

SOMMAIRE

Cliquez sur un sujet pour accéder directement au passage correspondant.

- | | | |
|----|---|---|
| 1 | Approbation des procès-verbaux des réunions précédentes | 2 |
| 2 | Évolution de l'organisation de la Direction des Risques, de la Conformité et des Contrôles Permanents | 2 |
| 3 | Politique sociale, conditions de travail et emploi : avis défavorable du SNE-CGC | 2 |
| 4 | Regroupement des agences de Chassieu et de Genas : questions et enjeux | 3 |
| 5 | Évolution de la Direction des Moyens Généraux | 3 |
| 6 | Ressources humaines et formation professionnelle : orientations et enjeux | 3 |
| 7 | Situation de l'emploi au deuxième trimestre 2026 : tendances et alertes | 4 |
| 8 | Congé supplémentaire de naissance et couverture santé | 4 |
| 9 | BDR : bilan et perspectives du premier semestre 2026 | 4 |
| 10 | Calendrier social du second semestre 2026 | 4 |



Compte-rendu du Comité Social et Économique

Approbation des procès-verbaux des réunions précédentes

Les procès-verbaux des réunions des 27 mai, 10 juin et 8 juillet 2026 ont tous été **approuvés à l'unanimité** (16 avis favorables).

Concernant le PV du 8 juillet, une correction est actée sur l'assurance de la voiture du CSE : il s'agit d'un **CRM (bonus) de 50 %**, et non d'une réduction. La seconde demande de reformulation est discutée en séance ; **élus et Direction conviennent finalement de laisser la rédaction en l'état.**

Évolution de l'organisation de la Direction des Risques, de la Conformité et des Contrôles Permanents

Le projet vise notamment à renforcer la cohérence de l'organisation, clarifier les responsabilités, favoriser les synergies métiers et accompagner la montée en compétence des équipes.

AVIS DU SNE-CGC

« Nous prenons acte des objectifs affichés : renforcer la cohérence de l'organisation, clarifier les responsabilités, favoriser les synergies métiers et accompagner la montée en compétence des équipes. Le SNE-CGC restera attentif aux conditions concrètes de déploiement, à l'accompagnement des collaborateurs concernés, ainsi qu'aux impacts éventuels sur la charge de travail. Le SNE-CGC émet un avis favorable sur le projet d'évolution de l'organisation de la Direction des Risques, de la Conformité et des Contrôles Permanents. »

UNSA : favorable - CGT : favorable - SUD : favorable. Le projet recueille un avis favorable à l'unanimité.

Politique sociale, conditions de travail et emploi : un avis défavorable du SNE-CGC

La consultation porte sur la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi à la CERA.

AVIS DU SNE-CGC

Les élus SNE-CGC souhaitent tout d'abord rappeler que la politique sociale d'une entreprise ne peut pas être appréciée uniquement au regard de quelques indicateurs favorables. Elle doit avant tout être évaluée à travers la réalité du travail vécue par les salariés, les moyens mis à leur disposition, la soutenabilité des objectifs fixés et la capacité de l'entreprise à préserver durablement leur santé.

À ce titre, les élus SNE-CGC relèvent plusieurs points positifs : une stabilité globale des effectifs, un budget formation maintenu, une dynamique de promotions et d'embauches comparable à 2024, ainsi qu'une progression du budget consacré à l'amélioration des conditions de travail.

Pour autant, ces éléments ne suffisent pas à masquer une dégradation préoccupante des conditions de travail, régulièrement exprimée par les salariés lors de nos visites en agences et dans les services.

Cette dégradation se traduit par une intensification de la charge de travail, liée à des objectifs commerciaux toujours plus élevés, à un turn-over important et à un nombre de postes vacants significatif. Les salariés comprennent la nécessité d'objectifs commerciaux, mais ne comprennent plus la manière dont on leur demande de les atteindre, dans un contexte de pression croissante.

Les chiffres du bilan social confirment cette alerte. L'absentéisme progresse de **plus de 10 % entre 2024 et 2025**, après une hausse déjà importante de 6,3 % entre 2023 et 2024. Le nombre total de jours d'absence augmente également de près de 10 %, pour atteindre **88 160 jours** sur l'année.

La situation est particulièrement préoccupante concernant les arrêts maladie et les accidents du travail. Pour les non-cadres, les jours d'absence pour maladie progressent de **10,3 %**, ceux liés aux arrêts supérieurs à 6 mois de **40,3 %**, et ceux liés aux accidents du travail de **64 %**. Pour les cadres, les jours d'absence pour maladie augmentent de **20 %**, ceux liés aux arrêts supérieurs à 6 mois de **54,6 %**, et ceux liés aux accidents du travail de **107 %**.

Les élus SNE-CGC alertent également sur l'augmentation très significative du nombre de salariés déclarés définitivement inaptes à leur emploi par le médecin du travail, en hausse de **300 %**.

Ces évolutions interrogent fortement, d'autant plus qu'elles interviennent malgré une hausse du budget consacré à l'amélioration des conditions de travail. Elles traduisent un malaise profond qui ne peut être traité uniquement par des mesures ponctuelles, mais nécessite une réflexion globale sur l'organisation du travail, les objectifs, les moyens et les effectifs.

Les élus SNE-CGC souhaitent enfin souligner une incohérence en matière de politique salariale : alors que l'augmentation de la masse salariale annuelle globale reste limitée à **0,5 % en 2025**, les **10 rémunérations les plus élevées progressent de 6,4 %**.

Les élus SNE-CGC regrettent par ailleurs que l'expertise externe votée en CSE n'ait pas pu être réalisée. Elle aurait constitué un appui précieux pour objectiver les alertes exprimées depuis plusieurs années, mieux comprendre les facteurs de dégradation des conditions de travail et dégager des pistes d'action concrètes, adaptées et urgentes.

Pour l'ensemble de ces raisons, les élus SNE-CGC émettent à nouveau un avis défavorable sur la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi à la CERA.

Comme déjà exprimé les années précédentes, les élus SNE-CGC réaffirment leur volonté de travailler avec la direction dans un esprit de dialogue social constructif sur les sujets majeurs soulevés dans cet avis.



UNSA : défavorable - CGT : défavorable - SUD : défavorable. La consultation recueille un avis défavorable à l'unanimité.

Regroupement des agences de Chassieu et de Genas : questions et enjeux

Le projet, présenté très en amont pour une mise en œuvre prévue en 2027, s'appuie sur une opportunité immobilière à proximité immédiate de l'agence actuelle de Genas. La CERA est aujourd'hui locataire des deux agences.

Le projet en bref

- **8 ETP aujourd'hui ; 7 ETP après regroupement, hors métiers spécialisés**, soit un ETP de moins. La projection reste à finaliser compte tenu de portefeuilles GC importants.
- La nouvelle structure serait une grande agence classique avec un **ADA, un GC, un Chargé Pro et un CAGP**.
- En moyenne, **20 à 30 % des clients acceptent de basculer en AEL**, soit environ 200 à 300 foyers retirés de la projection de la nouvelle agence.

Ce que le SNE-CGC a demandé

Le SNE-CGC a interrogé la Direction sur la charge supplémentaire pour les AEL, notamment le temps nécessaire pour contacter les clients lors des fermetures. La Direction estime ces flux absorbables : les appels sont anticipés de plus d'un mois et les clients répartis entre les AEL selon leurs capacités.

Les élus SNE-CGC ont surtout demandé une **vision à long terme du modèle de distribution**. La Direction anticipe une poursuite de la baisse du nombre d'agences, principalement en zones urbaines et périurbaines denses, parallèlement à la progression des usages digitaux. Le SNE-CGC a insisté sur la nécessité de donner davantage de visibilité aux salariés et sur la place durable du conseil humain et de l'expertise.

Évolution de la Direction des Moyens Généraux

Le projet concerne les activités Maintenance et Travaux. L'objectif est de rapprocher les deux activités pour améliorer la polyvalence des collaborateurs et faciliter le suivi budgétaire.

- Création d'un Département « **Travaux et Maintenance immobilière** », constitué de trois services.
- Passage de **20 à 19 ETP** par suppression d'un poste vacant.
- Le SNE-CGC a relevé que cette organisation revient à une logique déjà connue ; la Direction indique vouloir désiloter les activités.

Les élus sont invités à transmettre leurs questions pour le **CSE de septembre**. La mise en œuvre est envisagée en octobre / novembre.

Ressources humaines et formation professionnelle : orientations et enjeux

Nouvel accord de branche : parcours professionnel et reconversion

Le nouvel accord fait évoluer les Entretiens de Parcours Professionnels : entretien après un an pour les nouveaux entrants, entretien de parcours tous les quatre ans, état des lieux à la huitième année, puis entretiens de mi-carrière et de fin de carrière.

Le SNE-CGC a insisté sur le suivi des salariés de 50/60 ans concernant les formations et les évolutions de poste. La **période de reconversion professionnelle** remplace le dispositif Pro-A et permet de suivre un parcours certifiant, en interne ou en externe.

Formation 2027 : « Progresser dans le réseau »

Le programme prévoit des parcours individualisés. Le test de compétences a été utilisé par **13 000 collaborateurs** dans les Caisses, dont **1 000 à la CERA** ; 56 % atteignent le niveau 3 attendu. La deuxième phase porte sur l'entraînement aux postures et pratiques, avec un coach humain et un outil de simulation utilisant l'IA.

Position du SNE-CGC : replacer le manager au cœur du développement des compétences suppose de lui donner réellement du temps. Les élus ont souligné l'écart entre les principes affichés et la réalité des sollicitations sur le terrain. La Direction confirme que l'entraînement IA n'a pas vocation à remplacer les formations existantes. Le SNE-CGC a demandé une démonstration de l'outil.

Le SNE-CGC a également demandé davantage de lisibilité sur les passerelles de carrière des professionnels vers le management ou le patrimonial.

Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA)

La DDA impose **15 heures de formation annuelle** en assurance aux collaborateurs éligibles. En 2026, le dispositif comprend une journée en présentiel et un parcours digital de huit heures.

La Direction doit compléter le dispositif car certains modules ont été réalisés trop rapidement : une **classe virtuelle de rattrapage d'1 h 30 est prévue à l'automne pour 500 collaborateurs**. L'exigence réglementaire porte sur le nombre d'heures effectuées.



Situation de l'emploi au deuxième trimestre 2026 : tendances et alertes

Les démissions restent globalement sur la même tendance qu'en 2024 et 2025. La Direction identifie toutefois un enjeu particulier pour les collaborateurs qui quittent l'entreprise avant trois ans d'ancienneté, notamment les GC du réseau.

Lecture du SNE-CGC : le facteur générationnel existe mais n'explique pas tout. Les jeunes collaborateurs arbitrent aussi entre rémunération et contraintes du métier. Le SNE-CGC a remis en avant la pression commerciale, la gestion de multi-portefeuilles liée aux postes vacants, le manque de reconnaissance et le retour de méthodes managériales jugées inadaptées. La Direction partage une partie du diagnostic tout en soulignant les enjeux de productivité.

Plusieurs licenciements pour inaptitude ont été évoqués. M. Isérentant estime qu'une évolution des pratiques médicales pourrait conduire davantage à rechercher une adaptation de poste plutôt qu'une inaptitude définitive, ce qui reporte davantage la recherche de solution sur l'employeur.

Création d'un poste « Conquête Pro Montagne »

Un poste de Chargé de clientèle Conquête Pro Montagne est créé. Proche d'un rôle de technico-commercial, il doit appuyer les Chargés de clientèle, notamment sur les aspects administratifs. La plage de classification annoncée va de E à I.

Intéressement 2025

L'enveloppe est plafonnée à **19,67 M€** et bénéficie à **3 371 salariés**. Le montant moyen atteint **5 800 €**, soit 1 000 € de plus que l'année précédente. L'abondement brut moyen est de 266 € et la prime représente en moyenne 16,88 % de la rémunération annuelle des bénéficiaires. Seuls 2,5 % des collaborateurs ont placé la somme sur le PERCO.

Primes de contribution - gestion multiple de portefeuilles professionnels

La prime au titre de 2025 a été versée en juin 2026 à **66 collaborateurs**. Celle du **1er quadrimestre 2026** est en cours de traitement, avec un versement prévu en août.

Position du SNE-CGC : la prime ne règle pas l'usure professionnelle de salariés qui subissent parfois cette situation depuis plusieurs années, ni la difficulté à atteindre les objectifs quand le volume de SAV augmente. Les élus demandent des mesures pérennes.

Congé supplémentaire de naissance et couverture santé

Le contrat BPCE Mutuelle ne prévoit pas actuellement le maintien de la couverture pendant ce congé, qui suspend le contrat de travail. Dans l'attente des précisions de l'URSSAF, la Direction propose, à titre conservatoire, de **maintenir la prévoyance et la complémentaire santé** avec prélèvement des quotes-parts mensuelles de cotisations. Un avenant est envisagé.

Un second point concerne la **paie, établie avec un mois de décalage** : la prise en compte différée de certaines absences peut entraîner une baisse de rémunération inattendue. La Direction retient l'idée d'une meilleure information pour les congés maternité ; le traitement des arrêts maladie, notamment des mi-temps thérapeutiques, est plus complexe.

BDR : bilan et perspectives du premier semestre 2026

La Direction met en place un nouveau séquençage des échanges avec le CSE : la BDR fera l'objet d'une présentation sur les résultats et les perspectives **une fois par semestre**, en complément de points plus réguliers sur la BDD, les Pros et les sujets transverses.

Crédits : reprise de l'activité, mais de forts écarts entre marchés

Au 15 juillet, le taux d'atteinte global présenté sur les crédits est de **47 %**. Les situations sont très contrastées : ESS 47 %, Secteur Public 20 %, Logement Social 83 %, Santé 57 %, DPI 146 %. Hyperia reste marqué par l'attentisme et la concurrence ; le Corporate a connu un coup d'arrêt après un bon premier trimestre avant de repartir en juin.

Collecte et équipement

La collecte reste insuffisante mais le déficit diminue. La grille des CAT a été réajustée et la CERA propose des **CAT renouvelables automatiquement sur 3 et 6 mois**. BPCE prévoit aussi un traitement spécifique des grands comptes.

Au 30 juin, les EER s'établissent à **177 pour un objectif de 510**. Les résultats sont hétérogènes : Santé et Hyperia sont bien positionnées, tandis que l'ESS et l'Entreprise sont plus en difficulté. Une campagne de prospection est prévue au second semestre avec le prestataire **Aviso**.

Facturation électronique

Plus de **300 clients** ont déjà été contactés pour leur proposer un module de facturation. La Direction en fait un enjeu du second semestre, dans un contexte de concurrence et d'adoption encore progressive.

Calendrier social du second semestre 2026

- Un **CSE extraordinaire** est prévu le **jeudi 27 août au matin** sur une opération financière du Groupe liée à une émission à laquelle les Caisses et les Banques devraient souscrire.
- Le **conseil de surveillance de BPCE SA**, chargé de valider l'opération, est prévu début août.
- Le CSE initialement prévu le **jeudi 22 octobre** est déplacé au **mercredi 28 octobre**.

