



L'essentiel du CSE

SNP FORCE OUVRIERE

Section Côte d'Azur
ARENICE 3^{ème} Etage
455, promenade des Anglais
06200 Nice
Tél. : 04 93 21 22 24

Mél. : snpfocaisseepargne@gmail.com

Web. : www.snpfocaisseepargne.org

Séance du 30 Avril 2020

Information du CSE sur l'impact de la crise sanitaire Covid 19 sur la préparation du nouveau Plan d'Orientations Stratégiques

Le POS en vigueur se termine au 31 décembre prochain. Le nouveau POS en préparation cette année devait débuter début 2021. Compte tenu de la pandémie actuel, il a donc été décidé que **l'année 2021** serait **une année de transition, une sortie de crise**, qui devrait permettre de mesurer toutes les conséquences de cette crise et ainsi le prochain POS débutera en 2022.

Situation des effectifs au 31 mars 2020

Au 31 mars 2020, la CECAZ comptait 1.524 salariés en CDI dont 491 en *Fonctions Supports* et 1033 en *Vente et Service Clients*, et 91 CDD, **soit un total de 1.615 salariés** (soit 20 personnes de moins qu'au 31 décembre 2019).

Avis du CSE sur le Plan de Continuité de l'Activité (PCA) présenté lors du CSE exceptionnel du 16 avril 2020

Il convient d'abord de préciser que c'est la délégation FO au CSE qui a exigé l'actualisation du **Plan de Continuité de l'Activité** (PCA) de la CECAZ. Nous avons en effet remarqué que ce dernier n'avait même pas été évoqué par la direction depuis le début de la pandémie du Coronavirus... Le seul document écrit qui figurait sur le portail CECAZ ne constituait en rien un PCA digne de ce nom, mais uniquement un descriptif hélas trop conceptuel...

Nous avons donc alerté la direction en ce sens dès le mois de mars.

À défaut de reconnaître son impéritie, différents documents de nature disparate nous ont été présentés à la hâte par la direction lors du CSE extraordinaire du 16 avril dernier. Bien que la qualité de ces documents pris séparément ne soit pas en cause, ce recueil, même mis bout à bout de l'ensemble de ces éléments, ne peut pas constituer en soi le *Plan de Continuité de l'Activité* de la CECAZ tel que nous sommes en droit de l'exiger.

C'est la raison pour laquelle nous attendons que le **Plan de Continuité de l'Activité de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur** soit un document écrit et précis dans son expression rédactionnelle.

Non seulement les délégations SU et CGC au CSE se sont accommodées de cet amateurisme dont a fait preuve le directeur, mais elles ont également donné un avis favorable global... Comprenez qui pourra !

Consultation du CSE sur l'actualisation du DUERP aux risques relatifs à la pandémie et ses conséquences

Vous connaissez tous le DUERP (**Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels**) qui vous amène une fois par an à répondre au questionnaire dans le réseau et dans les services.

Selon le code du Travail, il doit être réalisé :

- Une fois par an
- Lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité
- Lors d'une information supplémentaire qui modifie l'évaluation d'un risque

Par ricochet de l'actualisation du PCA, la direction s'était rendue compte qu'il convenait également de modifier le DUERP...

Les élus FO au CSE ne se prononceront que lorsque ce document aura été rédigé en bonne et due forme.

Avis différé au prochain CSE exceptionnel (13 mai 2020).

L'objectif :

- Spécificités liées au COVID-19 (Gestes barrières, distanciation sociale...)
- Protocole en cas d'infection d'un salarié
- Identification des unités les plus affectées et des risques majoritaires (Biologiques, RPS...)
- Mise en place des solutions techniques et organisationnelles adaptées
- Information large des salariés (sur site et en télétravail)

Dès le début de la pandémie, FO a été la première à réclamer à corps et à cris des gants pour tous, du gel hydroalcoolique, des lingettes désinfectantes, des masques, des plexiglass de protection, le ménage renforcé et la préservation de la santé des salariés et de leurs proches par la mise à l'écart des plus fragiles et la généralisation du télétravail...

Nous avons fini par nous faire entendre et la direction qui trainait des pieds au départ de la crise, a fini par se résoudre à mettre en place les différentes mesures que nous avions préconisées. Ces mesures qui vous ont été communiquées dans vos unités, dans vos agences, nous ont été détaillées dans un premier document qui nous a été remis en séance. Nous pouvons tout de même déplorer ce retard à l'allumage...

Information sur les mesures envisagées en vue du déconfinement du 11 mai 2020

Préparation du déconfinement

À ce jour, 585 collaborateurs sont équipés pour le télétravail (ordinateurs portables fournis et solution REMOTE pour PC privés) dont 381 sont habilités au télébancaire. Le déconfinement devant intervenir à partir du 11 mai 2020, le groupe BPCE a émis diverses préconisations cette semaine. S'agissant de la CECAZ, **le déconfinement débutera le lundi 18 mai prochain.**

Les **enjeux** de la période qui s'ouvre à compter du 11 mai

- **Garantir la sécurité sanitaire des salariés et des clients**
- Répondre aux attentes des clients en sortie de confinement
- Retrouver une performance opérationnelle...
- Donner un nouveau souffle mobilisateur et rassurer les salariés dans cette phase sensible

Les principes d'action

- Appliquer les règles gouvernementales au fur et à mesure de leur disponibilité
- Adopter **une approche progressive dans la mise en œuvre de la sortie de confinement**, et ne pas hésiter à adapter le dispositif après une période d'observation de quelques semaines
- Vérifier que les mesures proposées sont de nature à favoriser la mise en confiance des salariés et des clients
- Considérer **le télétravail et les outils collaboratifs** comme **des leviers disponibles et complémentaires sur le long terme**, mais aussi pour gérer la période de transition.

Préconisations générales

- Mettre en place une **occupation progressive des bureaux limitant la densité de présence dans les bâtiments administratifs**
- Assurer **un nettoyage renforcé** et établir de nouvelles règles d'utilisation des espaces et des bureaux
- Garantir une meilleure protection à l'aide de masques
- Mettre en place des règles de vie spécifiques dans les espaces communs
- Organiser la détection et l'accompagnement des salariés symptomatiques
- Faire appliquer des consignes identiques aux entreprises prestataires
- Assurer une large communication graphique afin de faire respecter l'ensemble des mesures

Préconisations particulières pour les agences et CAFF

- Les agences / CAFF sont ouvert(e)s, les salariés présents (*)
- La relation à distance avec les clients est favorisée et le fonctionnement au sein des agences est adapté
- L'organisation des lieux est sécurisée
- Une large communication visuelle appropriée est réalisée dans les agences, à l'attention des clients et des salariés

(*) À partir de la semaine 21

Plan de développement BDD et BDR en préparation

- Démarche de PROACTIVITE et ÉCOUTE CLIENT
Après une phase d'adaptation et traitement dans l'urgence, il est nécessaire d'être désormais dans une démarche proactive et d'écoute client...
- Cultiver la proximité grâce à un contact SYSTÉMATIQUE, succès de notre activité et de CONQUÊTES FUTURES...

- Anticiper et répondre aux besoins des clients (opération prétendument « cocooning » jusqu'au 15/05, dicit M. de KERHOR). Ensuite, on imagine le pire en termes de pression commerciale...

Prévention du COVID-19 :

L'analyse des **notes sectorielles** du Ministère du Travail conduisent à mettre en place des **dispositifs/mesures complémentaire** à ceux déjà déployés ou en cours de déploiement :

- Signalétique agence : marquage au sol entre l'entrée de l'agence et l'accueil, le BER ou la zone attente ainsi que dans l'ELS. Limitation du nombre de client présents dans ces espaces par des ronds (pas plus de clients que de ronds au sol). *Livraison semaine 19 et pose semaine 20*
- Kakémono (1,60 m) rappelant les gestes barrières à respecter (*livraison semaine 20*)
- Remplacement des plexiglass posés sur les meubles d'accueil (1m x 1m) au lieu de 63cm x 70cm (*livraison avant le 15 juin*)
- Agences avec Espace partagé : attribution des salons de réceptions aux salariés par journée (pas de rotation infra-journalière). Les salariés sans bureau de réception travailleront dans l'espace partagé pour la journée.
- Intervention des prestataires : un protocole d'accueil des prestataires est en préparation, il sera diffusé à l'ensemble des prestataires externes (*dès que possible et avant le 11 mai*).
- Espaces détente : l'utilisation des espaces détente et des appareils à disposition (micro-ondes, réfrigérateurs, machines à café, ...), devra s'effectuer avec beaucoup de précautions et en respectant scrupuleusement les gestes barrières. Le nombre de salariés présents dans le local devra permettre de respecter une distance d'au moins un mètre,
- Les prestations de nettoyage ne vont pas seulement revenir à la normale pour agences (rythme quotidien), l'accent sera également mis sur la désinfection des objets partagés (poignées de portes, locaux détente, boutons d'ascenseurs, ...),
- Du matériel de désinfection supplémentaire va être déployé : lingettes ou spray désinfectant + papier.
L'utilisation de ces produits devra se faire dans le strict respect des notices des fabricants (elles seront diffusées avec les produits).
- Des poubelles dédiées aux objets souillés seront installées sur les sites administratifs et les agences. Les sacs seront remplacés quotidiennement.
- Reprise du rythme quotidien des prestations de nettoyage (agences et Siège), semaine 19.

D'autres mesures seront certainement mises en œuvre avant le 16 mai, notamment sur le plan du nettoyage et de la désinfection.

En complément, d'autres dispositifs vont être déployés ou sont à l'étude :

- Installation de plexiglass sur chaque bureau de réception clients dans les Agences, CAFF et Banques Privées.
- 750 plexiglass ont été commandés (dimensions : L 800 mm H 675 mm), *livraison prévue avant le 31 mai*
- Une commande de 25 000 stylos à usage unique a été passée. *Ils seront distribués début mai.*
- Plusieurs commandes de GHA et de lingettes ont été passées.
- Notre stock de GHA (> 2000) nous permettra de tenir jusqu'à la mi-juin, une nouvelle distribution sera réalisée avant le 11/05
- L'installation de distributeurs de GHA dans les halls d'entrée des immeubles ainsi que dans les halls des agences est à l'étude
- Un modèle de plexiglass adapté aux espaces partagés (marguerites ou Bench de 4/6/8 postes), va être testé.

Ces mesures vont bien entendu dans le bon sens, mais qu'est-ce qu'il aura fallu batailler... Contrairement, aux directives gouvernementales qui préconisent un déconfinement progressif avec un recours renforcé au télétravail, la Direction de la CECAZ prêche un retour massif des salariés sur leur lieu de travail en vue d'une réouverture en fanfare des agences et un redémarrage du démarchage commercial qui devrait permettre selon la direction de rattraper le temps perdu... M. de KERHOR estime que « les salariés ont certes bien travaillé ». Il les en félicite. Néanmoins, le taux de décroché étant tombé à 40 % et le nombre de rendez-vous à distance comparable à celui existant au moment du confinement, après une première semaine de prétendu cocooning de nos clients, il veut que nos commerciaux se retroussent les manches, d'autant que :

Crédits Conso : nous passons de la 4^{ème} à la 7^{ème} place

Crédits Immo : nous restons à la 2^{ème} place

MT Pro : nous passons de la 10^{ème} à la 3^{ème} place du fait des PGE (Prêts Garantis par l'Etat)

Banca : nous restons à la 8^{ème} place

IARD : passage de la 5^{ème} à la 7^{ème} place

Epargne Bancaire : passage de la 15^{ème} à la 12^{ème} place... Bref, sous-entendu « ce n'est pas terrible ».

Dès la 2^{ème} semaine du déconfinement, on enchaîne sur :

- Les Prêts pour les jeunes
- La Prévoyance
- L'Assurance
- L'Épargne Financière...

C'est ce que l'on appelle au directoire un « redémarrage progressif »...

Des négociations devrait normalement se tenir très prochainement pour traiter de certains points qui fâchent, notamment la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (PEPA) que les salariés méritent grandement.

Pour FO, il est hors de question de précipiter la réouverture des agences et la mise en danger de vos vies sous prétexte de relancer la productivité commerciale de la CECAZ

Information du CSE sur les demandes de report d'échéances des crédits aux salariés

12 salariés de la CECAZ ont demandé un report de leurs échéances de prêt. Dont acte.

Consultation du CSE sur le projet de parcours middélisés Filière Financement

Il s'agit d'un projet qui consiste à donner une entière autonomie aux agences pour traiter de A à Z tous les dossiers très simples et qui induit une réduction des délais de mise en place et d'erreurs :

- Un outil validera si le dossier est simple ou complexe suivant les critères saisis.
- Une gestion plus rapide grâce à un nouveau système qui reprendra les éléments de MyWay.
- Les clients pourront directement déposer leurs pièces sur le DEI sans voir les originaux en agence...
-

Mais qui prendra la responsabilité en cas d'erreur ?

La direction assure que le DA et un suppléant désigné dans l'agence seront les contrôleurs des dossiers (environ 11/an et par agence).

En guise de réponse à nos interrogations, la direction indique :

- Risque de non-conformité et donc de perte de garantie SACCEF : 92 % des dossiers contrôlés par le *Contrôle Permanent* sont conformes sur les agences pilotes. Ce process a été mis en place pour la première fois dans le groupe en 2012 et il a prouvé sa qualité. Par ailleurs, le principe du double regard (instruction-contrôle) en agence doit permettre d'optimiser la qualité des dossiers. Cette charge de double contrôle réalisée par les DA, ne va concerner que quelques dossiers par mois.
- Nouvelle charge pour les agences : Délais de mise en place réduits de 60 %. Les dossiers simples ne représentent que 25 % des dossiers. 75 % des actions de régularisation vers les clients vont donc à présent être effectuées par la filière financement, ce qui va libérer autant de temps en agence.

**Élus FO :
Avis Favorable
sous réserve d'un
renforcement
des effectifs des
agences et du
retour en agence
d'un poste de
technico-
commercial
auprès du DA
repensé, revisité.**

- Enfin, développement des outils numériques facilitateurs (RAD LAD, Vialink, Interfaçage *Mycredimmo* et connaissance client, demande crédit et FSI en SED, PIECO...)

Mise en place Septembre 2020

Cette nouvelle organisation va permettre au réseau d'être plus réactif sur les dossiers simples et en même temps, de le décharger des dossiers complexes (vecteurs de stress) qui vont être intégralement pris en charge par la Filière.

Élus CGC : avis favorable - Élus SU : avis défavorable

Information du CSE sur le projet de création de la Banque Judiciaire au sein du Pôle Finances et Expertises

Le marché des entreprises en difficulté est complexe et très règlementé. Peu de banques s'y intéressent. Ce marché est dominé par 2 opérateurs principaux (*THEMIS Banque* et la *Banque DELUBAC* qui n'est pas représentée sur notre territoire).

Avec la crise du COVID-19, le nombre d'entreprises en difficulté va croître de façon importante alors que le nombre de redressements judiciaires est au plus bas depuis 2002...

Ce marché est un formidable relais de croissance générateur de PNB additionnel.

La banque Judiciaire en CECAZ va opérer sous le nom de **Banque de l'ORME** (qui a été créée en CERA). Elle n'aura pas de structure juridique, mais disposera d'un EDS propre.

Elle va être composée d'un Responsable (Éric TALLON) et de 2 collaborateurs à recruter : un commercial (profil CCP confirmé) et un gestionnaire Middle-Office (profil ATC)

Le Lancement de la **Banque de l'ORME** est prévu au dernier trimestre 2020.

**Avis favorable
unanime**

Information sur l'impact pour la CECAZ du non versement des dividendes de NATIXIS

Selon la direction, l'absence de dividendes versés par NATIXIS à ses actionnaires serait sans impact sur le résultat net du groupe BPCE consolidé et ne devrait donc pas avoir d'incidence sur ses maisons-mère (Caisses d'Épargne et Banques Populaires).

Information et consultation du CSE sur le projet d'externalisation de la Gestion Immobilière

La CECAZ dispose de biens immobiliers dont elle est locataire (96), propriétaire (140) ou propriétaire bailleur (19).

Deux salariés sont chargés de la gestion administrative et juridique du parc immobilier au sein de l'unité Sécurité, Immobilier, Logistique et Achats, soit 1,5 ETP. Ces 2 salariés vont quitter l'Entreprise fin 2020 et début 2021. Par ailleurs, les 2 autres salariées de l'unité Immobilier vont également quitter l'Entreprise au premier trimestre 2021.

Les élus FO : Avis DEFAVORABLE

Selon la direction, les activités concernées sont trop éloignées de notre cœur de métier de banquier et nécessitent des compétences très spécifiques, notamment juridiques dans le domaine de l'immobilier.

Le Directoire a donc été décidé d'externaliser ce type d'activités et d'avoir recours à un prestataire externe, le cabinet MOISON à ... NANTES. Ce projet coïncide avec la mise en œuvre de l'outil CASSIOPAE choisi par le groupe BPCE...

Une fois de plus, sous couvert de faire des économies, la CECAZ se sépare petit à petit de ses compétences dans tous les domaines qui ne sont pas dans son cœur de métier...

L'objectif premier de vos élus FO étant de pérenniser notre entreprise et de préserver l'emploi en son sein, tous les emplois, qu'ils soient bancaires ou parabancaires, ils rejettent la logique qui consiste à recourir systématiquement à la sous-traitance sous des prétextes divers et variés. En outre, ils s'étonnent que le Directoire fasse appel à un cabinet nantais pour administrer des immeubles de notre territoire.

Les élus SU : avis favorable, mais déplore la perte de 2 ETP.

Les élus CGC : avis favorable, mais déplore que le cabinet de gestion choisi ne soit pas local.

Information et consultation du CSE sur le projet de plan d'aménagement de l'Agence de Solliès-Toucas

**Avis favorable
unanime au vu
de la rationalité
de la démarche**

Suite au rattachement de l'Agence de SOLLIES-TOUCAS à l'Agence de SOLLIES-PONT, il ne reste plus que 3 personnes dans cette agence qui s'avère bien trop grande pour les besoins de la CECAZ. La direction a donc décidé de se séparer de la moitié des locaux de l'Agence.

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 CSE extraordinaire :
mercredi 13 mai 2020***