



Nantes, le 26 novembre 2020

**Avis des élus du CSE
sur la Politique Sociale 2019 de la CEBPL**

Au cours du CSE du mois d'Aout 2020, il a été présenté aux élus du CSE le bilan social de la CEBPL au 31 Décembre 2019.

Afin de mesurer les impacts des orientations stratégiques de la CEBPL, les élus du CSE ont à l'unanimité voté pour le recours à une expertise. Ce mandat a été donné au cabinet SECAFI.

Les élus du CSE rappellent que la politique sociale d'une entreprise ne se limite pas aux obligations légales en matière d'assurances sociales ou de prévoyance professionnelle (cf. Les obligations de l'employeur).

Elle peut aussi être volontaire, une politique sociale doit apporter aux employés de la sécurité et du bien-être.

Le Directoire de la CEBPL se reportant systématiquement au RCE en matière commerciale et financière, les élus du CSE ont jugé pertinent de faire de même sur la politique sociale.

Effectifs :

Depuis la mise en place du projet BANCO 2020 en 2017 on constate un recul important des effectifs depuis 2 ans avec :

- (moins) 226 salariés (CDI-CDD-Alternants) en 2019 après - (moins) 209 salariés en 2018

Pour ce qui concerne les effectifs en CDI la baisse est de -11% entre 2016 et 2019 pour un niveau RCE de -6.4% entre 2016 et 2019

Les élus du CSE déplorent que la baisse annoncée des effectifs en CDI de 300 salariés à fin 2021 a été largement dépassé avec une baisse à fin 2019 de - 321 CDI.

L'exercice 2019 est marqué par une très forte hausse du nombre de départs, de plus de 40 %, à 354 (soit + 102).

Le taux de départs représente 14% de la population des techniciens et 9% des cadres.

Le premier motif des départs est une hausse significative des démissions (+74%).

Force est de constater que la CEBPL est la première Caisse qui affiche le plus fort taux de démission.

Elles concernent principalement le réseau, et en particulier le métier de GC Particulier (59 %)

Malgré les explications fournies par la Direction quant aux motivations des salariés à quitter l'entreprise (changement d'orientation professionnelle généralement), le taux de démission atteint 4.9% soit le plus haut niveau de la branche.

Notons que certaines Directions commerciales sont plus impactées que d'autres et notamment la Direction Commerciale de la Sarthe, qui concentre 21% des démissions en 2019 du réseau, et les Directions commerciales du Finistère, d'Ille et Vilaine et du Maine et Loire (chacune représentant environ 10 % des démissions).

Les ruptures conventionnelles sont également orientées à la hausse : + 38,7%.

Après plusieurs exercices de stabilité, les licenciements affichent une croissance de 30,3% dont :

- 23 licenciements pour faute grave, soit + 6 par rapport à 2018, comprenant pour une grande partie les abandons de poste.
- 15 licenciements pour inaptitude, soit + 6 par rapport à 2018.

Notons le poids significatif des départs à l'initiative des salariés sur l'exercice (démissions, RC et abandons de poste), sans réelle action de la part de la Direction.

Dans ce contexte de départs pour la CEBPL, le nombre d'embauches en CDI repart lui à la hausse (190 ETP) sans pour autant retrouver le niveau des exercices antérieurs à 2018.

Malgré l'accélération des recrutements au sein de la CEBPL, elle ne suffit pas à compenser le très haut niveau des départs.

L'essentiel des entrées se réalise sur la filière « Force de Vente », et plus particulièrement sur le métier de GC Part, le nouveau métier d'entrée sur les fonctions commerciales (70% des embauches 2019).

D'importants mouvements du personnel, aussi bien en entrée qu'en sortie, **portent le turn-over à un point haut : 8,9% contre 7,9 % pour RCE.**

Même si le turn-over est important dans le secteur bancaire, les élus du CSE déplorent que la CEBPL tienne un rôle majeur dans cet indicateur au niveau du RCE.

Ces indicateurs témoignent des difficultés pour la CEBPL de fidéliser ses salariés :

- **En deux années, la moitié des GC PART a été renouvelée.**
- **Un quart des CA PROS ont quitté la CEBPL depuis 2017.**

La part des salariés de moins de 25 ans en recrutement repart à la hausse pour se positionner à 37,9 %, compte tenu notamment des transformations d'alternants en CDI sur l'année.

→ 16 % des Directeurs d'Agence ont plus de 50 ans.

Ce qui laisse peu de possibilités pour la plus jeune génération de saisir des opportunités de promotion sur ce métier.

A bsentéisme :

Un taux d'absentéisme stable entre 2018 et 2019, à 7,9%, mais un absentéisme maladie de courte durée en hausse depuis 2017, niveau proche de la branche.

Il atteint 8,9 % sur le Réseau et 5,1 % au siège.

Cela signifie que sur 2 .013 CDI du Réseau, 179 sont absents toute l'année, et souvent pas remplacés.

L'absentéisme est en repli pour les techniciens (-11,4%).

A l'inverse, les cadres enregistrent une hausse de + 79,3 % sur 2 ans (arrêt de moins de 6 mois)

Le niveau des absences de courte durée est supérieur à celui de la branche de plus de 8 pts. Les élus du CSE s'interrogent une fois de plus sur cet état de fait dans un contexte où depuis 2018 la CEBPL réduit drastiquement ses effectifs, réorganise son maillage d'agences ainsi que les fonctions supports.

Les départs et les arrêts de courtes durées ne sont-ils révélateurs d'une dégradation des conditions de travail et d'une charge de travail non maîtrisée ?

Les élus du CSE demandent à la Direction d'avoir une cartographie des arrêts maladie, pour déterminer les Directions Commerciales et les Services où les arrêts sont les plus nombreux. Et de mener des actions pour diminuer cet absentéisme de courte durée.

R émunérations et Classifications :

La CEBPL est la plus mal placée des CE que ce soit en termes de :

- Rémunération moyenne par salarié :
 - Niveau CEBPL : 38.336,00 € contre 40.676,00 € pour le RCE, ce qui place la CEBPL 15^{ème} Caisse sur 15.
- En montant moyen d'intéressement/participation :
 - Niveau CEBPL : 2.479,00 € contre 4.291,00 € pour le RCE, ce qui place la CEBPL 14^{ème} Caisse sur 15

Par conséquent la CEBPL affiche un taux de distribution de son résultat net relativement faible :

- 9.9 % contre 13 % pour le RCE.

Notons que le nombre de changements de classifications sans changement d'emploi aurait profité à 6,5 % de l'effectif de la CEBPL, contre 3,9 % en moyenne dans le RCE.

Sur le périmètre des présents-présents, les 661 promotions enregistrées sur 2018-2019 intègrent une grande part de changement de niveau sur des Classifications « D » (195 promotions en 2 ans ; et passées le plus souvent en E ou F) du fait :

- De la disparition progressive des métiers de Conseillers Commerciaux (- 308 en 2 ans, passés de 434 à 126 CC) et la hausse concomitante du nombre de Gestionnaires de Clientèle Particuliers (+72).
- Les promotions naturelles de CC en GC Part (103).
- Ou de changements de niveau de Gestionnaires Clientèle Part. anciennement placés en « D » (60).

Formation :

Un effort de formation à 5,5%, proche de celui observé dans les exercices précédents, mais qui reste inférieur à l'effort moyen déployé dans les autres CE.

À fin 2019, les frais de formation s'élèvent à 6,1 M € soit un repli de 0,4 M€ comparé à l'année précédente.

Ce taux est inférieur à celui du RCE, alors même que la CEBPL se caractérise par le deuxième plus fort taux de turn-over du RCE, ce qui devrait nécessiter de consacrer une part importante des budgets de formation aux parcours des nouveaux entrants.

Les élus du CSE font le constat suivant :

- Une formation principalement consacrée au réglementaire et aux techniques bancaires dans le cadre du plan stratégique.

Par pôle, les heures de formation recouvrent essentiellement :

- Le réglementaire (46% des formations).

Sur l'exercice, des nouvelles formations obligatoires ont été délivrées : Directive Distribution Assurances (15h/an), Directive du crédit immobilier (7h/an), Certificat AMF, ...

- Les techniques bancaires (31 % du total) : formation sur les différents marchés de clientèle, loi de finance, etc.

Le nombre de salariés formés est en fort repli (- 7,4%).

L'intensité de formation affiche pourtant un rebond (+ 9,5%) sur l'exercice et atteint en moyenne 4,0 jours par stagiaire.

Les élus du CSE constatent que la Politique de Formation de la CEBPL se porte essentiellement sur du réglementaire.

Egalité Professionnelle :

Avec un poids de 57,5% d'effectif féminin à fin 2019, la Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire apparaît relativement proche de la moyenne des caisses (près de 58%).

La CEBPL affiche toutefois une structure de classification montrant toujours une surreprésentation des femmes sur les effectifs Non-Cadres (65,1%).

Et une sous-représentation pour les cadres (44,1%) et légèrement moins marquée que la moyenne des Caisses (autour de 43%).

Le rapport de SECAFI montre aux élus du CSE une enveloppe de 1.352 K€ serait encore nécessaire à fin 2019 pour atteindre une relative égalité salariale entre hommes et femmes au sein de la CEBPL.

En CEBPL, les conditions de travail pour de nombreux de salariés sont insoutenables et altèrent leur santé :

- La disproportion entre les objectifs commerciaux, à dépasser impérativement pour espérer une part variable, et les moyens techniques et humains accordés pour leur réalisation génère stress et épuisement professionnel.
- La baisse des effectifs, à un rythme subi par les salariés restant en place contribue à accentuer la dégradation déjà connue et largement dénoncée des conditions de travail.

Suite aux préconisations de l'expertise diligentée par le CHSCT en 2018, un plan d'action avait été mis en place par la Direction et les élus du CHSCT. À ce jour, quasiment aucun effet n'est ressenti sur le terrain.

Les quatre facteurs de risque notés dans l'avis sur la politique sociale 2018 sont encore, voire davantage d'actualité aujourd'hui :

- La charge et l'intensité de travail, qui sont en perpétuelle augmentation.
- Les conflits de valeur.
- Les exigences émotionnelles en lien avec les incivilités et le risque d'agression.
- Des pratiques managériales parfois dysfonctionnantes.

Peu de choses sont faites pour améliorer le confort et la charge de travail.

Depuis de nombreux mois les élus du CSE demandent un changement de politique commerciale axée sur « les besoins du client » et non focalisé sur une approche produits (Challenges, journée/semaine thématique, remontées quotidiennes de tableaux ...).

Les élus du CSE demandent à la Direction de la CEBPL un investissement dans la qualité du service client (investissements techniques mais surtout humains).

L'expertise sur la Situation Économique et Financière de la CEBPL a fait ressortir une situation saine avec des marges de manœuvres.

Force est de constater que :

- Les cultures et les techniques de management restent malheureusement en contradiction avec les formations sur les méthodes managériales.
- Seule une nouvelle acculturation des salariés aux méthodes commerciales avec moins d'outils de suivi permettrait une amélioration durable de la fidélisation client

L'esprit et la fierté d'appartenance à notre entreprise CEBPL s'est délitée au fil des années.

La qualité d'un réseau bancaire est principalement constituée par le professionnalisme des femmes et des hommes qui le compose. Compte tenu du turn-over actuel sur certains métiers, l'exercice par de jeunes collaborateurs sur ces fonctions pose question.

Résultat des votes : 24 votants

- 0 votes favorables au projet
- 24 votes défavorables au projet
- 0 abstentions

Jocelyn BONOUVRIER
Secrétaire du Comité Social et Économique

