

CEPAC
Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique
— Séance ordinaire du 29 juin 2023 —

Sur convocation du Président du Comité Social et Économique, les membres se sont réunis dans les locaux de la place Estrangin-Pastré à Marseille.

- *Étaient présents :*

Pour la Direction :

Hervé D'HARCOURT (Président)
Christine FABRESSE

Cécile IMBERT
Corinne SIMONOT
Caroline ISNARDON

Pour les salariés :

Titulaires :

1^{er} collègue :

Jean-Pierre AVIER (CGT/SUNI)
Frédérique CASTELLO (SU/UNSA)
Isabelle CECCALDI-FLAUD (SU/UNSA)
Guillaume DEVICHI (CFDT)
Najet EECKELAERT-ZENOU (SU/UNSA)
Patrice ESCHENBRENNER (SNE-CGC)
Sandrine FERMANIAN (SU/UNSA)
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)
Karine MAILLOT (CFTC)
Philippe MARTIN (SU/UNSA)
Jean-Marc SICOT (CGT/SUNI)

2^{ème} collègue :

Fattouma AZOUAOU (SU/UNSA)
Christophe CONVALLI (SU/UNSA)
Franck DELAGRANDE (SU/UNSA)
Éric DOCHE (SNE-CGC)
Philippe DURANTI (SU/UNSA)
Jean-Alain LAFFITE (CFTC)
Edmond VIPERAI (CFDT)

Représentants syndicaux :

Patrick PINEAU (CFDT)
Patricia MACCIOCU (SNE/CGC)

Invités :

Jérémy BEAUDENUIT, Thierry MOTREFF, Serge QUERILLACQ, Eugénie SALLIOU

Suppléants :

1^{er} collègue :

Dominique BALBINE (CFDT)
Laetitia COSTANTINI (SU/UNSA)
Laurent INSEQUE (SU/UNSA)
Kristel MARTIN (SU/UNAS)
Florence PALACIO (SU/UNSA)

2^{ème} collègue :

Annick CARME-PRADA (SU/UNSA)
Jean-Luc PONS (SU/UNSA)

Ordre du jour

1.	Désignation d'un secrétaire de séance	3
2.	Approbation du procès-verbal de la séance du 25 mai 2023	3
3.	Information des membres du CSE sur le projet de titrisation BPCE Home Loans et BPCE SME 2023	3
4.	Point d'information sur le déploiement des casques sans fil en agence	3
5.	Compte rendu de la commission emploi formation du 31 mai 2023	12
6.	Désignation d'un nouveau membre de la commission de proximité de la Réunion suite à la démission de Madame ELLAMA	16
7.	Recueil de l'avis du CSE sur les plans ci-dessous suite aux commissions techniques des 8 juin 2023 pour la Métropole et du 5 mai pour la Réunion	16
8.	Intervention de la Présidente, Madame Christine FABRESSE.....	21
9.	Compte rendu des visites des agences dans les Îles du Nord par les membres de la commission de proximité Guadeloupe IDN.....	29
10.	Points divers	31

La séance est ouverte à 10 heures sous la présidence de M D'HARCOURT.

1. Désignation d'un secrétaire de séance

M. DURANTI est désigné secrétaire de séance.

2. Approbation du procès-verbal de la séance du 25 mai 2023

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 25 mai 2023 est approuvé à la majorité (23 pour et 2 abstentions pour 25 votants).

3. Information des membres du CSE sur le projet de titrisation BPCE Home Loans et BPCE SME 2023

Intervenante : Eugénie SALLIOU.

Mme SALLIOU

Je vous présente deux projets de titrisation prévus pour la fin 2023.

Les projets Home Loans vous sont présentés régulièrement. Celui prévu en octobre 2022 n'a pas pu aboutir au vu des conditions de marché. Un autre est prévu pour le mois d'octobre 2023. BPCE a décidé d'arrêter ACC Immo et ACC Corporate. Le principe d'Home Loans est le suivant : les caisses apportent des crédits immobiliers dans un véhicule FCT et FCT émet des titres qui sont émis sur le marché. L'opération apporte de la liquidité. Le programme sera d'un milliard d'euros, dont 40 millions pour la CEPAC.

Concernant le projet BPCE SME 2023, les caisses apportent leurs créances, qui sont rassemblées dans le véhicule BPCE Master SME. Ce véhicule émet des titres. SME est une opération autodétenue, c'est-à-dire que les titres ne sont pas émis sur le marché. Nous ne gagnons pas en refinancement. Via la Banque de France, ces titres seront apportés à la Banque centrale européenne, ce qui améliorera notre réserve de liquidités.

M. D'HARCOURT

La Caisse a intérêt à sortir les crédits de son bilan, mais qui seront les acheteurs ?

Mme SALLIOU

Les compagnies d'assurance ont besoin d'avoir des actifs longs.

Nous apportons les prêts au véhicule qui est ensuite consolidé comptablement, il n'y a donc pas d'impacts pour nos clients, la gestion du risque est également conservée. Le stock de prêt est en moyenne à un taux de 1.8% alors que le taux du marché est supérieur et le titre est émis à taux variable. Une mécanique de swap et de back-swap est mise en place : le complément nécessaire pour atteindre le taux de marché sera apporté par les caisses.

L'opération n'entraîne pas d'impact sur le résultat ni sur le coût du risque et permet d'obtenir une liquidité hors enveloppe BPCE au prix du marché. Le projet sera présenté au COS du 12 octobre. L'opération Home Loans est prévue pour octobre 2023 et l'opération BPCE SME pour novembre 2023.

M. DEVICHI

Le nombre de crédits immobiliers diminue, mais leur qualité augmente. La situation actuelle du marché est-elle bénéfique pour nos futures liquidités ?

Mme SALLIOU

Actuellement, nous prêtons moins sur les crédits immobiliers, bien malgré nous, ce qui diminue nos besoins en liquidités. La baisse de la production aura un impact sur les stocks futurs mais nous disposons d'un stock suffisant pour continuer à mobiliser des créances bénéficiant à notre liquidité.

M. D'HARCOURT

Nous sommes contents d'avoir incité les équipes à réaliser un volume important de crédits. Toutes les banques n'ont pas eu la capacité de produire autant de crédits, par manque de liquidités. Depuis le début juin, nous réalisons moins de crédits, non du fait de notre volonté, mais parce que le marché se tend.

M. AVIER

Si ce sujet est récurrent dans le Groupe, c'est parce que nous ne parvenons pas à collecter autant que nous avons besoin. Nous cherchons uniquement à bancariser les clients au lieu de collecter. Pour compenser, nous recourrons à la titrisation financière. C'est dangereux. Si l'économie s'effondre, que se passera-t-il ?

Mme MACCIOCU

Faut-il respecter un quota ? Nous recommandons cette opération chaque année.

Mme SALLIOU

La Caisse doit respecter son poids dans le Groupe et des ratios réglementaires. Nous suivons aussi une politique de diversification des sources de refinancement.

Mme MACCIOCU

C'est rassurant.

Une catégorie de crédits est-elle visée ?

Mme SALLIOU

Nous pouvons affecter nos différents crédits à des dispositifs. Tout dépend de l'appétence des marchés pour certains types de crédits.

M. DURANTI

L'écart de taux entre nos crédits et le taux du marché est porté par la CEPAC. Comment est-ce matérialisé ? Faut-il provisionner en vue d'une possible hausse des taux ? Ce point aura un impact fort sur le coût de la liquidité. Sommes-nous capables de le maîtriser ?

Mme SALLIOU

Le coût de la collecte et le coût de la liquidité sur les marchés augmentent. Les charges d'intérêt progressent. Nous subissons cette évolution. Le taux de notre stock de crédits remonte progressivement. Un tiers de notre stock de crédits est à taux variable. En général, la marge d'intérêt diminue.

M. DURANTI

L'impact des taux est d'autant plus fort que la titrisation s'effectue sur notre stock de crédits qui a un taux assez faible.

Mme SALLIOU

Oui, mais notre stock de crédits immobiliers se renouvelle progressivement.

M. DELAGRANDE

Nous avons la chance d'être dans une Banque qui continue à prêter et qui participe à l'économie des entreprises. Il n'a jamais été dit que nous ne devons pas collecter. Nous avons besoin de liquidités. Sur ces sujets techniques, nous faisons confiance à nos financiers. Toutefois, jusqu'à présent, la titrisation concernait uniquement le crédit immobilier, dont le stock est important. Or, elle s'ouvre aujourd'hui aux crédits d'équipement PME. Le contexte est incertain. Quel est le niveau de stabilité ?

En COS, le Président du Groupe a annoncé qu'il fallait privilégier une approche green inside. Or ce n'est pas le cas pour cette opération.

Mme SALLIOU

L'opération SME, qui concerne les crédits PME, est une opération autodétenue. Les titres ne sont pas émis sur le marché. Nous créons et achetons ces titres, puis nous les mettons en garantie à la BCE.

Nous mobilisons différents types de sources de refinancement. D'autres dispositifs sont plus green, notamment auprès de la BEI.

M. VIPERAI

Pouvez-vous préciser en quoi consiste la mécanique du swap ?

Mme SALLIOU

Nous émettons au taux du marché à 4 %, qui est variable, alors que nous apportons des crédits à taux fixe à 1,8 %. Nous mettons en place un swap entre le FCT et Natixis, pour corriger l'écart entre le variable et le fixe et l'écart de rémunération entre les deux taux. Ce swap sera retourné (c'est un back-swap) vis-à-vis de la CEPAC. La CEPAC paiera du taux variable en entrée de swap, ce taux variable bascule chez Natixis, Natixis se retourne vers le FCT et le FCT ramène le taux variable en sortie. C'est ainsi qu'au bout de la chaîne sort du taux variable.

Mme FERMANIAN

Nous procédons à ces titrisations depuis 2018. En tout, quel volume de crédits a-t-il été titrisé par rapport à notre volume total de crédits ?

Mme SALLIOU

Je ne sais pas. Je note la question.

M. D'HARCOURT

Sans doute entre 150 et 200 millions d'euros.

4. Point d'information sur le déploiement des casques sans fil en agence

Intervenant : Serge QUERILLACQ.

M. QUERILLACQ

Le directoire a décidé le 19 mai de suspendre le déploiement des casques. La décision s'applique depuis le 19 mai à la Métropole et aux Antilles et depuis le 5 juin à la Réunion. À cette date, la moitié des salariés a reçu un casque sans fil.

Cette décision a été prise, car nous avons identifié et entendu les remontées du réseau commercial qui a mis en avant plusieurs dysfonctionnements. Le projet devait répondre à un irritant du réseau, mais il a généré de nouveaux irritants. J'en assume la responsabilité.

Nous avons identifié les impacts avant le déploiement, mais nous n'avons pas correctement apprécié l'ampleur de ces impacts ni la capacité d'acceptation du changement du réseau commercial. Du fait de cette mauvaise appréciation, nous

nous sommes concentrés sur le déploiement de l'outil technique. Nous nous sommes trompés dans la conduite du changement et dans l'accompagnement.

Les équipes chargées du déploiement et de l'accompagnement étaient hétérogènes. Dans certains territoires, le prestataire a été défaillant.

Les équipes de l'Excellence client ont appelé 89 directeurs d'agence en Métropole. Les retours de la Réunion sont très bons et peu de retours étaient disponibles à cette date aux Antilles. Mes équipes ont travaillé avec celles de la Distribution, de la DAC, de la Direction Expérience client et avec le réseau. Il nous a paru important de rappeler les agences qui demandaient un retour en arrière pour comprendre leurs attendus. Entre les deux appels, nous nous sommes aperçus que les salariés avaient pris de nouvelles habitudes et commençaient à s'adapter à l'outil. Le taux de décroché des agences revient à la normale. Ces entretiens nous ont permis de confirmer que les points les plus importants à résoudre concernent la gestion des absences, la simplification d'accès à l'application et la gestion des interceptions.

Nous avons retravaillé l'accompagnement et la conduite du changement pour les agences déjà déployées. Pour le moment, le déploiement dans de nouvelles agences est toujours suspendu. Nous voulons apporter des compléments d'information et d'usage aux agences déjà équipées. Ensuite, nous reprendrons le déploiement, sans doute pas avant l'automne 2023.

Nous avons identifié huit agences pilotes qui bénéficieront de sessions de formation couvrant la totalité des sujets. Vingt agences rencontrent des difficultés plus importantes et recevront un accompagnement spécifique (webinaires, accompagnement en présentiel). Ensuite, nous traiterons toutes les agences déjà déployées selon ce principe. Sera ajouté sur le poste de travail un lien vers la foire aux questions (utilisation des outils, posture, usages). Un Échang'heure dédié se déroulera le 6 juillet. À partir de la rentrée, la DAC animera des ateliers à la main des DA, des DC ou des DT.

En Jabber, l'ordinateur devient un téléphone. Quand le salarié n'est pas connecté, l'appel est perdu et arrive sur sa messagerie vocale. En cas d'absence inopinée, il est compliqué de reprendre l'appel. Désormais, en cas d'absence, l'appel arrivera automatiquement sur le groupement d'interception. Nous voulons mesurer l'apport de cette solution qui sera déployée sur les huit agences pilotes.

Nous appliquerons les standards du Groupe : il y aura jusqu'à 8 sonneries (soit 30 secondes) pour répondre à un appel client, avec 4 sonneries pour le GC appelé et 4 sonneries pour le groupe d'interception.

L'application Jabber sera positionnée au premier plan du poste de travail, sans gêne sur les autres applications.

Auparavant, quand un salarié entendait sonner le téléphone de son collègue absent, il pouvait anticiper qu'il allait devoir y répondre. À présent, ce n'est plus possible. Nous voulons faire en sorte que le collectif soit informé quand un salarié est absent et ne décroche pas. Nous devons tester ce dispositif dans les agences pilotes.

Nous observons des pertes de configuration sur quelques postes. Nous testerons le correctif envoyé par le Groupe.

M. DEVICHI

La mise en place des casques partait d'une bonne intention. C'est un matériel de qualité, mais il a été déployé sans vraiment en avoir mesuré l'impact.

En cas de problème informatique, nous ne pouvons plus répondre au téléphone.

Si un appel est récupéré par un collègue, le client est satisfait et pourtant l'appel est noté comme « perdu » pour le salarié appelé.

M. QUERILLACQ

Nous avons testé le matériel en agence fin 2022 avant de passer la commande. C'est d'après le retour extrêmement positif des agences pilotes que nous avons pris cette décision. Nous devons donc nous interroger. Organisons-nous nos tests toujours sur les mêmes agences, qui seraient plus technophiles ? Sommes-nous suffisamment attentifs à recueillir les retours négatifs pendant les tests ?

Concernant le taux de décroché, je distingue trois catégories pour la période entre fin mars et fin mai :

- Les agences qui progressent : taux de 71 % pour les agences déployées et taux de 69 % pour les agences avec l'ancienne solution ;
- Les agences qui stagnent : taux de 60 % dans les deux cas ;
- Les agences qui se dégradent : taux de 54 % pour les agences déployées et de 51 % pour les agences avec l'ancienne solution.

Toutefois, parmi les agences déployées, 50 % d'entre elles voient leur taux diminuer alors que seuls 35 % des agences non déployées ont une baisse du taux de décroché. Ce point met en avant l'importance de la gestion des absences (car les congés sont nombreux en avril et mai).

Auparavant, la téléphonie nécessitait également une connexion IP. C'est pourquoi tous les DA sont équipés de téléphone portable. Quand le PC d'un salarié ne fonctionne plus, l'appel passera sur le groupe d'interception et le client sera servi. Par ailleurs, un téléphone Cisco est positionné dans la zone accueil de toutes les agences déployées. Il est possible d'appeler le 0800.

M. LAFFITE

Il est positif de prendre le temps d'analyser le sujet avant de continuer.

Les CAPRO se déplacent dans les agences. Comment leur situation sera-t-elle gérée ?

Le casque est de bonne qualité, mais les salariés ne s'entendent pas parler, parlent fort et les personnes situées à côté les entendent.

M. QUERILLACQ

Quand le déploiement sera finalisé, il n'y aura plus de problème de transfert d'appel pour les CAPRO. Le CAPRO se déplacera avec son ordinateur et il pourra téléphoner. Il en ira de même en télétravail.

Auparavant, le casque n'isolait pas du bruit. Le nouveau casque isole très bien, mais les salariés se sentent trop isolés. Le problème est insoluble.

Mme MACCIOCU

C'est vrai que si la voix d'un salarié porte, c'est compliqué pour ses collègues. Cet irritant restera.

Le casque exerce une pression sur les oreilles. Une salariée se plaint, car le port du casque a aggravé une otite. Il est également peu compatible avec le port de boucles d'oreilles.

Il faut travailler sur la posture banquier, car en rendez-vous, le client trouve bizarre que le GC porte un casque autour du cou.

Il n'est pas possible d'avoir une messagerie personnelle, ce qui est dommage.

M. QUERILLACQ

Le salarié peut choisir. Or, 1 400 salariés ont choisi le message d'absence longue, qui ne permet pas de laisser un message vocal. Par ailleurs, un chantier joignabilité sera entrepris ultérieurement.

Il ne faut pas garder le casque sur les oreilles toute la journée.

M. D'HARCOURT

Les problèmes physiques particuliers sont notés. La solution est majoritairement confortable. Nous sommes attentifs pour adapter le matériel en cas de situation individuelle.

M. QUERILLACQ

En 2025, plus aucun groupe bancaire n'aura de téléphone fixe. Les appels passeront uniquement par l'ordinateur ou le téléphone portable. Nous ne devons pas attendre pour évoluer.

Mme FERMANIAN

Merci d'être attentif au déploiement de ces casques. Le téléphone est un outil essentiel. Pourquoi ne pas laisser au salarié la possibilité de choisir entre le téléphone fixe et le téléphone sur l'ordinateur ?

Le casque est lourd. Certains salariés ont la sensation de parler les oreilles bouchées. Il est vrai que l'outil doit correspondre au plus grand nombre alors que nous sommes tous différents.

M. QUERILLACQ

Faire coexister deux solutions en parallèle n'est pas envisageable. Le salarié doit s'habituer à utiliser Jabber. Plus nous attendrons, plus ce sera compliqué. Dans les agences non collaboratives, ou quand il suit une formation ou quand il télétravaille, le salarié peut téléphoner sans porter le casque. Nous expliquerons comment mieux utiliser le microphone et le haut-parleur.

M. DELAGRANDE

Le sujet n'est pas uniquement technique. La Distribution doit travailler sur la relation client. La prise en charge téléphonique du client est un sujet complexe. Les salariés sont en rendez-vous avec un client, mais sont perturbés par les appels téléphoniques. Ils doivent garder le casque à porter de main pour intercepter l'appel. Le débat porte davantage sur la prise en charge du client. Il serait possible de recourir à une solution SVI pour éviter le téléphone.

Ce projet avec un impact sur les conditions de travail et sur l'organisation aurait dû être présenté en détail au CSE. Nous aurions pu apporter des suggestions.

L'Entreprise a besoin de se transformer, les projets sont nombreux et il est nécessaire d'associer les représentants des salariés et d'intégrer davantage la notion de conduite du changement.

M. AVIER

Le groupe d'interception fait-il partie de l'agence ?

Normalement, c'est à l'e-Cepac de prendre le relais. Le dispositif d'interception met en difficulté le personnel présent en agence. La plupart du temps, il manque la moitié des effectifs et pour les salariés présents il est difficile de gérer tous les canaux. Le moindre problème technologique prend une ampleur considérable.

M. QUERILLACQ

Toutes les agences possèdent un groupe d'interception depuis 2017 qui rassemble la totalité de leurs salariés.

M. GRANDSON

À la Martinique, une seule agence a été déployée. Le prestataire n'a pas pris en compte les retours des salariés. On n'a pas vérifié quels métiers mobiles étaient affectés à l'agence et s'ils avaient reçu un casque.

Le casque est lourd. Quand nous recevons un client, il faut le remettre pour intercepter les appels et la position client est compliquée à trouver.

M. QUERILLACQ

La population mobile a été prise en compte, mais la suspension du déploiement a pour conséquence que des CAPRO se retrouvent sans casque alors que leur agence a basculé. C'est pourquoi un accompagnement particulier est prévu pour la population nomade.

Le prestataire de la Martinique a été défaillant. Je traite le sujet avec BPCE IT.

Mme BALBINE

Si le salarié est en rendez-vous et si son collègue récupère l'appel, il sera noté un appel perdu pour le salarié, alors que le client a reçu une réponse.

M. QUERILLACQ

Rien n'a changé sur ce point. Les salariés suivent leur taux de décroché et leur taux d'entraide (appels interceptés).

M. DOCHE

Le réseau perçoit les appels comme une contrainte et un empêchement d'exercer son objectif quotidien de production. Si nous pouvions modifier cette perception, le commercial aurait le souci constant de répondre en priorité aux attentes du

client avant de produire. Sur ce point, nous pourrions nous inspirer de l'expérience d'autres réseaux bancaires.

Mme AZOUAOU

Le casque pose problème à certains salariés. Est-il définitif ? Est-il envisagé d'utiliser des AirPods ?

M. QUERILLACQ

Les AirPods sont incompatibles avec les otites et la Caisse n'utilise pas les produits Apple. En général, les petits écouteurs posés directement dans les oreilles se perdent facilement et sont très coûteux. Leur usage est pratique dans la vie privée, mais ne convient absolument pas à un usage professionnel.

5. Compte rendu de la commission emploi formation du 31 mai 2023

La commission s'est réunie afin de prendre connaissance du Bilan annuel de développement des compétences 2022 et du Bilan social 2022.

Le bilan des formations fait apparaître une articulation autour, de nouveaux dispositifs comme talents CEPAC, de consolidation des fondamentaux, d'un catalogue d'auto-formation et de l'élaboration du nouveau parcours de formation et d'intégration pour les jeunes recrues baptisé NBA.

Un bilan dépassant les objectifs en J/H/F (+109%) avec un budget consommé en diminution de 173k€ vs 2021 mais en dépassement de 6% par rapport au prévisionnel ce qui démontre que le budget prévisionnel était sous-estimé. Pour mémoire l'écart entre l'atterrissage 2021 et le prévisionnel 2022 était de -346k€. Il est à noter une augmentation de la part des coûts logistiques atteignant un doublement.

Un retour du présentiel qui passe de 20,5% à 49%, boosté par les formations règlementaires après plusieurs années de diminution constante et accentuée par la pandémie.

Plus globalement, une parité et une répartition cadre/non cadres et territoires homogènes. Les ambitions affichées en début d'année et réalisées en 2022 lient à la fois les obligations règlementaires, les formations métiers, la data, la relation client, la transformation digitale et des dispositifs spécifiques CEPAC. L'entreprise s'appuie sur des formations certifiantes et diplômantes pour la montée en compétence des salariés, démarche ancrée depuis plusieurs années, mais aussi

sur la formation en alternance qui prend une part non négligeable dans l'apport de futurs CDI.

Une continuité dans l'accompagnement et la formation des managers (manager demain, crescendo...), élément essentiel pour le maintien des connaissances et de la pratique au plus près des intervenants directs, garants du savoir faire et savoir être. De nouveaux défis les attendant en 2023 avec l'accompagnement des collaborateurs agences sur le télétravail pour tous.

Un bilan post pandémie qui a retrouvé un rythme de croisière avec un peu plus de liberté d'auto-formation et une prédominance de formations métiers. Le premier mois 2023 a démontré à tous que le savoir ne suffisait pas. Ainsi, la formation pourrait être un acteur essentiel de cohésion et de partage culturel pour aller vers le mieux vivre ensemble et mieux vivre au travail. La pandémie à bousculé les priorités des salariés, la formation doit en prendre acte et une nouvelle fois s'adapter pour répondre aux nouvelles attentes et exigences.

Et elle n'est point la seule. L'enjeu sur le recrutement et le maintien dans l'emploi est le sujet essentiel post covid. Le Bilan Social 2022 montre une augmentation constante des démissions et des départs volontaires en retraite. Cette situation fait peser toujours plus sur le recrutement avec des probabilités d'erreurs de casting. La conservation des sachants est un élément essentiel pour la stabilité des ETP et donc de l'activité de l'entreprise avant même l'augmentation des recrutements. La tranche d'ancienneté de 10 à 20 ans est en constante diminution depuis 2020 passant de 30 à 25% alors que toutes les autres tranches stagnent ou augmentent. A noter également que la transformation de CDD en CDI passe de 27% à 15%.

Une légère diminution du nombre de salariés promus à un niveau supérieur mais qui reste au-dessus des années 2018 et 2019 de +20%. Des promotions non-cadre attribuées à 80% aux femmes qui représentent 67% du personnel non-cadre et 42% aux femmes cadres qui représentent 49% du personnel d'encadrement. Un déséquilibre qui demande à être argumenté par la RH.

Un taux d'absentéisme élevé, d'environ 2 pts supérieur à 2018-2019 porté par la maladie (+26% vs 2019) la maternité (+30% vs 2019) et autres causes (+24% vs 2019). Autant sur la maternité il est aisé de lier son augmentation avec la féminisation croissante de nos métiers, autant sur la maladie et autres causes une analyse doit être réalisée en association avec la CSSCT. Base de réflexion sur l'évolution du Document Unique.

Le présentisme (salariés n'ayant eu aucune absence) passe de 44% en 2020 en pleine pandémie, à 37% en 2022. Quelle en est l'explication ?

Les rémunérations moyennes (SAT) ont augmenté de 2K€ entre 2019 et 2022 tant auprès des femmes que des hommes alors que la DADS a diminué de 1,3 M€. Dans le même temps l'effectif CDI a légèrement augmenté.

Une participation financière (I/P) qui atteint les 20M€ issue du dernier accord signé en 2020, en concordance avec la bonne santé financière de l'entreprise sur les 2 dernières années.

Avec un absentéisme moyen quotidien de 292 ETP l'équilibre global en ETP reste fragile surtout dans le réseau commercial et après un changement de modèle distributif qui a vu la disparition des CC en métropole. Malgré une augmentation moyenne du SAT, le sujet de la rémunération à la CEPAC demeure clivant et source de nombreuses frustrations. Une clarification de la politique de rémunération ainsi que sa pédagogie paraissent nécessaires. Malgré la compensation par la rémunération variable, les salaires de base de nombreux salariés ne sont pas à la hauteur de leur engagement et du temps consacré à leur activité professionnelle à la CEPAC.

M. D'HARCOURT

Merci pour le compte rendu. Nous partageons en partie les constats, même si notre conclusion peut différer.

Le nombre de promotions est important en 2022 et ce sera également le cas en 2023. Le nombre de promotions plus élevé pour les femmes non-cadres par rapport aux hommes non-cadres ne correspond pas à une politique réfléchie.

L'absentéisme a augmenté en 2022, mais baisse légèrement en 2023. Nous suivons le sujet avec une grande vigilance.

Je ne partage pas votre conclusion concernant les salaires. Les salaires de base de la CEPAC sont en général d'un niveau un peu supérieur à ce qui se pratique sur le marché de notre territoire.

Mme CASTELLO

La Commission a souligné l'intérêt des formations en présentiel. Or la formation DCI n'est pas en présentiel pour tous, faute de budget.

Mme IMBERT

Les formations DDA sont également en présentiel. Cette année, nous avons donc deux formations réglementaires en présentiel, ce qui pose des problèmes de logistique avec le prestataire. Notre prestataire manque de souplesse concernant le nombre de participants par session et nous devons augmenter le nombre de sessions DDA. Pour respecter notre budget, certaines sessions DCI auront donc lieu à distance. L'année prochaine, nous nous organiserons mieux. Nous rencontrons le même problème pour la formation NBA. Ce n'est pas une volonté de cibler certaines équipes.

M. AVIER

Nous découvrons les éléments en séance. Rien ne nous est transmis, car nous ne siégeons pas en commission.

M. MARTIN

Le bilan est mis à jour.

L'ambition de recrutement est forte. Il faut réussir à conserver les sachants. Il faudrait réduire le nombre de départs. Or les démissions sont de plus en plus nombreuses.

Par ailleurs, le nombre de CDD transformés en CDI chute. Pourtant, les ambitions du directoire et du Groupe sont fortes dans le cadre de la GEPP. Nous avons des alternants, mais nous ne réussissons pas à les conserver.

Je ne m'explique pas comment la DADS peut diminuer alors que la rémunération moyenne est en hausse et que les effectifs augmentent.

M. D'HARCOURT

Ce point précis est traité en commission. On ne peut relier directement la DADS à la rémunération. Avant la fin de l'année, nous présenterons un point sur les salaires à la CEPAC.

C'est le nombre de CDD qui diminue, plus que le nombre de transformations en CDI. Nous cherchons à recruter des CDD et à transformer les contrats. Il est vrai que pour intégrer un salarié, il faut d'abord le mettre en situation. Si l'alternant n'a pas été mis en situation, nous ne pouvons pas l'embaucher. La DRH est intervenue en ce sens auprès des managers.

Ne parlez pas d'hémorragie. Il n'y a pas de départs en masse. Le nombre de démissions augmente, car le marché de l'emploi est tendu. En 2020, la CEPAC était la deuxième caisse avec le taux de démissions le plus faible. Nous sommes

la cinquième caisse pour le début 2023. C'est triste quand des salariés partent, mais cela arrive.

Nous nous efforçons de recruter au maximum. Nous lançons une campagne de cooptation. Je vous invite à la relayer. Le nombre de postes vacants reste stable depuis six mois (environ 50 dans le réseau). Chaque mois, 15 nouveaux salariés suivent la formation NBA.

M. MARTIN

Le rapport de la Commission souligne que la conservation des sachants est un élément essentiel pour la stabilité des ETP et donc pour l'activité de l'Entreprise avant même l'augmentation des recrutements.

6. Désignation d'un nouveau membre de la commission de proximité de la Réunion suite à la démission de Madame ELLAMA

M. DURANTI

Je précise que madame Ellama démissionne de son mandat, mais pas de la Caisse. Madame Techer remplit les conditions d'éligibilité.

Le CSE désigne à la majorité Clarisse TECHER pour siéger à la Commission de proximité de la Réunion (16 pour et 9 abstentions pour 25 votants).

7. Recueil de l'avis du CSE sur les plans ci-dessous suite aux commissions techniques des 8 juin 2023 pour la Métropole et du 5 mai pour la Réunion

- Agence Château Gombert
- Agence Argentière
- Agence de la Possession
- La Mare 2

M. LAFFITE

Je m'étonne qu'aucune intervention des RH ne soit mentionnée dans le document. Par ailleurs, il est question tantôt de commission technique, tantôt de commission de proximité.

Mme SIMONOT

La Commission de proximité reçoit la délégation du CSE pour se réunir en commission technique et étudier les plans et projets de travaux. L'invitation est envoyée par la DSTS. Les RH ne participent pas systématiquement.

M. LAFFITE

À La Mare, il est prévu de rénover la façade. Il me semble que le CAE Nord avait demandé que soit créée une ouverture sur la pièce aveugle. Il faudrait profiter de ces travaux.

Toujours à La Mare, la grille de la porte d'entrée ne s'ouvre pas automatiquement. Une intervention manuelle est nécessaire.

L'installation du Bank truck a-t-elle donné lieu à des échanges préalables avec la mairie ?

Je suis heureux que le tri sélectif soit mentionné dans les documents et qu'il soit mis en place.

M. MOTREFF

Concernant le Bank truck, tous les contacts sont pris avec les mairies. Nous sommes en train de formaliser les accords par écrit. Les mairies sont ravies de nous accueillir.

Le tri sélectif représente un réel sujet à La Mare. Il faut déplacer les poubelles et nous assurer que les déchets triés sont collectés correctement.

M. BEAUDENUIT

À La Mare, les équipements de sûreté dispensent de fermer le rideau d'entrée. Nous rappellerons aux équipes de ne pas fermer ce rideau, qui est plutôt utilisé en cas de coupure de courant. Le projet prévoit de créer une issue de secours pour le box. Normalement, le point est pris en compte.

M. DEVICHI

L'agence de Château Gombert comporte un étage, ce qui n'est pas idéal pour mettre en place un format collaboratif. En général, une seule personne est présente au rez-de-chaussée.

M. MOTREFF

En cas de réaménagement d'agence, nous étudions systématiquement les deux versions (format collaboratif et format non collaboratif). Quand nous pouvons éviter de créer un espace collaboratif à l'étage, nous le faisons. Pour moi, le sujet relève de l'animation des espaces au sein de l'agence. Il n'est pas normal que personne ne soit présent en bas ou qu'il y ait une seule personne. Les salons doivent être occupés, même en l'absence de rendez-vous client, pour participer à une réunion ou suivre une formation. Le directeur doit prendre en charge

l'animation de l'agence. Cette difficulté serait identique que l'agence soit ou non collaborative si chacun s'isole dans son bureau au lieu de se rendre à l'accueil.

Mme MARTIN

À Château Gombert, la majorité des salariés travaillera à l'étage. Qu'est-il prévu pour la personne qui risque d'être seule au rez-de-chaussée ?

M. MOTREFF

L'objectif est que le rez-de-chaussée soit occupé.

M. BEAUDENUIT

L'agence de Château Gombert n'est pas une agence sensible et bénéficie d'un niveau de protection au-delà des attendus. L'intégralité des éléments habituels de sécurité (technique, humain, supervision) est présente.

M. DELAGRANDE

Il est présenté un projet d'agence collaborative avec 6 ETP. Or, le format collaboratif a été présenté pour 8 ETP. La Distribution a démontré qu'une agence collaborative fonctionne bien avec 8 ETP, car chacun a un rôle à y jouer. De plus, la Direction souhaite avoir environ 15 rendez-vous par semaine et par salarié, mais le projet de Château-Gombert prévoit deux fois moins de bureaux que d'effectifs.

Auparavant, les dossiers de Distribution étaient étudiés par différents acteurs, de façon transversale. Chaque projet comportait une analyse ROI à plusieurs années. Or pour Château Gombert, le dossier est uniquement technique et le projet n'entraîne pas l'adhésion des équipes. Pourtant, la version initiale coûtait 150 000 euros alors que la version définitive dépasse 500 000 euros. Comment ce dépassement important est-il justifié ?

M. MOTREFF

Le format collaboratif n'est pas appliqué de façon systématique. Nous étudions toujours les deux versions en comité de Distribution et nous choisissons le plan le plus adapté. Le projet de Château Gombert a été validé par la DC et le DT. S'il suscite une appréhension chez les salariés, il faudra les accompagner. La hausse de budget s'explique par le fait que nous effectuons des travaux sur la climatisation et sur le CVC. Les frais ne sont pas liés au format collaboratif, mais à l'ajout de sujets supplémentaires.

Mme SIMONOT

Le format collaboratif a été présenté au CSE en 2017. Une agence peut adopter le format collaboratif à partir de cinq ETP.

M. MOTREFF

À Château Gombert, entre le projet initial et le projet final, il faut noter l'ajout d'un bureau supplémentaire pour la réception client, suite aux nombreux échanges avec l'agence.

Mme FERMANIAN

Est-il envisageable de nous présenter un bilan sur le travail en agence collaborative et sur son impact sur les salariés et sur la qualité de vie au travail ?

M. D'HARCOURT

Nous ne déployons pas en masse le format collaboratif. Les conditions de travail sont plus que correctes à la CEPAC. Une étude a eu lieu en 2019 sur le format collaboratif. Cette disposition est plus fatigante, notamment pour le DA, mais elle permet de monter plus rapidement en compétence. Chacun doit parler plus doucement. Certains salariés supportent moins bien que d'autres cette organisation et le changement peut susciter de l'appréhension, mais peu de salariés habitués au format collaboratif veulent retourner en arrière.

Mme FIRMANIAN

L'ambiance est conviviale et l'apprentissage y est plus rapide, mais après 2 ou 3 ans en format collaboratif, les salariés témoignent souvent de leur fatigue.

M. D'HARCOURT

Dans ce cas, ils peuvent demander à rejoindre une agence non collaborative.

Mme CECCALDI-FLAUD

À Argentière, une salle à café sera créée. Dans cette agence, quand le CAPRO vient, un salarié doit lui laisser son bureau pour recevoir les clients. Pouvez-vous préciser la nature des travaux ?

M. MOTREFF

Beaucoup d'agences sont dépourvues de points de convivialité. Quand nous réalisons des travaux, je veille à ce que nous puissions créer un espace convivialité adapté. En l'occurrence, cette pièce est petite (4 ou 5 mètres carrés), mais un salarié pourra apporter son ordinateur et y travailler.

M. INSEQUE

Quel est le nombre minimal de personnes nécessaire pour ouvrir une agence ? La présence d'un titulaire est-elle obligatoire ? Peut-il y avoir seulement un titulaire et un alternant ? Les règles ne sont pas claires.

M. BEAUDENUIT

Dans les agences sensibles, il faut trois personnes. Une agence peut avoir une ouverture partielle, avec une personne seule, munie de SecurMe et de consignes spécifiques, mais ce n'est pas la règle.

M. D'HARCOURT

La CEPAC n'a pas d'agence avec une seule personne, mais a des points de vente avec une seule personne comme à Sainte-Cécile-les-Vignes.

Mme IMBERT

L'accord sur le télétravail précise qu'il faut au minimum deux personnes, dont un salarié en CDI.

M. D'HARCOURT

Beaucoup de travaux ont lieu en permanence. Les sujets sont pris en compte, même si ce n'est pas immédiat. Les projets sont examinés de façon détaillée en commission technique, en présence d'un directeur du M50, et nous ne recommençons pas en réunion plénière du CSE.

M. DELAGRANDE

La commission technique a demandé quel était le budget des travaux. On lui a répondu que ce n'était pas l'objet de la commission technique. Or l'information n'est pas non plus transmise en CSE, qui possède pourtant une compétence économique. Je demande qu'une approche ROI soit intégrée dans les projets de travaux.

M. AVIER

Il est regrettable que des sanitaires ne soient pas installés à chaque étage de l'agence de Château Gombert.

M. MOTREFF

Dès que nous pouvons, nous le faisons.

- Agence Château Gombert

Le CSE rend un avis négatif à l'unanimité (25 voix contre).

- Agence Argentière

Le CSE rend un avis positif à la majorité (18 pour et 7 abstentions).

- Agence de la Possession

Le CSE rend un avis positif à la majorité (21 pour, 2 contre et 2 abstentions).

- La Mare 2

Le CSE rend un avis positif à la majorité (20 pour et 5 abstentions).

La séance est suspendue de 12 heures 55 à 14 heures.

8. Intervention de la Présidente, Madame Christine FABRESSE

Expression préalable SU

Madame la Présidente,

Je tenais tout d'abord, au nom de tous les Élus du SU, à vous remercier pour votre présence à ce CSE qui marque votre attachement à des relations sociales de qualité et le respect que vous accordez à cette instance. Votre présence ce jour participe à la solidité de notre socle social qui est un pilier essentiel du développement de la CEPAC.

Comme vous l'avez signalé, nous traversons un contexte économique compliqué, avec une hausse importante des taux qui affecte notre PNB et par là même nos résultats.

On le sait, ces impacts auront des incidences certaines sur notre intéressement, cette part variable de notre rémunération qui aujourd'hui plus qu'hier est devenue un élément majeur du pouvoir d'achat des salariés. Ce point est un facteur d'inquiétude pour les salariés dans un contexte inflationniste qui perdure. À cela s'ajoute un dispositif de Part Variable instable et pénalisant lié au critère de taux d'atteinte de 50 % des critères « cœur de métier », critères devenus difficilement atteignables au vu de la crise du secteur immobilier que nous traversons, car vous le savez, le crédit immobilier reste aujourd'hui un élément essentiel de conquête et d'équipement de nos clients.

Les salariés, vous le savez, ont un attachement très fort à la CEPAC et démontrent au quotidien un engagement sans faille et à toute épreuve, faisant face aux différentes crises rencontrées depuis des années, et ce, malgré un manque d'effectifs, des altérations chroniques et la réalisation de plus en plus de tâches chronophages à faible valeur ajoutée et/ou réglementaires. Ils ne comprendraient pas que leur engagement et leur implication ne soient pas récompensés.

Bref, les salariés sont inquiets et ont besoin d'être rassurés. Aussi, Madame la Présidente et au vu du contexte économique actuel, comment envisagez-vous de

protéger les salariés vis-à-vis de l'augmentation du coût de la vie ? Nous avons tous à l'esprit que la CEPAC est une entreprise mutualiste et coopérative et qu'à ce titre, elle se doit de prendre soin de ses salariés.

Enfin, madame la Présidente, un bref point sur les conditions de travail : notre entreprise se transforme à grande vitesse et, nous le savons, c'est une impérieuse nécessité pour poursuivre notre développement et pour rendre notre entreprise encore plus solide et performante, car, chacun le sait, la performance nous protège.

Cependant, les salariés de la CEPAC ont besoin d'être rassurés sur les projets en cours et sur leurs éventuels impacts sur leur métier. Ils ont besoin de pouvoir se projeter en termes de carrière à la CEPAC. Il importe également que certains points liés à l'organisation du travail, au temps de travail, au temps partiel et aux horaires soient rapidement éclaircis.

Le Syndicat Unifié saura être un partenaire social qui, avec vous, cherchera des solutions et sera force de propositions.

Expression préalable CGT

Vous venez aujourd'hui devant cette instance après cinq mois de silence alors que le conflit sur le pouvoir d'achat, sur la NAO2023 et sur les conditions de travail reste entier.

Ni la CGT/UGICT et SUNI, ni l'intersyndicale SU/CFDT et CGC, n'ont signé de protocole d'accord de fin de conflit. Le rattrapage de la perte de pouvoir d'achat est toujours à l'ordre du jour, car le préjudice subi s'élève à plus de 10 % de perte entre 2022 et 2023.

Vous avez eu cinq mois pour prendre des mesures, car les capacités économiques et financières nécessaires de la CEPAC sont au rendez-vous, puisque la CEPAC a réalisé un RBE de 300 millions d'euros, et répondre aux exigences légitimes du personnel.

Concernant la qualité de vie, les conditions de travail QVCT et la modernisation sociale de la CEPAC, nous vous avons proposé la mise en place d'un observatoire des effectifs ressentis ; il a été rejeté. Nous proposons la mise en place de la semaine des quatre jours ; vous le rejetez également sans aucun débat. Vous rejetez donc d'un bloc toute possibilité sociale de modernisation de notre Entreprise.

Nous vous rappelons que le personnel n'a bénéficié d'aucune prime Covid, durant les années 2020 et 2021, qu'il a perdu un tiers de son intéressement, qu'aucune récompense ne lui a été accordé à l'occasion du bicentenaire et qu'il n'a perçu que 2 000 euros sur 12 000 euros possible entre 2022 et 2023. Vous portez la responsabilité pleine et entière de la situation difficile que traverse le personnel.

Si rien n'est entrepris de votre part, le personnel et la CGT/UGICT et SUNI se mobiliseront dès la rentrée 2023.

Mme FABRESSE

Je suis ravie d'avoir ce temps d'échange avec vous. Oui, je crois à la nécessité de travailler ensemble, chacun dans notre rôle. Nous aimons notre entreprise et nous voulons faire en sorte qu'elle soit pérenne et qu'elle crée de la valeur pour ses salariés, ses clients et son écosystème.

Je suis présente depuis un an à la CEPAC. Je continue de penser que l'Entreprise se situe sur des territoires bénis des dieux. Ce territoire incarne la pluralité de la Caisse et la dimension universelle d'une banque coopérative. Je crois à ce modèle de banque de proximité qui fait la part belle à tous les types de clients. Nous pouvons imaginer des plans de développement ambitieux pour tous nos territoires, avec leurs spécificités.

Nous avons rencontré beaucoup de salariés sur le terrain. Ils sont fiers de travailler à la CEPAC, ils sont engagés et professionnels, ils ont le goût du client. Avec eux, nous savons que nous pouvons atteindre notre ambition et faire rayonner la Caisse.

Nous attendons les résultats de l'enquête Diapason. Le taux de participation est de 78 %. Les résultats seront représentatifs. Nous pourrions affiner nos diagnostics par typologie de population. Nous ne manquerons pas de vous en présenter un débriefing détaillé.

Le contexte s'annonce compliqué de façon permanente. C'est pourquoi l'agilité, la réactivité et la fluidité seront essentielles dans les années à venir. Les nouvelles technologies auront un impact sur les métiers et sur la société. De nouveaux concurrents apparaissent. Nous serons confrontés au défi majeur de conciliation entre le temps de l'humain et le besoin de réactivité.

Depuis un an, j'essaie de mieux comprendre le territoire, la CEPAC et les personnes qui la constituent, salariés et clients. Je pense bien percevoir ce qu'offre le territoire et ce que nous devons être capables de faire. L'Entreprise possède les

moyens de se saisir de toutes ces opportunités, quelles que soient les complexités de l'environnement externe.

Nous avons essayé d'actualiser le plan stratégique, en inscrivant des marqueurs et des guides pour les prochaines années. Nous participerons également à l'élaboration du plan stratégique du Groupe. Ce plan ne sera pas révolutionnaire, mais mentionnera des sujets importants. Par exemple, la CEPAC vient de signer un partenariat pour le premier Campus Cyber qui s'installe à Marseille. Les enjeux de cybersécurité seront en effet essentiels pour générer le PNB de demain.

Nous devons travailler sur tous les sujets que vous avez évoqués. Cet environnement changeant constitue une occasion pour nous remettre en question, nous améliorer et gagner sur nos concurrents. Nous devons réfléchir à la façon de mieux travailler. Nous devons faire en sorte que les gens se sentent engagés. Ce seront les sujets majeurs pour l'actualisation du plan stratégique de la CEPAC.

Pour moi, se remettre en question ne signifie pas une nouvelle réorganisation. Quelques réorganisations ont eu lieu (au pôle Développement), mais je n'ai pas en tête de réorganisation majeure nécessaire, même s'il peut y avoir des ajustements. Les réorganisations mobilisent de l'énergie et du temps et génèrent du stress alors qu'elles empêchent de se concentrer sur la production.

Il n'existe aucun plan massif de fermeture de sites. Le plan de conquête s'appuie sur des forces de proximité et sur l'alliance entre le tiers de confiance, le réseau, et le digital construit par le Groupe. Je crois à la force de ce modèle. Nous devons réinvestir des territoires où les flux migratoires positifs sont importants. Nous devons imaginer ensemble un modèle pour être présents sur ces zones sans créer des agences à l'ancienne.

L'Entreprise a besoin de trouver un cadre méthodologique pour expérimenter, avec la possibilité de retour en arrière et de droit à l'erreur, de façon à rester agile et à pouvoir s'adapter aux spécificités de nos territoires.

Comment accompagner les salariés ? Ils sont inquiets. L'année est compliquée. Les crises se succèdent. L'inflation a longtemps été contenue, grâce aux taux négatifs et à l'afflux de liquidités. Or il est attendu une inflation de +4,5 % pour la fin de l'année. Depuis quelques semaines, les prix de l'énergie n'augmentent plus et la hausse sur les prix de l'alimentation ralentit. Les économistes sont assez confiants pour les mois à venir et nous devrions revenir à une inflation normale à 2 %.

L'Entreprise a su répondre aux revendications relatives à la rémunération, à l'intéressement et au pouvoir d'achat. Elle a le sens de ses responsabilités. Depuis 2 ans, l'intéressement atteint un niveau exceptionnel dans le Groupe. Il était de 14 % pour 2022 à la CEPAC. Le partage de la valeur constitue un sujet d'Entreprise. L'intéressement répond à des critères financiers et ne reflète pas l'activité des salariés. Pour le moment, nous laissons les compteurs de l'intéressement tourner. Je ne suis pas sûre que l'intéressement s'effondre cette année, même si la situation économique aura un impact. Vous avez judicieusement négocié sur les critères. Tout dépendra de la fin de l'année. Je suis très contente que nous ayons décidé de réaliser beaucoup de crédits immobiliers au début de l'année. Cette position était très isolée dans le Groupe, mais nous avons réussi à gagner 0,60 % de part de marché au premier trimestre (en année glissante). Depuis trois semaines, le crédit immobilier s'arrête partout. Toutefois, la vente de biens immobiliers continuera et les transactions reprendront. Les clients doivent intégrer le choc de la remontée des taux, mais en réalité ces taux ne sont pas si élevés. Nous avons décidé de ne pas augmenter les tarifs en Comité des prix.

L'Entreprise se porte bien. Être une banque universelle constitue un atout pour équilibrer les activités. Les salariés commencent à changer leurs pratiques, à tarifier et commissionner davantage, ce qui permet de faire augmenter le PNB récurrent. L'Entreprise réussit une belle année de conquête vers les entreprises et les particuliers. Nous n'avons pas à être trop alarmistes.

Concernant la rémunération variable individuelle, nous avons pris des décisions (corrections, enveloppes spécifiques, etc.) et je n'hésiterai pas à reprendre les mêmes décisions si nécessaire. L'objectif est de payer la rémunération variable individuelle et collective. Si vous constatez des aberrations, vous les signalerez, les salariés en parleront et nous agirons pour qu'ils ne soient pas pénalisés. Le sujet préoccupe tout le monde. J'espère que les décisions de début d'année apportent des éléments de réassurance sur mon état d'esprit.

2023 est une année compliquée, mais également une année d'opportunité et de conquête (avec des commissions et du PNB). Nous devons probablement discuter ensemble de plusieurs sujets.

Vous avez posé des questions sur la carrière. Il est possible d'exercer plusieurs métiers en restant au sein du même groupe bancaire. Par exemple, un CAGP peut être nommé DA. Nous devons réussir à proposer des mobilités, y compris à la Banque populaire, à des personnes qui ne sont pas mobiles, mais qui sont expertes sur certains sujets. Le champ des possibles est immense. Il ne faut jamais bloquer

une passerelle par principe. L'expérience se construit et la motivation est essentielle, mais les moyens d'accompagner relèvent de la responsabilité de l'Entreprise. Nous devons travailler sur ce sujet et proposer des parcours atypiques et sécurisés. Il faut aussi développer les notions de vivier et de tutorat. Au vu de nos fortes ambitions, nous aurons besoin de personnes sur certains métiers. Nous devons réfléchir aux besoins de nos métiers sur nos territoires pour les années à venir et sécuriser davantage la prise de responsabilités, y compris managériales.

M. DEVICHI

Nous vous remercions pour votre présence.

Lors de la mise en place d'Agri Viti, nous avons alerté la Direction sur la nécessité de mettre en place des équipes pour répondre à notre ambition de conquête, mais il reste seulement deux personnes. Les moyens ne sont pas à la hauteur des objectifs. Dans un contexte de pression commerciale exacerbée, les salariés éprouvent un sentiment de fatigue et de lassitude. Même si l'on essaie de pourvoir les postes vacants, les absences sont récurrentes dans certaines agences.

La présentation des résultats du Groupe a été alarmiste, à cause de la hausse des taux, de l'inflation, *etc.*

Mme FABRESSE

Une personne qui veut partir ne peut pas être bloquée. Le nombre de clients captés pas Agri Viti n'est pas suffisant pour justifier la mise en place d'une équipe plus étoffée. Néanmoins, nous devons revenir sur le Vaucluse. Nous devons rencontrer plus de clients et renouer des liens.

Au vu de la richesse du territoire, nous ne pourrions pas être présents sur toutes les filières (la logistique, les transports, le logement, le nautique, la montagne, le bois, *etc.*). Il est impératif de trier entre les différents projets. Nous devons choisir où nous plaçons nos moyens et apprendre de nos erreurs, de notre expérience et de celle des autres caisses. Par exemple, le sujet de la cybersécurité est peu préempté, alors qu'il est générateur de conseils et de commissions. Nous pouvons y conquérir rapidement des positions.

Pour réussir dans un domaine, nous devons mettre en place les justes moyens (humains, compétences, process) et éliminer les tâches non nécessaires et réalisables autrement. Or notre vivier est trop réduit et nous faisons face à des difficultés de recrutement. Nous avons augmenté le nombre d'alternants. Nous essayons de les capter et de leur indiquer rapidement si nous pouvons leur proposer un poste. L'intérim constitue un outil, mais il est limité. Nous devons

aussi éliminer tout ce qui n'est pas utile au métier. Par exemple, la compétence réglementaire fait toute la valeur du métier de banquier face au client. La Caisse doit mettre en place le bon nombre de personnes, avec les bonnes compétences, au bon endroit. Notre volonté est de recruter. C'est un sujet majeur.

M. LAFFITE

Les représentants du personnel remontent des constats, des problématiques et des solutions. Nous représentons différents métiers et différents territoires.

La campagne d'appréciation a été menée récemment. Les résultats nous ont été présentés, avec plusieurs verbatims. 39 salariés ont demandé un recours et 213 ont demandé à rencontrer les RH. Vous possédez des éléments non anonymes pour connaître l'état d'esprit des salariés, en plus de Diapason.

Les réorganisations perturbent les équipes et il est satisfaisant d'entendre que vous envisagez d'avoir simplement des ajustements.

Enfin, concernant les évolutions professionnelles, à la Réunion, il est difficile d'évoluer. Il faut donner aux salariés la chance de pouvoir accéder à des postes qui peuvent être exercés ailleurs qu'à Marseille.

Mme FABRESSE

Ce serait effrayant de ne recevoir aucun retour. C'est le rôle des RH et des managers de recueillir les expressions individuelles.

Je ne peux pas créer l'emploi rêvé par chacun à l'endroit où il vit. Chacun effectue des choix personnels et tous les choix sont légitimes, mais on ne peut pas demander à l'Entreprise de se substituer à des choix de vie. Nous devons nous concentrer sur des parcours qui engageront les personnes.

M. MARTIN

La communication est souvent liée à la perception individuelle et collective. Par exemple, les salariés mesurent leur intéressement à l'aune des 216 millions d'euros de résultat net de la Caisse en 2022.

Concernant la lisibilité des plans de carrière, les salariés expriment une forte attente vis-à-vis des RH. Or nous avons l'impression que les RH ne possèdent pas les moyens suffisants pour répondre à ces sollicitations.

Nous parlons des viviers depuis des années, mais ils ne fonctionnent pas vraiment. Des salariés en sortent. Les passerelles entre BDD et BDR n'existent pas.

Mme FABRESSE

Au contraire, de nombreux salariés des centres d'affaires viennent du PRO. Ce point constitue un succès de la Caisse.

M. MARTIN

Dans les agences, les salariés font face aux absences, aux irritants, au manque d'attractivité des emplois, à la difficulté de conserver nos talents, au turn-over. Ils éprouvent un sentiment d'infantilisation, d'étouffement ou de perte de temps face aux nombreux tableaux à remplir. Cette tâche se fait au détriment du travail de production, de la réception client et de la montée en compétence.

Mme FABRESSE

Je précise que depuis le début de l'année, l'absentéisme diminue.

Les passerelles existent, mais les politiques RH se voient sur plusieurs années. Nous avons besoin de temps.

Concernant les tableaux de bord, je suis d'accord avec vous. Je crois à la nécessité de piloter une activité, pour qu'elle se réalise, mais nous sommes allés trop loin. Nous avons entamé un travail coconstruit pour simplifier les tableaux de bord.

L'Entreprise doit pouvoir intégrer les talents qui viennent d'ailleurs. C'est pourquoi nous n'avons pas uniquement des nominations en interne. Nous ne sommes pas autosuffisants. J'entends dire qu'il n'y aurait plus de carrière possible en interne. Voici les chiffres : depuis un an, sur 31 nominations de managers de managers, sept viennent du Groupe et un a été recruté à l'extérieur. Les autres sont nommés en interne. De même, il faut arrêter de dire que seules les femmes sont promues. Des femmes sont nommées à des postes de responsabilité, ce qui est normal et équitable, mais le M50 comprend seulement 30 % de femmes.

M. DELAGRANDE

Je vous remercie pour vos propos rassurants sur l'intéressement, la part variable et les parcours professionnels. En confiance et responsabilité, le Syndicat unifié sera présent pour travailler sur ces sujets.

Mme FABRESSE

Je garantis que je cherche à vous apporter des réponses personnelles.

9. Compte rendu des visites des agences dans les Îles du Nord par les membres de la commission de proximité Guadeloupe IDN

M. INSEQUE

En avril 2022, le CSE a voté le déplacement des Élus de Proximité Guadeloupe/Îles du Nord, à Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Ce déplacement avait pour objectif de recueillir les doléances éventuelles des salariés et de visiter les agences. Nous avons présenté les missions du CSE et de la CSSCT, ainsi que les dispositifs psychosociaux qui peuvent être sollicités en cas de besoin.

L'agence de Marigot (Saint-Martin) gère environ 4 000 clients. Elle est qualifiée d'agence à flux et d'agence sensible. Elle comprend 6 salariés et un DT, souvent présent.

Une GC part à la retraite cette année et elle sera remplacée par l'actuelle CC. Le DA se trouve en mobilité jusqu'à la fin de l'année. Un GCP de Hope Estate intervient un jour par semaine à Marigot. Une GC a demandé à être formée en anglais, car Saint-Martin est un territoire multiculturel et majoritairement anglophone. Les clients de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin ont l'habitude de s'exprimer en anglais. Nous avons relancé ces demandes auprès de la DRH.

Les salariés ont indiqué que les frais de parking étaient à leur charge et représentaient un coût important. Que prévoit la CEPAC sur ce sujet ?

Il est souligné la lenteur de l'Agence du Personnel. Les salariés se tournent souvent vers la concurrence pour leurs prêts.

La visite technique de l'agence de Marigot permet de repérer les points suivants :

- *CLX à clé et non à carte ;*
- *Fuite du climatiseur qui a endommagé le mur, la porte, le sol et les plinthes ;*
- *Tâches sur le faux plafond à cause d'une infiltration ;*
- *Problème d'insonorisation dans les bureaux ;*
- *Film de la verrière à changer ;*
- *Moisissures dans la cuisine ;*
- *Bureau du CAPRO inutilisable à cause des vibrations et du bruit lors de chaque ouverture et fermeture de la porte d'entrée ;*
- *Pannes récurrentes de domotique et de climatisation ;*
- *Bruits dans les cloisons de l'espace collaboratif (intrusion d'iguanes) ;*
- *Pigeons présents à l'étage du bâtiment et au-dessus des coffrets des volets roulants, contre lesquels le recours aux ultrasons serait envisagé ;*

- *Éclairage de l'enseigne défectueux ;*
- *Premier étage à l'abandon ;*
- *Matériel stocké à l'étage qui subit un vieillissement accéléré.*

Il avait été prévu de créer des appartements à l'étage, mais les travaux ont été différés.

L'agence de Hope Estate (Saint-Martin) a été entièrement reconstruite après Irma. C'est une très jolie agence. Le personnel y est dynamique.

Les visites médicales n'ont pas été réalisées depuis de nombreuses années. Les salariés ont besoin de cours d'anglais et se plaignent des lenteurs informatiques et d'une mauvaise information au sujet du passage des prestataires.

L'agence subit un problème de réverbération dû au soleil couchant. Un film solaire a été posé. La porte d'entrée est défectueuse et ne se ferme pas toujours complètement.

L'agence de Saint-Jean (Saint-Barthélemy) est neuve. Nous l'avions visitée au moment de son ouverture.

Les loyers sont très élevés à Saint-Barthélemy. La CEPAC a initié un travail conséquent pour aider les salariés.

La livraison de bonbonnes d'eau est souvent retardée.

L'agence reçoit une clientèle haut de gamme et il est inadmissible que la majorité des sièges soit complètement usée.

Les salariés des trois agences expriment le besoin de cours d'anglais. Ils ont apprécié la visite des Élus. Les équipes de la DSTS ont été réactives, car des interventions ont immédiatement eu lieu à l'agence de Marigot. Dorénavant, la climatisation fonctionne, mais l'après-midi il y fait vraiment très chaud. Des films solaires ont été posés à Hope Estate. Il reste le problème des pigeons.

M. MOTREFF

J'ai proposé qu'une personne de la DSTS accompagne la commission lors de sa prochaine visite. Nous gagnerions du temps. C'est vrai pour tous les territoires.

M. INSEQUE

Je suis d'accord.

M. MOTREFF

Les remontées ont été prises en compte. À Marigot, quand les studios de l'étage seront aménagés, le problème des pigeons ne devrait plus se poser.

10. Points divers

M. VIPERAI

La réforme des retraites a-t-elle un impact sur les salariés qui bénéficient de l'accord GEPP ?

Mme SIMONOT

Trois salariés sont concernés. Une personne a liquidé son CET et deux autres bénéficient du temps partiel. Nous devons nous rapprocher d'elles et leur proposer des solutions.

M. VIPERAI

Les dates du programme de conférences QVCT sont-elles compatibles avec celles des actions commerciales de façon à permettre au plus grand nombre de salariés d'y assister ?

Mme SIMONOT

Les conférences sont programmées de façon à prendre en compte les différents fuseaux horaires, mais le calendrier commercial n'a pas été intégré. Elles portent sur deux thématiques, l'alimentation et l'activité physique. Trois créneaux horaires sont définis pour chacune des deux thématiques. Les enregistrements des conférences seront disponibles. En tout, nous enregistrons plus de 600 connexions. Les retours sont très positifs.

M. SICOT

À la Martinique, le lendemain de la tempête Bret, il a été demandé aux salariés de revenir à leur poste à 10 heures 30 alors que la Sécurité civile n'avait pas encore effectué le tour de l'île pour évaluer les dégâts. Pourquoi ne pas leur avoir demandé de rester à télétravailler le temps d'évaluer la situation ?

M. MOTREFF

Jérémy Beaudenuit est resté en surveillance constante de toutes les agences. Un point a été organisé à 7 heures (heure de Martinique). Seule l'agence du Robert avait une coupure d'électricité et nous y avons envoyé un agent de sécurité. L'avis était favorable pour les autres agences.

M. IMBERT

Nous avons organisé plusieurs réunions de crise avant la tempête pour suivre le niveau d'alerte déclenchée par les autorités. Quand l'alerte est passée au niveau rouge, nous avons indiqué aux salariés de rentrer chez eux. Ils ont saisi une absence pour intempérie l'après-midi. Le lendemain matin, la Martinique était passée en vigilance orange. Il y avait peu de dégâts et l'activité économique pouvait reprendre et les personnes pouvaient se déplacer. Les consignes ont été passées de reprendre son poste. Si un salarié ne le pouvait pas (écoles fermées, routes endommagées), il pouvait télétravailler. Toutes les agences étaient utilisables, à l'exception de celle du Robert.

M. D'HARCOURT

Nous sommes habitués à ce type d'événement. Nous n'improvisons pas. Nous suivons les procédures de l'État et les différents niveaux de vigilance.

M. BEAUDENUIT

Nous observons l'état des agences, le trafic routier, le réseau de distribution électrique et toutes les caméras du secteur de façon à établir un constat global. J'ai vu sur les caméras que les clients attendaient devant les agences.

M. SICOT

Ne faudrait-il pas placer un téléphone satellite sur chaque site ? Certaines agences sont complètement isolées.

M. D'HARCOURT

Nous n'avons pas jugé nécessaire de le mettre en place. La qualité du réseau s'est améliorée depuis 2017.

M. SICOT

La salle pour le repas sur le site du Lareinty est en mauvais état. Les salariés souhaitent disposer d'un distributeur de boissons fraîches.

M. D'HARCOURT

Nous vérifierons, mais l'endroit est correct.

M. MOTREFF

Aucune entreprise n'acceptera d'installer un distributeur seulement pour 12 personnes. Ce n'est pas rentable.

M. SICOT

E-Cepac dispose-t-elle d'un budget propre de fonctionnement comme les autres directions commerciales ?

Mme IMBERT

E-CEPAC possède un budget de fonctionnement (un pour la Métropole et un pour les Antilles), qui dépend de Nicolas Aharonian.

M. DOCHE

Il a été décidé que le DA n'aurait plus de clé de secours (agence de Guadeloupe). Récemment, à cause d'un problème de badge, l'agence a pu ouvrir seulement à 10 heures parce que la personne chargée d'apporter la clé n'est pas arrivée plus tôt. Quelle est la logique de cette disposition ?

M. BEAUDENUIT

Le sujet relève du contrôle d'accès et de l'optimisation du schéma de sécurité. L'existence de ces clés de secours comporte un risque pour les salariés. Récemment, un directeur d'agence du Crédit mutuel a été enfermé dans le coffre de sa voiture. Tous les salariés sont équipés d'un badge carrière qui peut servir sur tous les sites. Toutes les agences possèdent des contrôles d'accès (avec vérification horaire). En cas de problème, le temps d'intervention maximal est de 60 minutes dans les Alpes.

M. MOTREFF

Je comprends qu'il aurait fallu expliquer le dispositif aux équipes.

M. DOCHE

En effet, car cette réponse est très claire.

Il est prévu de présenter un point sur la DAC.

Mme IMBERT

Lors du CSE de juillet, un point portera sur la feuille de route de la DAC et sur son déploiement. Nous parlerons également des accompagnements RH.

M. DOCHE

L'utilisation du véhicule de service est assujettie à des contraintes de prise et de restitution. Le salarié ne peut pas revenir à son domicile avec le véhicule, mais cette disposition peut empêcher d'avoir une bonne coordination entre vie privée et vie professionnelle. Dans ce cas, le salarié peut être légitime à demander un aménagement. J'ai reçu des informations contradictoires à ce sujet.

M. D'HARCOURT

Nous devons nous servir des véhicules de service. Je ne connais pas la règle exacte.

Il faut distinguer entre la règle et le bon sens. Si le salarié choisit la solution la plus confortable pour lui, mais la plus chère pour l'Entreprise, nous lui dirons que ce n'est pas possible, mais les exceptions peuvent être gérées intelligemment.

M. MOTREFF

Avant de demander un remboursement pour l'utilisation de son véhicule personnel, le salarié doit vérifier si un véhicule de service n'est pas disponible.

Si revenir à son domicile avec le véhicule de service permet d'éviter un aller-retour, la dérogation est validée sans problème.

M. LAFFITE

L'assemblée générale SLE s'est tenue récemment à la Réunion et a remporté un grand succès, puisque 600 personnes sont venues au lieu des 300 prévues. Les clients Premium futurs sociétaires étaient invités. Il a fallu choisir les personnes qui pouvaient entrer, ce qui a engendré une certaine frustration et a terni l'image de la Caisse.

M. D'HARCOURT

Toutes les assemblées générales ont accueilli plus de monde que les années précédentes. C'est une bonne nouvelle. Il est toujours difficile de prévoir l'affluence, même si nous essayons de nous améliorer chaque année.

M. LAFFITE

Dans la dernière enquête IEDOM sur la tarification bancaire, la CEPAC apparaît comme la cinquième banque la plus chère. Il faudrait communiquer sur les modalités de calcul, car en réalité nos tarifs intègrent des services qui sont seulement optionnels chez nos concurrents.

M. D'HARCOURT

Je vous remercie pour ce retour.

M. DELAGRANDE

Il était prévu de disposer d'un Hub RH. Le projet connaît des retards techniques. J'ai appelé l'Informatique. On m'a répondu que le contenant a été livré fin 2022, mais qu'il faut mettre en place les contenus en mode projet. Cette action relève de la responsabilité de la Communication. Qu'en est-il ?

Mme IMBERT

Depuis six mois, ce projet fait l'objet d'un travail régulier. Nous avons du contenu, mais il n'est pas structuré. Nous devons revoir toute l'architecture du Hub. L'objectif est de livrer d'un Hub en septembre sur la base de cette architecture

avec tous les contenus qui sont préparés. Nous devons construire quelques pages (manager, nouvel arrivant).

M. DELAGRANDE

Des salariés me font souvent part de leur difficulté à gérer l'accueil. Dans ce cas, je leur demande quels sont les flux (physiques, téléphone, mail). Or les salariés ne possèdent pas cette information. La Distribution ne m'a pas répondu non plus. Quand pourrions-nous disposer d'une information sur les flux ?

Je vous remercie pour votre réactivité sur l'agence de Sadi Carnot. Les réponses me semblent appropriées.

Des salariés auraient eu un malaise à Puget à cause de la chaleur. Le temps de réaction de la DSTS me semble perfectible, même s'il est vrai que le sujet est compliqué. À partir de quand un salarié peut-il demander à télétravailler ou à se mettre en retrait ? Toujours à propos de la climatisation, plusieurs salariés de Martinique m'ont indiqué ne jamais recevoir de retour suite à leurs signalements. Or certaines situations de travail inconfortables durent depuis plusieurs semaines.

À propos du besoin d'expérimenter, des tests ont lieu sur les horaires continus dans les agences. Les DA disent que ces tests ne sont pas intéressants. Pourtant, ils ne reçoivent aucun retour de la Distribution et les tests continuent. L'expérimentation doit être mieux cadrée.

Je suis sollicité par des salariés qui ont demandé un rendez-vous RH pour préparer leur retraite, mais qui n'ont pas reçu de réponse. Les salariés ne savent pas quand ils pourront partir. Ils ont le sentiment d'être abandonnés à eux-mêmes.

Mme IMBERT

Nous avons nommé une référente retraite. Elle est montée en compétence. Elle organise régulièrement des rendez-vous de préparation. Elle apporte des informations techniques précises au salarié et à son manager.

Le salarié doit venir avec son relevé de carrière. Nous avons besoin d'informations personnelles. Les caisses de retraite traitent les demandes avec beaucoup de retard, car elles en reçoivent un grand nombre. Idéalement, il faut se préparer au moins 2 ou 3 ans avant la date estimée du départ.

M. DELAGRANDE

Il a été signalé au CSE que nous perdions des contrats d'assurance. Nous avons demandé qu'une analyse soit menée pour identifier les raisons de cette attrition, mais nous n'avons rien reçu.

M. D'HARCOURT

C'est vrai. Le sujet n'a pas été traité. Je le note.

M. MOTREFF

Le sujet de la climatisation est compliqué. Il est vrai que l'agence de Sainte-Marie en Martinique est restée un mois sans climatisation, car nous avons dû attendre un mois pour recevoir la pièce détachée depuis la Métropole. Cette situation ne me satisfait pas.

À Puget, la personne a rectifié ses propos et dit à présent qu'elle n'a pas eu de malaise. Les solutions sont en train d'être mises en place. Les salariés peuvent se déplacer dans une autre zone. Il s'agit de bon sens. Par exemple, à Pichaury, la climatisation ne fonctionne pas le vendredi dans le cadre du plan de sobriété.

M. D'HARCOURT

Je vous signale qu'une incivilité très grave, avec agression physique, vient de se produire à l'agence Pont-de-Vivieux. L'agence est fermée. Jérémie Beaudenit se trouve sur place. Nous sollicitons directement Stimulus. La police et les pompiers viennent d'arriver. Nous vous tiendrons au courant.

M. LAFFITE

Suite aux événements de Nanterre, des entreprises communiquent spécifiquement auprès de leurs salariés.

M. D'HARCOURT

Nous suivons le sujet de près, mais pour le moment, nous n'avons pas prévu de communication spécifique.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 15. La prochaine réunion ordinaire du CSE se tiendra le 19 et le 20 juillet par visioconférence.


