



## *Les  chos du C.S.E*



### **Réunion du 19 juin 2025**

Principaux points inscrits   l'ordre du jour :

- Le regroupement des points de vente de St Antoine et de la Gavotte

- Le transfert de la Banque Privée de Marseille sur l'agence de Grand Pavois
- Modification des horaires agences périodes estivales
- La participation à l'effort de construction 1% logement bilan 2024
- Les comptes 2024 du CSE
- L'évolution du modèle fiduciaire
- L'expertise Assurance marchés spécialisés

**Infos : En cas d'incivilité n'oubliez pas de déclarer l'incident !!!!**

---

#### Déroulement de la séance

---

### St Antoine et La Gavotte

Le débat sur ce projet ne se fixe pas sur l'aspect stratégique et économique : C'est cohérent et ambitieux.

Les débats portent sur le risque de sécurité au travail lors de l'ouverture de la GAVOTTE après travaux et la fermeture de St Antoine.

Les élus du SDACAP SUDCAM, appuyés par deux autres organisations syndicales ont réaffirmé que cette prise de risque envers les salariés n'était pas acceptable !

Une seule organisation syndicale, la CGC est **FAVORABLE** au projet.

Notre déclaration :

À la suite de la réunion technique du 06/06/2025 avec Alexandre TURQUET et de la synthèse envoyée par M. Emma CELERIER, nous actons les engagements et les avancées faites sur ce dossier sur le plan de la sécurité, de la reconnaissance des salariés qui seront transférés pendant la durée des travaux en agence sensible et sur les ambitions du développement client.

Comme l'a souligné M. TURQUET, « il faut profiter du temps long pour faire le ménage pour pouvoir donner une impulsion positive au projet de la Gavotte ». Or, la durée du projet qui fixe l'ouverture de la nouvelle agence de la Gavotte en avril 2026, permettra-t-elle cet apurement de la clientèle sensible de Saint Antoine ?

Les élus SDACAP SUDCAM, qui constatent depuis des dizaines d'années la dégradation des conditions de travail pour les salariés de Saint Antoine sont persuadés que ce temps long de préparation ne sera pas suffisant. Il y a donc pour cette nouvelle agence de la Gavotte, un risque réel de sécurité au travail pour les salariés. Nous estimons donc que la présence du vigile est **INDISPENSABLE** pour l'ouverture de l'agence et pas uniquement 3 jours par mois.

De plus, en acceptant la présence du vigile 5 jours par mois, vous reconnaissez implicitement les risques potentiels qui existent sur cette agence.

Nous sommes prêts à aller dans votre sens : en effet, peut-être que dans l'avenir la présence de ce vigile ne sera plus nécessaire mais cela reste à prouver !

Donc contrairement aux annonces, il est nécessaire de prendre des mesures préventives en maintenant le vigile et validant la présence ou non du vigile une fois que la sécurité des salariés sera assurée. Cela, comme proposé, en faisant le point régulièrement afin de juger de sa nécessité.

En conséquence, même si économiquement le projet de la Gavotte est une bonne décision, les élus SDACAP SUDCAM donnent un **avis défavorable**.

#### AVIS DEFAVORABLE DU CSE SUR CE PROJET

### ➔ Le transfert de la Banque Privée de Marseille sur l'agence de Grand Pavois

A la fois une ambition de synergie des marchés et une volonté de remise en valeur d'une agence qui n'a jamais été aux niveaux des attentes.

Regrouper les salariés et le CAF Prof au RDC et installation de la Banque Privée au 1<sup>er</sup> étage. (CF. nouvelle agence de Cavaillon Joffre)

1 seul accueil pour la structure

Un projet de parking pour la clientèle (pas accord définitive à date). Pour les salariés de la banque privée, rien de prévu ! (Remarque lunaire de la direction : le parking Parc Chanot est dispo et pas cher !!!!!).

Esquisses du projet fin juin avec un budget de 350 Ke

L'avis du CSE le mois prochain !

### ➔ Modification des horaires agences périodes estivales

Notre déclaration :

A la lecture du calendrier et des réponses qui nous ont été apportées, nous ne pouvons que déplorer un accroissement des nombres de jours de fermetures entre l'année 2024 et 2025 ainsi que l'ajout de nouvelles agences telles que Châteauneuf du Pape.

Pour cette dernière, nous mettons en garde la Direction sur l'impact que peut avoir, sur la satisfaction client, une fermeture aussi longue (tous les matins sauf le samedi pendant 6 semaines), sur un secteur agricole et touristique. D'autant que cette fermeture n'est motivée que par un manque de personnel, conséquence directe de la politique actuelle la Caisse Régionale matière de renfort d'été.

En revanche, l'ajout des agences du secteur du Grand Avignon nous semblent en adéquation avec les festivités locales nécessitant une présence des salariés et la baisse de fréquentation qui s'en suit correspondant aux fermetures estivales proposées et nécessaires à la prise de congés des salariés.

Nous espérons que cette disposition aura également un impact à la baisse sur les incivilités.

Concernant l'agence de Marseille Saint Antoine, cette agence faisant l'objet d'une fermeture estivale d'une semaine seulement en 2023 et 2024. Cette année, la fermeture estivale appliquée va tripler et passer à 3 semaines. Est-ce un test avant fermeture définitive pour savoir comment va se répartir la clientèle ?

## [La participation à l'effort de construction 1% logement bilan 2024](#)

En 2024, à nouveau une baisse importante du nombre de bénéficiaires.

Pour la direction, une conséquence normale due au ralentissement du marché de l'immobilier.

Les élus SUDCAM soulignent que cela ne peut pas être la seule explication. Comme soulevé tous les ans lors de la présentation du bilan, la communication sur ces avantages aux salariés est inefficace. Encore trop de salariés passent à côté.

Il faut un meilleur accompagnement et une autre communication de la DRH sur ce sujet.

L'avis du CSE le mois prochain !

## ➔ Les comptes 2024 du CSE

Comme budgété, les résultats du CSE pour 2024, sont déficitaires

- Œuvres sociales : - 271 Ke
- Fonctionnement : - 31 Ke (conséquence de la mise en place du nouveau logiciel et des frais de formation inhérent)

Mise en évidence de la provision de 130 Ke pour le préjudice sur le Voyage au Vietnam. Provision à 100% en attente du règlement du dossier sinistre assurance qui sera long.

Cependant à la suite des cessions immobilières de 2023, des fonds propres et une trésorerie de 3.6 millions d'Euros.

**Avis favorable** sur cet arrêté des comptes 2024

## ➔ L'évolution du modèle fiduciaire

Un équilibre délicat entre le sujet sensible de la facturation et le maintien d'un service de qualité.

Le but est de baisser le compte d'exploitation du fiduciaire de 600 Ke par an.

Maintien d'un service de base gratuit

Une préférence donnée aux sociétaires sur la tarification.

Ne pas pénaliser les petits utilisateurs par rapports aux gros

Favoriser l'autonomie par UP2CASH et les remises sur automates.

Pour info : le cout d'un versement manuel : 17.00 euros.

Il y aura du mécontentement mais la mobilisation et la pédagogie doivent éviter le moins d'attrition possible. Cela n'a pas été constaté dans les autres caisses.

Être agile si besoin, mais pas la réponse par du gratuit systématique.

## L'expertise Assurance marchés spécialisés

Renforcer la compétence dans l'ingénierie salariale et sociale (+1 recrutement).

Le développement en assurance agri est actuellement sur les petites exploitations (85% du Fdc)

Notre part de portefeuille sur les grosses exploitations (sup 35 Ke) n'est que de 11% : le développement commercial est donc là !

Or il faut mieux être formé et proposer une offre Pacifica spécifique à ces structures, d'où la montée en expertise de 3 conseillers actuels. (en cours). 1 expert par département.

Pour ne pas augmenter la charge des portefeuilles sur les 11 conseillers restants, un recrutement en plus est donc nécessaire.

## Les RIC

### **1 / Réduction des frais professionnels**

Il est demandé aux équipes de réduire les frais professionnels de 20% en 2025.

Dans le même temps les clients, notamment les agris et pros, nous demandent au travers de l'IRC d'être plus présent sur les lieux d'exploitation ; cet indicateur est d'ailleurs celui qui est le plus dégradé.

Comment pouvons-nous allier satisfaction clients et contraintes budgétaires ?

Dans le même temps la Direction demande aux collaborateurs de se rendre aux réunions sur les nouvelles proximités dans des lieux parfois éloignés de leur lieu de travail

Les deux membres de la DG qui animent ces réunions n'auraient-ils pas pu venir en proximité et ainsi éviter des frais pros tout en améliorant l'empreinte carbone ?

### **Réponse:**

Notre projet d'entreprise s'inscrit dans un contexte présenté lors de la mise en perspective du diagnostic de notre caisse régionale : un coefficient d'exploitation en dégradation sur les derniers exercices, une rentabilité challengée par les nouveaux acteurs, des modes de consommation clients qui mutent avec la relation à distance qui se développe...

Nos organisations doivent donc évoluer, avec un enjeu significatif notamment autour des frais professionnels avec 1,5 M€.

Dans ce cadre, comme annoncé dès février il est demandé de développer notre efficacité autour de ces thèmes (flotte, IK...) en incluant la baisse des prix de carburants.

D'ailleurs, nous avons aussi ouvert un chantier de réflexion au niveau de la flotte de véhicules (réallocation et renforcement possible du parc auto).

Le contact client notamment pour les marchés spécialisés reste par ailleurs essentiel et porte notre développement. L'activité commerciale de la caisse régionale apparait sur la bonne trajectoire avec des équipes qui tiennent le budget.

Pour autant les équipes restent à l'écoute pour étudier les bonnes pratiques.

Concernant les réunions Nouvelles Proximités, les retours des équipes sont très positifs, 90% des réunions ont été déroulées en délocalisée avec les 2 représentants de la direction présents et le covoiturage encouragé.

## 2/ Satisfaction client ou économies ?

Situation remontée par une agence :

Un poste de CC est remplacé par un CDD pendant un congés maternité.

Il est décidé de ne pas renouveler le CDD (qui donne satisfaction par ailleurs) fin juin alors que la collaboratrice en congés maternité doit reprendre en octobre.

Ce CDD a été indispensable pour permettre le bon fonctionnement de l'agence composée de 2 petits PDV (3+3+DA).

Sa suppression juste avant la période estivale (donc des congés de 3-4 semaines pour chaque collaborateur) va obliger le DA à fermer un de ces PDV pendant 2 mois.

Avec des conséquences forcément négatives sur la satisfaction client, le business et l'équipe :

Insatisfaction des clients qui attendent un service de qualité, perte de business sur cette période, mais aussi un épuisement des collaborateurs qui vont subir cette situation (dégradation IER).

Qu'est ce qui justifie ce genre de décision mis à part la volonté de faire des économies de charges au détriment de la santé des collaborateurs et de la satisfaction client ?

### Réponse :

Les règles pour ce type de décision reposent sur des critères objectivés, notamment sur le taux de charge de l'agence au regard des référentiels métiers, les ajustements d'organisation du travail prévus...

Sans des éléments précis sur ces paramètres il nous est difficile de corriger la décision si elle s'éloigne de nos référentiels.

Les équipes sont à l'écoute des éléments complémentaires le cas échéant.

## 3/ Messagerie MMC

Suite au déploiement de cette nouvelle messagerie, nous nous interrogeons sur sa pertinence dans le cadre de la satisfaction clients qui nous guide.

Cette messagerie comporte de nombreuses fonctionnalités et est un changement majeur dans la relation clients.

- Les collaborateurs n'ont reçu qu'un mail avec quelques tutos

**Réponse :** A l'appui de l'expérience des CR pilotes, les managers ont eu 1 audio avec en support une présentation à partager avec leurs collaborateurs, 4 tutos, un Memo assistance avec les points clés de la nouvelle messagerie, la FAQ MMC et les liens vers des bagages détaillés utilisateur. Tout au long de cette période, l'équipe SOCC a également été au soutien des collaborateurs concernés.

Ainsi le bagage de déploiement n'est pas limité à un mail avec tutos. Si une anomalie a pu se tenir localement, les équipes sont à l'écoute pour préciser dans quelle unité afin de rattraper le cas échéant.

- Les managers ont eu une audio d'une heure, puis charge à eux de déployer l'outil et accompagner les conseillers.

- Pensez-vous que cela soit suffisant pour aborder sereinement l'utilisation d'un nouvel outil ?
- Trouvez-vous la conduite du changement optimale et satisfaisante ?

**Réponse :** Avant le déploiement de l'outil, chaque collaborateur a eu connaissance des principes de base de MMC à travers les supports livrés en amont. L'expérience des autres CR a confirmé ce mécanisme de mise en oeuvre. A l'ouverture de l'outil, nous avons ouvert une discussion Teams pour recevoir les questions et avons proposé plusieurs classes virtuelles les 2 semaines qui ont suivi le déploiement.

- Pensez-vous que travailler avec 2 outils, MMC et Outlook, favorise l'efficacité ?

**Réponse :** C'est une crainte exprimée par les conseillers, néanmoins à l'usage il ressort que la séparation des mails commerciaux des mails internes est appréciable car elle permet d'être plus centré sur les demandes clients et de garder une confidentialité des mails internes dans sa BAL Outlook.

- Les collaborateurs ont perdu beaucoup de fonctionnalités qui aujourd'hui leur font perdre beaucoup de temps, notamment les marchés spés (conservation et archivage des messages notamment)

**Réponse :** Un irritant majeur dans MMC est le fait de ne pas pouvoir personnaliser l'archivage des mails reçus, ou pour lesquels le conseiller est en copie (pas de possibilité de créer

des « dossiers » comme dans Outlook). Il est possible de trouver tous les mails externes dans MMC, mais parfois il faut chercher dans plusieurs rubriques différentes. CAAP et d'autres CRs, ont demandé à CA-TS une évolution afin de retrouver cette option (ou l'équivalent) dans MMC.

- S'agissant d'un outil majeur dans la relation client, et donc dans sa satisfaction, pourquoi ne pas attendre qu'il soit stabilisé avant de le déployer ?

**Réponse :** MMC est un outil différent d'Outlook qui nécessite d'aborder les mails d'une autre manière.

Les objectifs principaux de MMC sont la continuité de service, dont une réponse dans les meilleurs délais aux clients et de disposer d'un outil mail client conforme RGPD. Son aspect collaboratif est prévu pour assurer une réponse à chaque mail en responsabilisant un collaborateur au traitement de chaque mail. MMC est déjà utilisé dans la grande majorité des CR depuis un an et fin S2 2025 sera déployé à toutes les CRs. L'outil est considéré stable par CA-TS même si nous attendons des évolutions.

#### **4/ Primes Banque privée :**

Pourquoi les primes individuelles des conseillers de la Banque Privée ne sont-elles plus de réelles primes individuelles puisqu'elles sont maintenant indexées sur le taux d'atteinte de la Banque Privée dont dépend le conseiller ?

Pourquoi les « règles du jeu » sont-elles (une fois de plus) édictées et communiquées à posteriori aux salariés concernés ?

**Réponse :** La prime sur les marchés spécialisés est une prime à la sur performance.

Concrètement, cela signifie que les objectifs du Centre d'affaires doivent être atteints pour pouvoir la déclencher.

La prime est versée aux conseillers privés qui auront généré une activité et des résultats au-delà de leur référentiel métier (soit au-delà de 120%).

Enfin, ces règles ont été annoncées en début d'année comme chaque année.

## 5/ Vélos électriques :

À la suite de l'attribution des vélos électriques aux salariées CAAP éligibles, ces derniers se rendent sur leur lieu de travail avec ces derniers mais il se pose à eux des problématiques d'ordre technique qui freinent leur usage.

En effet Les salariés n'ont pas le droit de rentrer leur vélo dans l'agence mais également simplement la batterie (qui représente une partie importante du prix du vélo) dans l'agence même quand cette dernière présente un agencement le permettant. Cela pose notamment des problèmes de vandalisme voir de vol dans certains secteurs (les VTT en particulier) n'ont pas de système sécurisé pour la batterie).

Pouvez-vous nous dire quelles mesures la Caisse Régionale prévoit de mettre en place afin de mettre fin au problème et permettre l'optimisation d'utilisation de ces vélos en toute sécurité ?

Par ailleurs comment peut-on s'inscrire sur la liste d'attente pour obtenir un vélo électrique de fonction à la suite de l'éligibilité d'un salarié ?

**Réponse :** Dès le départ, il a été bien été précisé aux collaborateurs éligibles aux vélos électriques qu'il ne leur serait pas possible de stationner les vélos dans les agences, ni même les batteries, ceci pour des raisons de sécurité et des risques d'incendies.

Les collaborateurs doivent stationner leur vélo à l'extérieur de l'agence, attachés à un point fixe.

- Notre prestataire leur a écrit pour leur spécifier qu'avec l'application Flow (gratuite), ils avaient la possibilité de bloquer le démarrage du moteur électrique, ce qui est un élément supplémentaire de sécurité.
- Ils ont toute latitude d'acheter un antivol supplémentaire (un deuxième pour les VTT et vélos pliables ou un troisième pour les vélos de ville) pour sécuriser encore plus leur vélo, et d'utiliser le câble également fourni avec le vélo pour sécuriser la batterie.
- Ils peuvent également restituer le vélo si cette problématique les empêchent de se rendre à leur travail ou s'ils ne peuvent pas tenir leur engagement de 50 allers/retours domicile/travail par an.

Il y a une liste d'attente qui existe pour les personnes qui seraient nouvellement éligibles, dans la mesure où des vélos sont restitués. Il convient pour cela d'écrire à 813BG ACHATS ET SERVICES.

## 6/ Suivi des RIC mois précédents

### 1 Taux de chargement portefeuilles pro et agr (RIC du mois de mai 2025)

Rappel RIC posée et réponse apportée

Pouvez-vous nous donner le taux de chargement des portefeuilles des conseillers et chargés pro et agr pour chaque CAF et CAV (en moyenne et taux de chargement mini et maxi) ?

#### Réponse :

| Centre d'Affaire                 | Min. de CHARGE | Moyenne de CHARGE | Max. de CHARGE |
|----------------------------------|----------------|-------------------|----------------|
| GR CENTRE AF AGRI VITI AIX       | 0,89           | 1,08              | 1,20           |
| GR CENTRE AF AGRI VITI ARLES     | 0,79           | 1,00              | 1,17           |
| GR CENTRE AF AGRI VITI CAVAILLON | 0,76           | 0,86              | 0,97           |
| GR CENTRE AF AGRI VITI HT ALPES  | 0,89           | 0,98              | 1,06           |
| GR CENTRE AF AGRI VITI ORANGE    | 0,83           | 0,97              | 1,03           |
| GR CENTRE AFF PRO AIX            | 0,89           | 1,06              | 1,29           |
| GR CENTRE AFF PRO ARLES          | 0,78           | 1,05              | 1,35           |
| GR CENTRE AFF PRO AUBAGNE        | 0,86           | 1,01              | 1,21           |
| GR CENTRE AFF PRO AVIGNON        | 0,95           | 1,02              | 1,20           |
| GR CENTRE AFF PRO CAVAILLON      | 0,83           | 1,03              | 1,24           |
| GR CENTRE AFF PRO ETANG DE BERRE | 0,96           | 1,08              | 1,18           |
| GR CENTRE AFF PRO HAUTES ALPES   | 0,80           | 1,11              | 1,41           |
| GR CENTRE AFF PRO MARSEILLE CTRE | 0,90           | 1,09              | 1,34           |
| GR CENTRE AFF PRO MARSEILLE EST  | 0,95           | 1,13              | 1,37           |
| GR CENTRE AFF PRO MARSEILLE SUD  | 1,05           | 1,23              | 1,51           |
| GR CENTRE AFF PRO ORANGE         | 0,89           | 1,06              | 1,18           |
| GR CENTRE AFF PRO SALON          | 0,74           | 1,01              | 1,29           |
| <b>Total général</b>             | <b>0,74</b>    | <b>1,05</b>       | <b>1,51</b>    |

Question complémentaire > Quel est le pourcentage de portefeuilles chargés à plus de 100% chez les parts ? chez les pro ?

**Réponse :** Selon le référentiel de chargement des PTF actuel :

- 41% du réseau de proximité est chargé à plus de 100
- 34% du réseau AGR est chargé à plus de 100
- 53% du réseau PRO est chargé à plus de 100

## **2 Heures supplémentaires / temps inhabituel de trajet suite à l'évènement du 18 mars ( Ric du mois d'avril)**

Rappel RIC posée et réponse apportée

Combien y a-t-il eu de demandes d'heures supplémentaires et pour temps inhabituel de trajet à récupérer ou à payer ?

### **Réponse :**

- 88 demandes de compensation trajet pour la journée du 18 mars

- 161 demandes d'heures supplémentaires : (94 à payer, 67 à récupérer)

Combien de demandes sont en cours de validation ?

Réponse :

- 24 demandes d'heures à payer en attente de validation manager

- 15 demandes d'heures à récupérer en attente de validation manager

Combien de demandes ont été validées ?

**Réponse :** Toutes les demandes validées par les manager et éligibles ont été validées par le service paie.

A quel niveau hiérarchique la validation doit-elle s'effectuer ?

**Réponse :** La validation s'effectue au niveau du N+1 et du gestionnaire paie.

**Question complémentaire >** Combien de demandes liées à la présentation du projet d'entreprise du 18/03/2025 (heures supplémentaires, compensation temps de trajet exceptionnel) sont encore non validées à ce jour ?

**Réponse :** Tous les managers (12) qui avaient encore des demandes compensation de temps de trajet ont été relancés ce jour.

Sur les 20 demandes en attente 9 ont déjà été validées.

Concernant les demandes d'heures à payer/récupérer nous avons des problématiques techniques, qui ont été remontées au PURH/PPRH car certaines demandes n'arrivent pas chez nous alors qu'elles sont bien validées par le manager.

12 demandes sont bloquées techniquement et seront manuellement saisies sur la paie de juin. 6 demandes n'ont pas

été validées (une relance va être effectuée) ou refusées par le manager.

### 3 Bilan appréciations 2025 ( RIC du mois d'avril)

Rappel RIC posée et réponse apportée

Entretiens appréciation 2025 vs 2024

Pour chaque services supports, marchés spécialisés et le réseau de proximité :

Combien de salariés ont été appréciés en « maîtrise partielle » ?

**Réponse** : 184

Combien de salariés ont été appréciés en « ne maîtrise pas » ?

**Réponse** : 15

Combien de salariés ont vu leurs appréciations se dégrader de maîtrise en maîtrise partielle ou ne maîtrise pas entre 2025 et 2024 ?

**Réponse** : 69

### Question complémentaire > Comment expliquez-vous qu'il y ait le double de maîtrise partielle et ne maîtrise pas en 2025 vs 2024?

**Réponse** : Nous n'avons pas noté de motif systémique sur l'évolution observée. Il apparaît que les évaluations de cette année ont mieux tenu compte de l'ensemble des 3 éléments d'évaluation à savoir, la performance, le savoir être et le savoir-faire : (rappel ci-dessous communiqué aux managers et aux collaborateurs).

|                        | Performance    | Savoir être | Savoir Faire |
|------------------------|----------------|-------------|--------------|
| Excellent              | ++             | ++          | ++           |
| Maîtrise très bien     | +              | +           | +            |
| Maîtrise               | =              | =           | =            |
| Maîtrise partiellement | =/-            | =/-         | =/-          |
| Ne maîtrise pas        | -              | -           | -            |
| En cours d'acquisition | Prise de poste |             |              |





**Vos élus SDACAP/SUDCAM au C.S.E :**

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

Représentante syndicale SDACAP/SUDCAM au C.S.E

- Florence RICHARDIER

