



Les échos du C.S.E

Réunion du 25 Janvier 2024

Points inscrits à l'ordre du jour

- I. Synthèse de la réunion de la CSSCT du 23 Novembre 2023. **Information**
- II. Projet de réorganisation du département recouvrement. **Présentation pour recueil d'avis en Février**
- III. Projet de fermeture de l'agence Marseille Vieux port. **Information**
- IV. Projet de modification d'horaires : Secteur Sud Lubéron Pays d'Aigues : Pertuis et la Roque d'Anthéron. **Information**
- V. Point de situation – Horaires des agences à CAAP. **Information**
- VI. Réclamations individuelles et collectives.

Aide :

Les dossiers pour information ne donnent pas lieu à un vote de la part des élus du C.S.E.

➔ Notre déclaration préalable :

Les élus sdacap/sudcam auraient eu connaissance que la volonté de la direction serait de fixer des atteintes REC inférieurs à 100%
Face aux objectifs 2023 ambitieux dans un contexte de mutation, quelles consignes la direction a-t-elle réellement envisagé pour la REC afin de récompenser les efforts des équipes ?

Lors d'échanges avec la direction à ce sujet, toutes les organisations syndicales sont d'accord sur le fait qu'une pression est mise, à tous les étages hiérarchiques, pour baisser la REC de tous les salariés.

La direction entend cette information, ne veut pas réagir « A chaud », le débat semblerait encore ouvert au niveau du comité de direction.

Déroulement de la séance

➔ Synthèse de la réunion de la CSSCT du 23 Novembre 2023

Point sur les incivilités :

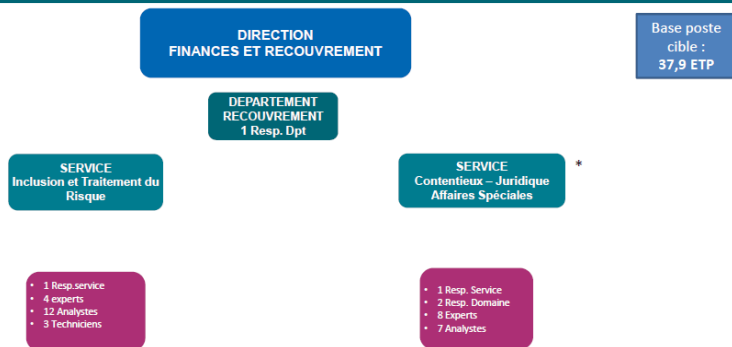
• Sur les **133** incivilités déclarées, **90%** ont été jugées graves. Comme le proclame la direction, est-ce que les relations bancaires avec les clients concernés, ont bien été clôturées ?

Réponse : Pour rappel : les incivilités de type « graves » entraînent soit une lettre d'avertissement (1/3 des dossiers), soit une clôture de compte (2/3 des dossiers). Sur les dossiers engendrant une clôture de compte sur 2023 : - 66% ont été clôturés avant le 31/12/2023 - 12 % sont en cours de clôture à aujourd'hui dans le délai des 60 jours (délai standard) - 22 % sont en cours de clôture à aujourd'hui mais dans un délai supérieur à 60 jours (en attente RIB de la part du client, majeurs protégés, ...).

➔ **Projet de réorganisation du département recouvrement**

Nouvelle organisation cible :

ORGANIGRAMME CIBLE 31/03/2024



* Rattachement au service contentieux de l'unité juridique avec 4 ETP

➔ **Projet de fermeture de l'agence Marseille Vieux port.**

Constat d'échec de la part de la direction, plusieurs centaines de milliers d'euros de perte (Rénovation de l'agence principalement). Pas d'ouverture d'agence en vue pour remplacer Vieux port.

Concernant le volet RH, étude en cours pour le futur des salariés de Vieux port.

➔ **Projet de modification d'horaires : Secteur Sud Lubéron Pays d'Aigues : Pertuis et la Roque d'Anthéron.**

Les horaires des agences de Pertuis et La Roque d'Anthéron ont été modifiés afin d'être en adéquation avec les autres agences du secteur avec le consentement des collaborateurs concernés.

➔ **Point de situation – Horaires des agences à CAAP.**

Compte tenu des us coutumes, seuls 3 points de vente dans le 05 (Chorges, Gap tokoro, St Bonnet) demeurent ouverts du lundi au vendredi.

Une seule agence, Aix Rotonde, avec des horaires continus, avec ouverture samedi après-midi.

Sur 140 points de vente, 84 % ont des jours et horaires d'ouverture similaires.



Réclamations individuelles et collectives.

1. Droit aux congés payés lors d'un arrêt maladie (suite)

Réponse de la Direction :

Comme indiqué dans le cadre des précédentes réponses aux RIC posées sur le sujet, le dispositif est appliqué dans le cadre des arrêts maladie intervenus depuis la décision rendue par la Cour de cassation. Pour ce qui concerne les arrêts antérieurs à la décision de la Cour de cassation, nous sommes toujours dans l'attente de précisions qui doivent être apportées par le Gouvernement dans le cadre d'un Questions / Réponses, notamment sur la limitation du report.

Dans sa conférence de presse du 30/11/2023, la Première Ministre avait fait part d'une transposition à venir en droit français au cours du premier trimestre 2024.

2. Salariés en mission

Réponse de la Direction :

Au 01/01/2024, le nombre de collaborateurs en mission liée à des projets est de 5 (hors missions ponctuelles de remplacement mises en place pour répondre à des situations individuelles et particulières). La répartition est la suivante :

- 3 sur des fonctions supports
- 2 sur des fonctions commerciales (Réseau de proximité et Marché Spécialisé)

Ces collaborateurs ont signé des lettres de mission.

3. Synthèse EMACO

Réponse de la Direction :

Les objectifs sont bien fixés et communiqués en décembre afin de donner de la visibilité et être aligné en terme de planning avec les réunions de lancement de l'année commerciale.

Pour autant, le chargement dans EMACO ne peut se faire que sur le 1er Trimestre de l'année N étant donné que nous sommes sur de la gestion communautaire (via le PU – Distribution).

4. Organisation moment festif départ collaborateur

Réponse de la Direction :

Les départs évoqués (mobilité inter groupe, départ à la retraite) ont été organisés dans le même cadre qu'habituellement pour des départs de Directeurs et, pour la plupart ils ont même été organisés simultanément à d'autres événements CR pour optimiser le budget (moment convivialité, réunions habituelles CR...).

Par ailleurs, les collaborateurs qui souhaitent fêter un départ, ont la possibilité d'organiser cet évènement selon le protocole mis en place (réservation de salle, etc...).

5. Clause de non concurrence

Réponse de la Direction :

Dès l'instant où la clause est insérée dans le contrat de travail, l'employeur a la liberté de l'activer. La décision est prise au cas par cas, l'objectif étant de protéger l'activité de l'entreprise en évitant qu'un salarié, détenteur d'un savoir et de compétences spécifiques, les exerce au profit d'une entreprise concurrente.

6. Opérations sur clientèle en situation de fragilité

Réponse de la Direction :

La notion de "faux fragile" n'existe pas au regard du régulateur puisque la classification en clientèle fragile s'appuie sur des critères factuels, valables pour toutes les banques. Les produits d'épargne présentant un risque de perte en capital ou un risque d'absence de disponibilité rapide des fonds sont catégorisés "marché négatif" pour les clients fragiles. C'est la raison pour laquelle ce blocage est mis en place sur Trajectoire Patrimoine.

Il convient donc de régulariser la situation du client pour le sortir durablement du dispositif de fragilité avant toute proposition de produits pouvant entrer dans ces catégories.

7. Frais stage/mutation

Réponse de la Direction :

Les frais de déplacement saisis dans Expensya par les collaborateurs en mission sous le libellé "stage/mutation" impactent le budget RH

8. Emissions obligataires

Réponses de la Direction :

- Les conditions de rémunération des produits obligataires sont communiquées aux équipes commerciales dès leur communication par CASA / Amundi. Rappelons que les conditions de taux actuelles, marquées par une forte volatilité, impliquent une cotation des produits obligataires par les équipes d'Amundi et de CASA au plus près des périodes de commercialisation, ce afin de proposer à nos clients des rendements au plus proche des conditions de marché. De même, la durée de commercialisation dépend de la volatilité des conditions de marché.
Toutefois l'annonce du planning prévisionnel des émissions est bien communiquée en amont aux équipes commerciales afin d'anticiper les rendez vous
- Comme pour 2023, la caisse régionale se donne une ambition de collecte sur les émissions obligataires cohérente avec à la fois les besoins d'épargne de nos clients et la nécessité de développer nos encours afin de jouer notre rôle de financeur du territoire. Il est donc important de maximiser les opportunités données à nos clients en leur faisant profiter de ces émissions dont le poids de notre CR a été calculé en fonction de nos potentiels.
Rappelons par ailleurs que les collaborateurs des réseaux ne sont pas objectivés sur la commercialisation d'un produit mais bien sur un niveau de collecte dans une approche de conseil global. L'ensemble des compartiments d'épargne sont ainsi couverts (épargne bilan, épargne projet, UCO, Assurance-Vie...).

- L'offre obligatoire / UCO couvre les besoins de clientèles diversifiées, allant du produit le plus sécurisé (ex. obligation) au produit maximisant le rapport rendement/risque (ex/ Impact Carbone). Ces offres sont similaires à celles commercialisées depuis 1 an. Dans une logique de diversification, il est nécessaire que le client puisse placer son épargne sur différents produits. Un accompagnement renforcé est mis en place afin d'assurer la maîtrise de ces produits par les équipes commerciales (soutien CGP/CPAT sur le terrain, audio d'accompagnement hebdo, webconf Premundi, accompagnement de préparation d'entretien, CPM collectifs animés par l'animco et la Filière Patri...). La formation des nouveaux entrants est également renforcée cette année sur tous les volets Epargne (ex. passage de 3 à 7 sessions CAAP Ecole / pépinières CPART par an).

9. Agrément courtier en assurance

Réponse de la Direction : 2 salariés détiennent cet agrément.

10. Bénéficiaires carte ticket restaurant

Réponse de la Direction :

Les modalités d'attribution de « la carte ticket restaurant » sont respectées. C'est le lieu d'affectation qui déclenche l'éligibilité à la carte ticket restaurant. Le choix d'être en télétravail relève d'une situation ponctuelle, dans le cadre de l'accord sur le télétravail. Cet accord est un outil permettant de faciliter l'organisation du travail du collaborateur sur sa volonté et après validation de son manager. Ce choix relève de la volonté du collaborateur et n'est pas imposé par l'entreprise. Il n'est donc pas prévu de faire bénéficier de la carte ticket restaurant les collaborateurs ayant déjà la possibilité de bénéficier du RIE. Concernant les collaborateurs qui peuvent travailler en bureau de passage, il s'agit d'une situation encadrée par l'accord PSE et qui ne donne pas lieu à l'attribution de la carte ticket restaurant.

Vos élus SDACAP/SUDCAM du C.S.E :

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| - Stéphane SIGAUD | - Cindy BALDANZA |
| - Leila M NASRI | - Anaïs MOYA- PUGET |
| - Christophe PARRIAUX | - Yannick DUBOIS |
| - Amélie TRAVERSE | - Geneviève HERBIN |
| - Jean-Christophe CORNIGLION | - Gilles CHAUSSALET |

Représentante syndicale SDACAP/SUDCAM au C.S.E

- Florence RICHARDIER