des collaborateurs.

**Mme BERNARD**

Je propose de mettre ce sujet à l'ordre du jour d'une CSSCT.

**M. D'HARCOURT**

C'est une bonne suggestion.

\*\*\*

**Mme CALISTO**

Je voudrais faire une déclaration.

*« Hier soir à 21h00, nous avons été alertés par texto par des collègues de l'Agence de Saint-Lazare de déclarations d'incivilité en cascade, avec deux de plus ce matin. Le personnel sur place est en majorité féminin et pour la plupart de nouveaux collaborateurs avec des arrêts maladie récurrents. Le vigile a été supprimé. Actuellement, il n'y a plus personne à l'accueil, car le jeune alternant est en maladie. Les insultes sont quotidiennes, les salariés les plus jeunes ne pensent qu'à partir. L'équipe se trouve dans un désarroi total.*

*Nous nous permettons cette alerte en CSE, car une équipe du CSSCT que je représente et la Commission de proximité se rendront sur place demain matin. Nous nous engageons à faire un rapport détaillé de la situation et une évaluation*

*de l'état psychologique de l'équipe en place et des préconisations à mettre en œuvre. »*

**M. D'HARCOURT**

Vous avez déjà eu des débats en CSSCT sur le sujet des incivilités. Nous prenons ce sujet très au sérieux, mais je n'ai pas d'écho des incivilités à Saint-Lazare. Je me renseignerai sur ce qui s'est passé à Saint-Lazare.

Il faut aussi faire attention à ne pas rajouter de l'angoisse et avoir un peu de recul sur les sujets d'incivilités. Nous vivons malheureusement dans un monde où les gens sont plus agressifs. Nous ne mettrons pas un agent de sécurité dans chaque agence.

**Mme CALISTO**

Depuis que le bureau de poste a fermé dans le quartier, les clients viennent à l'agence de Saint-Lazare pour retirer de l'argent et manifestent de l'agressivité envers le personnel. Les collaborateurs ont peur, se sentent en danger. L'ambiance de l'agence est anxiogène.

**M. D'HARCOURT**

Merci de l'alerte, nous allons regarder ce qui se passe à Saint-Lazare.

**Mme MACCIOCU**

J'ai eu M. Vidal ce matin, et il m'a garanti qu'il faisait le nécessaire pour déployer une personne sur site.

\*\*\*

**Mme OUSSOURD**

Un collaborateur des achats à la Réunion est parti et n'a pas été remplacé. Les agences reçoivent maintenant des courriers de relance pour le paiement du loyer. Cela est dommageable pour l'image de la banque.

**M. D'HARCOURT**

J'en prends note.

\*\*\*

**M. IVALDI**

Envisagez-vous d'ouvrir dans le réseau Caisse d'Épargne d'agences dédiées aux professionnels de santé ? Par ailleurs, le Crédit Agricole fait actuellement une offre très agressive sur le crédit immobilier, avec un taux à 3,5 % sur 25 ans. Allons-nous nous aligner ?

**M. D'HARCOURT**

La santé fait partie d'une des trois filières d'excellence sur lesquelles nous souhaitons nous développer. Des réflexions sont en cours dans le cadre de notre futur plan stratégique.

Nous n'avons pas prévu de nous aligner sur l'offre du Crédit Agricole. Si besoin, nous pouvons éventuellement le faire, mais pour des cas très particuliers.

\*\*\*

**Mme BERNARD**

Pourrions-nous connaître les modalités et le détail des répartitions par direction des enveloppes de revalorisation ?

**M. D'HARCOURT**

La clé de répartition est la suivante : 50 % à l'effectif et 50 % à la masse salariale. C'est ce qui est le plus juste et le plus équitable.

**Mme BERNARD**

Cette logique est-elle déclinée au niveau des départements ?

**Mme IMBERT**

La clé de répartition est appliquée au niveau des directions, sauf pour les très grosses directions où elle est déclinée au niveau d'en dessous. La campagne se passe bien cette année. Les managers et les directeurs comprennent de mieux en mieux les orientations et veillent à un équilibre global.

\*\*\*

**Mme MACCIOCU**

Je propose de faire connaître le fonctionnement du CSE aux nouveaux embauchés lors du parcours NBA, en plus de la présentation des ASC.

**Mme IMBERT**

La présentation des ASC lors du parcours NBA fonctionne bien, mais présenter le fonctionnement du CSE semble plus compliqué. Les organisations syndicales ne semblent pas d'accord sur qui peut intervenir pour présenter le CSE. Si c'est compliqué, je propose de laisser tomber. Le sujet n'est sans doute pas assez mature. Par ailleurs, il ne faut pas alourdir le parcours NBA qui est déjà très chargé.

**M. D'HARCOURT**

Je n'y suis pas très favorable. L'idée est intéressante, mais aller au-delà d'une présentation des ASC est compliqué à mettre en œuvre. Cela suppose de faire intervenir les 5 organisations syndicales.

**Mme MACCIOCU**

Je voyais les choses plus simplement. Le sujet est selon moi l'occasion de travailler tous ensemble, chaque organisation syndicale pourrait intervenir à tour de rôle pour présenter le CSE.

**M. DELAGRANDE**

La session NBA est déjà très chargée. C'est très bien d'y présenter les ASC, mais pour le reste un support peut suffire. Il existe aussi une formation économique et sociale pour tous les salariés, qu'ils soient nouvel entrant ou non.

**Mme CIALIX**

Pour ma part, je soutiens l'idée de Mme MACCIOCU.

\*\*\*

**Mme FERMANIAN**

Est-il envisagé de renforcer la synergie entre les métiers spécialisés, CAGP et CAPRO ?

**M. D'HARCOURT**

Nous remonterons la question à la Direction du développement. Personnellement, je pense qu'il faut une dynamique d'entraide, au service de la satisfaction du client.

\*\*\*

**Mme CIALIX**

Je voudrais revenir sur le cas de l'agence de Saint-Lazare. Il ne faudrait pas banaliser les incivilités. Où en sommes-nous du travail sur les agences sensibles ? Quel temps allez-vous consacrer aux salariés qui ont subi des traumatismes ? Quel est l'apport de la DRH sur le sujet des incivilités ?

**M. D'HARCOURT**

Notre réflexion sur les agences sensibles est permanente. La plupart des collaborateurs travaillant dans ces agences nous disent qu'ils sont satisfaits de la réponse que nous apportons. Le sujet des incivilités est important, mais ne rajoutons pas une sur-réaction au moment des faits.

**Mme CIALIX**

Quelles sont vos réflexions sur les mesures de prévention des incivilités ?

**M. D'HARCOURT**

Je vous assure que la CEPAC s'occupe mieux des incivilités que les autres caisses. Nous avons incité les collaborateurs à déclarer toutes les incivilités et nous sommes

bien organisés pour les traiter. Mais peut-être avons-nous fait l'erreur de vouloir tout déclarer.

Quant à la prévention, quelle est notre marge d'action face à des personnes marginales et en difficultés sociales ? Il y a un double phénomène de société : nous vivons dans un monde de plus en plus agressif et les jeunes ne supportent plus le fait d'être agressés sur le lieu de travail.

**Mme CIALIX**

Je sais que ce n'est pas facile, mais la situation est inquiétante.

**M. D'HARCOURT**

Je partage votre inquiétude. Nous constatons collectivement qu'à Marseille le sujet des incivilités est majeur. Nous réfléchissons en permanence à ce qui peut être fait, mais je ne peux pas vous promettre une solution qui résoudra définitivement le problème. Je suis preneur de toutes les bonnes idées, mais en aucun cas, nous ne mettrons de vigile devant toutes les agences.

**Mme CIALIX**

Les doubles accueils qui avaient été préconisés sont-ils toujours d'actualité ?

**M. D'HARCOURT**

Je vous rappelle qu'en 2020, un GC supplémentaire a été positionné dans les agences sensibles et à flux. Les collaborateurs travaillant dans une agence sensible bénéficient de deux jours de congés supplémentaires. Je pense que nous devons renforcer la formation sur les incivilités. Nous aurons l'occasion d'en reparler.

**Mme MARTINO**

Cela nous fait mal d'entendre que nos collègues viennent travailler avec la peur au ventre. C'est un problème sociétal, mais ne pouvons-nous pas réinventer le format des agences afin de protéger les salariés contre les agressions ?

**M. D'HARCOURT**

J'ai plaisir à échanger avec vous, mais nous ne pouvons pas passer plus de temps sur les questions diverses que sur les points à l'ordre du jour du CSE. Je demande au secrétaire de cadrer davantage les questions diverses. Sur le sujet des incivilités, nous reviendrons discuter avec vous de l'évolution du dispositif.

**Mme BERNARD**

Nous nous devons de recentrer les débats et d'être plus concis, mais les sujets soulevés sont importants. Il y a une dernière question.

\*\*\*

**M. AVIER**

Pour revenir sur le courrier envoyé aux salariés absents, le problème n'est pas le courrier lui-même, mais le fait que vous fichez les salariés. Ce système de fichage est insupportable. Quant aux agressions, je constate que vous ne prenez aucune décision sur le format des agences.

**Mme IMBERT**

Je le répète, je n'envoie pas de courrier de convocation, mais j'invite des collaborateurs à un entretien RH, qui n'est pas obligatoire, en nous basant sur des données RH à notre disposition.

**Mme BERNARD**

Nous discuterons de ce sujet dans une commission de travail.

**M. D'HARCOURT**

Merci à tous.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 45.*

*Le prochain CSE aura lieu le 25 avril 2024.*



P MARTIN Secrétaire