



# L'essentiel du CSE

**SNP FORCE OUVRIERE**  
Section Côte d'Azur  
ARENICE 3<sup>ème</sup> Etage  
455, promenade des Anglais  
06200 Nice  
Tél. : 04 93 21 22 24

Mél. : [snpfocaisseepargne@gmail.com](mailto:snpfocaisseepargne@gmail.com)  
Web. : [www.snpfocaisseepargne.org](http://www.snpfocaisseepargne.org)

*Séance du 13 février 2020*

## ***Rapport annuel exercice 2019 et examen annuel des comptes 2019 de la CECAZ***

Le **PNB** tutoie les **360 M€** depuis 2017. Il est systématiquement supérieur aux prévisions budgétaires et résiste bien en dépit de la baisse des taux (marge nette d'intermédiation en chute, mais l'effet volume compense) et malgré la pression parfaitement justifiée des associations de consommateurs sur les frais bancaires (commissions). **Le coefficient d'exploitation (60,3 %)** est en avance par rapport au budget (61,3 %) et contre toute attente s'améliore par rapport à 2018 (60,4 %). Avec un coût du risque très proche de la prévision, **le Résultat Net à 80,1 M€ fait mieux que le budget (+ 4,5 M€)** et reste supérieur à 80 M€ comme en 2018. La production de crédits IMMO/MLT - BDD et BDR confondus - dépasse le budget de 549 M€ ; ce qui atténue les effets de la baisse de notre marge.

### **Première analyse des comptes 2019**

En revanche, l'objectif de production des crédits conso n'a pas été atteint...

*C'est parti pour les challenges...*

Les économies sur les frais de Personnel en 2019/2018 sont de l'ordre de 6,7 M€...

***Ce n'est pas fini. Fin 2020, nous comptabiliserons 50 emplois en moins !***

En revanche, la CECAZ versera 900 K€ par an sur 4 ans pour les JO 2024.

***À défaut de voir nos salaires revalorisés, peut-être serons-nous tous invités aux JO 2024 ?***

## ***Point sur la participation des salariés aux résultats***

**860 000 €**

La participation sera d'**environ 860 K€**. La direction nous indique que ce montant pourrait varier de +/- 100 K€ en fonction de l'arrêté final des comptes 2019 (versus *bénéfice fiscal*)...

***Surprise !***

## ***+ Point sur l'intéressement***

**7,6 millions d'€  
en tout**

Suite à la négociation et à la signature de l'accord d'intéressement 2019-2020-2021, notamment par FO, les 4 indicateurs (PNB, RNE, Satisfaction client (NPS), Fonds de commerce) ont déclenché.

**Une enveloppe globale « Intéressement 2019 + Participation » de 7,6 millions d'€, en progression de 20 %** par rapport à 2018, sera donc répartie entre les salariés.

## ***Liste des passages en Conseil pour 2020***

Lors de la précédente réunion du CSE (23 janvier 2020), la direction a tenté de nous présenter en vain la liste des agences devant selon elle passer en conseil en 2020 sans aucune autre explication. Cette fois-ci, le projet est formellement plus détaillé, mais suscite de nouvelles interrogations... En effet, suite au passage en conseil, selon la règle que la direction a fixée, le CC disparaît... Mais on se rend compte que souvent, pour certaines agences, un ETP supplémentaire disparaît aussi quelques mois plus tard...

**Avis Défavorable**

***On marche sur la tête !***

La mise en place du BER (*Bureau d'échange rapide*) provoque automatiquement la perte du CC et rend possible « Accueil Affaire de Tous » pour ceux qui restent...

***Compliqué car ceux qui restent ne sont pas Shiva...***

La direction nous informe qu'elle veut bien revoir une autre typologie d'agence dans le prochain POS...

***Finirait-elle par admettre que la mise en œuvre d'Agence 2017 a été trop brutale ?***

Plusieurs agences font l'objet de remarques : potentiel de développement, ETP insuffisants pour le nombre de PTF, postes sans salariés affectés ou encore le CC qui est déjà parti alors que le CC est prévu de rester 3 mois après le passage en « conseil »...

*Encore une bonne communication entre la DIS et la DRH...*

À l'instar de sa délégation FO, le CSE a donné un avis défavorable, hormis les élus CGC qui se sont abstenus.

### ***Projet POS Middle 2020 - définitions d'emploi MO 2020***

Middle 2020, c'est 3 directions et 4 filières. Dans chaque nouveau métier, la direction a rajouté des compétences relationnelles et commerciales. Elle précise que cela reste uniquement du commercial relationnel avec le client, mais sans ventes, et que tous les salariés ne seront pas nécessairement en contact avec la clientèle. Les deux compétences « Détection des opportunités commerciales » et « Défense de stock » seront « utiles » et non « essentielles » comme prévues à l'origine. Il ne faut en effet rien exagérer !

*On attend la mise en œuvre...*

Si un gestionnaire Middle identifie un besoin client, il doit le diriger vers son conseiller. Des animateurs seront là pour accompagner chaque nouveau métier. La direction rectifie en séance l'anomalie décelée par la délégation FO sur l'évolution de l'emploi de « Technicien middle office BDD » qui correspond en réalité au nouvel emploi intitulé « Chargé services clients » et non au « Gestionnaire services clients ». Sa plage de classification est dès lors maintenue : de D à H.

*On ne berne pas FO aussi facilement...*

### **Avis Favorable sous réserves**

Selon Rémy BONFILS, concernant les « Chargés services collaborateurs », rien n'est prévu de plus que des formations MIAM...

**La direction promet à la délégation FO d'ajuster la classification en fonction des profils de compétences de chaque salarié concerné.**

Elle veut, selon ses dires, lever « la muraille de Chine » entre le réseau et les fonctions supports.

*Peut-être un retour à « vis ma vie »...*

**FO donne un avis favorable sous réserve des modifications des définitions d'emploi acceptées en séance, notamment du rattachement des emplois**

aux métiers repère idoines, de la mise en œuvre d'actions de formation appropriées, ainsi que du remplacement du qualificatif « essentiel » par « utile » des compétences « relationnelles et commerciales ».

Avis Favorable SU-CGC.

### ***Nouveau dispositif de formation AFEST (Action de Formation En Situation de Travail)***

L'AFEST ne remplace pas le dispositif des formations actuelles, il le fait évoluer et le complète... Chaque « accompagnant » (nous aurions préféré la dénomination « formateur interne ») est supposé détenir des compétences spécifiques sur un domaine donné (ex : vente à distance, IARD, amélioration accueil client...) et pourra être appelé à former un autre salarié. Cet « accompagnant » sera identifié par la RH pour ses compétences spécifiques, pédagogiques et de qualité. Il se déplacera sur le lieu de travail du besoin identifié.

**Un temps d'avance  
Pour FO !**

*Et un ETP non opérationnel de temps à autre dans les agences...*

**FO rappelle que ce ne peut être en aucun cas le manager qui pourra devenir « accompagnant » de ses propres collaborateurs !**

La direction nous indique que le CRC est pilote de l'AFEST depuis début février sur la séquence « vendre à distance de l'IARD ». Chaque caisse est libre de composer ses propres séquences.

*Adviennent que pourra ?*

**FO fait remarquer que l'on doit privilégier les formations en présentiel qui permettent des interactions entre les salariés, qui favorise l'esprit d'équipe et la solidarité, qui crée les meilleures conditions pour l'appropriation.**

La direction rappelle que l'AFEST est un très bon outil pour résoudre des problèmes individuels ou des mises à niveau relatives à une maîtrise partielle du poste, qui auront été identifiés par le manager. La délégation FO en disconvient d'autant moins qu'elle a été la seule en 2019 à faire la promotion de l'AFEST.

### ***Projet d'évolution des activités de l'Unité Contrôle Permanent et suivi du risque***

Le référentiel de contrôles BDD/BDR de niveau 1, se caractérise par une évolution significative de la volumétrie depuis 3 ans imposée par le Groupe

## **Avis Favorable** Unanime

BPCE en réponse aux exigences des régulateurs (hausse de 161 % des contrôles en 2019 - hausse prévue de 33 % en 2020).

De ce fait, l'ensemble des collaborateurs de l'Unité (Chargés et manager) sont mis à contribution pour la réalisation des contrôles. La direction modifie donc la fiche d'emploi de « Chargé du Contrôle et Suivi des Risques » afin de formaliser cette évolution des activités du métier.

Un assistant en renfort pour les activités de la BDR renforce l'Unité de Contrôle Permanent et de suivi du risque.

**Avis favorable à l'unanimité des élus du Personnel au CSE.**

### ***Représentation des salariés au COS***

La loi PACTE du 24 mai 2019 a porté le nombre d'administrateurs au conseil d'orientation de surveillance (COS) représentant « l'ensemble des salariés » à deux ; sachant que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000, du côté des « salariés sociétaires », leur nombre pourrait potentiellement être porté à ... trois, moyennant un placement en volume de parts sociales auprès des collectivités territoriales plus important qu'il ne l'est aujourd'hui (au nom d'une symétrie légale, mais absurde). Bien évidemment, le Directoire fait tout pour l'éviter... La parité Femme/Homme doit évidemment être respectée.

De ce fait, la CECAZ doit modifier ses statuts lors de l'Assemblée Générale d'avril 2020 pour se mettre en conformité avec la loi de telle sorte que cette nouvelle disposition entre en vigueur dès le renouvellement du COS début 2021.

## **Avis Très Défavorable**

Jusqu'à présent, les représentants des salariés au COS, « ensemble des salariés » (cf. *le Code du commerce*) comme côté « sociétaires » (cf. *la loi du 25 juin 1999 CEP*), avaient toujours été élus par les salariés concomitamment. Sans aucune justification rationnelle que **la volonté de vouloir éliminer FO du COS pour la période 2021-2024**, la direction a décidé de modifier leur mode de désignation car la loi PACTE lui en donne la possibilité côté « ensemble des salariés ». Désormais, ces deux candidats seraient désignés directement par le CSE qui, comme chacun le sait, dispose d'une majorité SU-CGC. Ce qui exclut de fait au moins deux représentants de sensibilité FO...

***Bien décidée à ne pas se laisser faire, FO a pris d'ores et déjà le taureau par les cornes...***

**La délégation FO : Avis très défavorable s'agissant du mode désignation.**  
L'alliance SU-CGC : Avis très favorable s'agissant du mode désignation.

Il y a fort à parier que le Directoire, tout comme l'Alliance SU-CGC, craignent le vote des salariés... Sachant que le CSE et le COS ont des rôles (et des scrutins) tout à fait distincts, il s'agit en l'espèce d'un incroyable déni de démocratie que FO combattrait !

### ***Date de l'Assemblée Générale de la Société Anonyme Coopérative Caisse d'Épargne***

## **Pour Information**

L'assemblée générale des SLE se tiendra le Lundi 27 Avril 2020

*Pas de commentaire*

### ***Désignation du représentant du CSE à l'Assemblée Générale***

Le représentant sera Gérard OLIVIERI (Alliance SU-CGC).

*Toujours pas de commentaire...*

### ***Désignation du représentant du CSE habilité à présenter au Président du directoire les projets de résolutions à inscrire à l'ordre du jour de l'Assemblée Générale.***

La représentante sera Isabelle FAYOLLE (Alliance SU-CGC).

***Au vu de l'ardeur que l'Alliance SU-CGC déploie pour défendre les salariés, cela sera le cas seulement si ces projets de résolution sont rédigés, débattus et votés.  
Nous en doutons.***

### ***Projets de plan : Agence de Carqueiranne et Agence de Vence***

La direction nous présente les plans de l'agence de Carqueiranne dont les travaux ont déjà été réalisés. De plus, l'agence est réouverte à la clientèle.

Création d'un BER et d'une salle de détente/repas et mise à l'image BANCO 2020.

## **Travaux déjà réalisés Pas d'Avis**

La présentation au CSSCT et au CSE a été omise ; Isabelle FAYOLLE précisant qu'elle a été informée le vendredi avant le démarrage des travaux, ce qui n'excuse rien car il ne lui appartient ni de se substituer à la CSSCT, ni au CSE.

**Avis Favorable de l'alliance SU-CGC - FO renonce à voter en guise de protestation du fait que les prérogatives du CSE ont été foulées aux pieds.**

**Avis Favorable**  
Sous réserve de maintenir le  
GAB dans l'ELS

Concernant **l'agence de Vence**, les travaux débuteront en mars 2020. Un BER sera installé et l'espace digital déplacé pour essayer au maximum de préserver la confidentialité du client. Il est aussi question de déplacer le GAB (dépôts/retraits) à l'extérieur et de retirer le GAB intérieur actuel.

*Économies, économies...*

**Avis favorable de FO sous condition de maintenir le GAB dans l'ELS.**  
Avis Favorable de l'alliance SU-CGC.

### ***Avis du CSE sur les orientations stratégiques : point POS***

**La délégation FO** au CSE a fait la déclaration suivante :

« La Direction de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur a engagé le 12 décembre 2019 un processus d'information en vue de la consultation de son Comité Social et Économique (CSE) sur « **les orientations stratégiques de l'entreprise et leurs conséquences sur l'activité, l'emploi, l'évolution des métiers et des compétences, l'organisation du travail, etc.** » au titre de l'exercice en cours, 2020, dans la perspective des trois exercices suivants 2021-2022-2023, conformément à l'article L.2323-7-1 du Code du travail. L'examen de ces orientations stratégiques de la CECAZ 2020 et de leurs conséquences économiques, financières et sociales à trois ans, fait ressortir selon la délégation FO au CSE les points suivants :

Les élus FO du Comité Social et Économique (CSE) de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur ont pris acte de la volonté de nos dirigeants de poursuivre les orientations décidées fin 2017 pour la période 2018-2020 dans le cadre du nouveau POS.

En 2019, malgré des taux durablement bas, **le PNB de la CECAZ a cependant progressé par rapport à l'exercice 2018** et se retrouve même supérieur au budget 2019 adopté par le COS (dépassement de + 7,6 M€ par rapport au budget 2019). **Le PNB par ETP progresse également.** Il s'établit à 230 K€ en 2019. Il est supérieur au budget (227.1 K€). Cet indicateur illustre notamment **les efforts considérables des salariés de la CECAZ**, qui continuent à réussir à **faire plus avec moins**. En effet, depuis 2013, plus de 200 postes ont été supprimés à la Caisse d'Épargne Côte d'Azur. Les efforts

des salariés sont d'autant plus remarquables que ce sont eux qui ont permis **la progression du PNB et le dépassement des objectifs du POS** malgré des taux restant bas et durablement bas. **Autrement dit, c'est l'effort de productivité continue des salariés qui permet le dépassement des objectifs du POS 2018-2020.** Les objectifs ont été dépassés sur les crédits immobiliers (+ 264 M€) et sur la BDR (+ 194 M€).

En dépit des résultats financiers des trois dernières années (2017-2018-2019), la direction persiste pourtant à annoncer pour l'année 2020, et au-delà, **des baisses de revenus afin de justifier une poursuite de la contraction des charges, et plus particulièrement des effectifs.**

**Les revenus sont de fait en hausse en dépit du contexte. Le coefficient d'exploitation pour sa part est en repli et avoisine les 60 %.** Avec un résultat avoisinant 80 M€ par an depuis trois exercices successifs, quand la rémunération des sociétaires représente ces dernières années entre 10 M€ et 12 M€ par an, et avec des fonds propres présentant un ratio de solvabilité très confortable (18,5 %) pour une attente réglementaire bien inférieure, **la CECAZ dispose donc de marges de manœuvre importantes.** D'ailleurs, avant 2013, le résultat net était de l'ordre de 35 M€ sans que la CECAZ n'ait été nullement en péril.

En fait, chaque année, la baisse des revenus subodorée par le Directoire est prévue pour l'année suivante, mais ne se produit pas grâce aux efforts des salariés. Pourquoi 2020 serait-elle une année différente ? Sur ce sujet, la direction n'apporte pas de réponse claire, bien qu'elle en profite pour rehausser les objectifs donnés, notamment au réseau BDD. **Cette annonce d'un lendemain toujours plus sombre, n'est qu'une façon de continuer à mettre la pression sur les salariés au risque de les démobiliser.** Cette méthode de mise en condition psychologique des salariés de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur est détestable et ce d'autant que des contractions d'effectifs supplémentaires sont annoncées pour la seule année en cours 2020 : **plus de 50 suppressions de postes...**

Les élus FO au CSE demandent que soient présentées au CSE une trajectoire réaliste et non une feuille de route destinée à justifier en 2020 la contraction toujours poursuivie des moyens. Le recours au « digital » s'accompagne a priori d'une fréquentation moins régulière des agences par nos clients. Il induit surtout des sollicitations plus fréquentes, sinon continues, avec une attente de réactivité et de qualité de la réponse plus grande encore... **Ceci nécessite évidemment des moyens qui ne sont pas qu'informatiques.**

En outre, au niveau commercial, si les réalisations sont plutôt de qualité, elles impliquent **des enjeux de préservation du fonds de commerce** que la direction semble vouloir endiguer sans qu'apparaissent pour l'instant de résultats très probants.



La volonté de transformation telle qu'exprimée par la Direction, va dans le bon sens lorsqu'il s'agit de vouloir améliorer la satisfaction client ou de développer des outils facilitant le quotidien des salariés d'autant qu'à l'instar de ses élus FO, l'ancien Comité d'Entreprise le recommandait depuis de nombreuses années. Concernant essentiellement **le modèle relationnel qui est en train de mettre en place progressivement à la Caisse d'Épargne Côte d'Azur**, les élus FO au CSE restent très vigilants.

Il est bien entendu que la Caisse d'Épargne Côte d'Azur doit se mettre en mesure de répondre aux nouvelles attentes des clients en termes d'accessibilité, de simplicité des interactions, d'autonomie pour des tâches simples. Pour autant, nous pourrions nous fourvoyer si nous forçons une importante partie de nos clients à un mode de relation qui serait exclusivement à distance sans les consulter.

Se faisant, la CECAZ prendrait de sérieux risques sur la viabilité de son fonds de commerce en continuant l'orientation visant à renvoyer potentiellement à une relation uniquement à distance 43 % de son portefeuille clientèle tel qu'apprécié au début du nouveau POS 2018-2020.

La direction de la CECAZ, tout à sa chasse aveugle aux coûts (cf. la restriction récente du nombre de dosettes de café des agences), ne semble pas être si consciente que cela que **la conservation de la clientèle et du fonds de commerce est un enjeu plus que jamais central pour la Caisse d'Épargne Côte d'Azur**.

Rogner davantage les moyens n'est donc absolument pas la solution !

Ces enjeux appellent une vision prospective, un schéma concerté en termes d'identification des besoins, de planification et de mise en œuvre. Comment accompagner la transformation des compétences dans un monde bancaire en mutation ? Comment répondre aux sollicitations plus nombreuses ? Quels sont les moyens nécessaires pour préserver le fonds de commerce ? Comment sont anticipés le remplacement des départs en retraite à venir et la transmission des compétences ? Comment seront maintenues ces compétences si nécessaires à la qualité du service rendu au client ? »

### **La délégation du SNP-FO au Comité Social et Économique CECAZ**

*Bruno AGUIRRE, Marie-Pierre AGUIRRE, Christine AMRANI, Rafaël DEJONGHE, Valérie GALVAGNO, Marc-Alexandre GASCHEN, Gérard HOLLEBECQ, Marc-Alexandre GASCHEN, Jean-Luc JOSSE, Nathalie MEUNIER, Xavier NOÉ, Laurence PRÉFOL, Didier ROBERT, Philippe ROCHE, Laëtitia THOMAS et Élodie GAZULL.*

**Prochaine réunion du CSE : jeudi 26 mars 2020**