

**CEPAC**  
**Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique**  
**— Séance ordinaire du 20 juillet 2023 —**

Sur convocation du Président du Comité Social et Économique, les membres se sont réunis en distanciel.

- *Étaient présents :*

**Pour la Direction :**

Hervé D'HARCOURT (Président)  
Cécile IMBERT

Caroline ISNARDON  
Corinne SIMONOT

**Pour les salariés :**

**Titulaires :**

*1<sup>er</sup> collègue :*

Jean-Pierre AVIER (CGT/SUNI)  
Marie-Stéphan BERNARD (SU/UNSA)  
Isabelle CECCALDI-FLAUD (SU/UNSA)  
Brigitte CIALIX (CFDT)  
Frédérique CASTELLO (SU/UNSA)  
Guillaume DEVICHI (CFDT)  
Najet EECKELAERT-ZENOU (SU/UNSA)  
Sandrine FERMANIAN (SU/UNSA)  
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)  
Karine MAILLOT (CFTC)  
Philippe MARTIN (SU/UNSA)

*2<sup>ème</sup> collègue :*

Fattouma AZOUAOU (SU/UNSA)  
Christophe CONVALLI (SU/UNSA)  
Éric DOCHE (SNE-CGC)  
Philippe DURANTI (SU/UNSA)  
Marie GUIDI (SU/UNSA)  
Jean-Alain LAFITTE (CFTC)

**Représentants syndicaux :**

Patrick PINEAU (CFDT)  
Georges KELLAOU (CGT/SUNI)  
Frédéric FOUCHARD (SU/UNSA)

**Invités :**

Jean-Charles PIETRERA  
Eugénie SALLIOU  
Serge FLAGE (SACEF)  
Louis-Julien RINGUET (SACEF)

**Suppléants :**

*1<sup>er</sup> collègue :*

Kristel MARTIN (SU/UNSA)  
Stéphan BRUNEL (SU/UNSA)  
Florence PALACIO (SU/UNSA)  
Stéphanie LEINKET (SNE/CGC)  
Marc MONTOUT (CGT/SUNI)

*2<sup>ème</sup> collègue :*

Annick CARME-PRADA (SU/UNSA)

## **Ordre du jour**

1. Intervention de Monsieur Jean-Charles PIETRERA, mandataire pôle finance et opérations..... 3
2. Compte-rendu de la commission économique du 5 juillet 2023..... 6
3. Consultation des membres du CSE sur la politique économique de l'entreprise 2022, conformément à l'article L2312-25 du code du travail : remise de l'avis ..... 14
4. Points divers ..... 22

*La séance est ouverte à 13 heures 30 sous la présidence de M. D'HARCOURT.*

*Mme ISNARDON compte 23 votants : 15 pour le SU/UNSA, 2 pour la CFDT, 2 pour la CGT/SUNI, 2 pour la CFTC et 2 pour le SNE/CGC.*

*Il est convenu que les élus qui souhaitent s'exprimer envoient un SMS à la secrétaire du CSE, Mme BERNARD, qui organise ensuite les prises de parole.*

## **1. Intervention de Monsieur Jean-Charles PIETRERA, mandataire pôle finance et opérations**

### **M. PIETRERA**

Si nous regardons l'environnement économique et financier du premier semestre 2023, nous constatons que le rythme de la croissance ralentit (+2,6 %), mais moins que prévu. Tant mieux ! De nombreuses contraintes se sont allégées, notamment le net recul des coûts de l'énergie et des cours des matières premières. De plus, les origines des tensions inflationnistes se sont résorbées. Certes, l'inflation reste élevée, mais elle a amorcé un processus de reflux important. Aux Etats-Unis, elle se situe autour de 4 %, contre 6,6 % en décembre 2022, et autour de 5,5 % en Europe contre 9,2 % l'an dernier.

Pour toutes ces raisons, nous sommes aujourd'hui plus optimistes qu'il y a 6 mois.

En zone euro et en France, la consommation et l'investissement ont pâti de l'impact de l'inflation et des resserrements monétaires agressifs. De plus, le marché de l'immobilier commence à se retourner en lien avec la remontée rapide des taux d'intérêt.

En mars dernier, le risque d'instabilité financière a réapparu brutalement. Il est plutôt derrière nous aujourd'hui, même si le sujet de la liquidité reste prégnant.

Du côté de la politique monétaire, la FED et la BCE continuent leur guerre contre l'inflation. La FED pratique des taux compris entre 5 et 5,25 %. La BCE a cherché à rattraper son retard, en affichant un taux à 3,5 %. En juillet, la BCE devrait continuer à remonter ses taux directeurs alors que, depuis fin 2022, les taux longs restent autour de 3 % aux Etats-Unis comme en zone euro.

Comme aux Etats-Unis il y a plus d'un an, nous avons assisté en zone euro à une inversion de la courbe. Malheureusement, cette situation risque de durer un bout de temps. Les conséquences de cette courbe inversée pour les établissements de crédit, et notamment pour les Caisses d'épargne, sont assez néfastes en termes de dégradation de marge nette d'intérêt.

Autre sujet, depuis décembre 2022, nous sommes en zone euro quasiment en récession technique puisque la plupart des pays de la zone ont vu leur croissance se contracter au moins sur 2 trimestres. L'Allemagne est en récession technique. La croissance de la France est faible, à +0,1 % par trimestre. L'affaiblissement de la demande interne pèse sur la croissance.

Quelles sont les perspectives au second semestre et en 2024 ? Nous attendons une stagnation quasi récessive de l'économie de part et d'autre de l'Atlantique. A notre avis, elle devrait être technique, peu profonde et temporaire parce que l'inflation devrait refluer et la croissance mondiale devrait repartir en 2024.

Nous savons que la transition écologique va coûter cher. Ces investissements auront nécessairement une répercussion sur le niveau des prix.

En résumé, l'inflation reste élevée, mais maîtrisée. Les banques centrales freinent la croissance, ce qui s'accompagne d'une récession technique temporaire. La consommation et l'investissement se replient, mais le marché du travail reste sous tension.

Ce qui est inquiétant, c'est l'augmentation du nombre de défaillances d'entreprises qui est une menace réelle sur notre coût du risque. Cependant, nous ne le constatons pas encore dans les chiffres.

Bonne nouvelle pour les banquiers et pour le logement social : le taux du livret A va rester à 3 % jusqu'à début 2025.

Même avec ce niveau de taux à 3 %, nous avons prévu une dégradation de notre marge nette d'intérêt (MNI) de 150 millions d'euros en 2023.

En 2024, la courbe va rester inversée, même si elle devrait commencer à s'aplatir. En revanche, je pense que nous devrions avoir plus de défaillances d'entreprises en 2024 qu'en 2023. La situation devrait s'améliorer en 2025.

Je suis à votre écoute si vous avez des questions.

## **M. DOCHE**

Vous avez répondu à certaines de mes questions. Je pensais que le fait que le livret A reste à 3 % pouvait avoir un effet favorable sur la MNI. Vous venez de répondre que non. J'imagine qu'il sera difficile d'atteindre notre objectif de PNB en 2023.

**M. PIETRERA**

Ce taux de 3 % était prévu. En revanche, nous n'avions pas prévu une inversion de la courbe aussi importante. Je pense que nous allons pouvoir la compenser dans notre PNB parce que notre activité est restée soutenue.

Nous avons prévu un coût du risque à 50 millions d'euros. L'an dernier, nous avons beaucoup provisionné au premier et au second semestres sur des risques sectoriels. J'espère que nous allons pouvoir tenir le coût du risque en reprenant le coût du risque non avéré.

**Mme BERNARD**

L'augmentation du plafond de dépôt sur le livret d'épargne populaire aura-t-elle un impact ?

**M. PIETRERA**

Oui, mais il ne sera pas énorme. Nous sommes en train de le chiffrer.

**M. DEVICHI**

Merci pour cette présentation. Vous avez répondu à une bonne partie des questions que nous nous posions.

Les entreprises à qui nous avons accordé des PGE risquent-elles de déposer le bilan ?

**M. PIETRERA**

Non. Je vous rappelle que nous avons accordé plus d'un milliard d'euros de PGE. Nous avons donc pris toute notre place dans le soutien à l'économie. Quand nous avons octroyé ces PGE, nous avons été vigilants à le faire à des sociétés viables.

**M. DEVICHI**

Nos résultats 2023 devraient approcher les 150 millions d'euros. Des reprises de provision sont-elles prévues pour 2024 et 2025 ?

**M. PIETRERA**

Dans les 50 millions d'euros de coût du risque, nous avons déjà prévu cette augmentation des défaillances et nous avons imaginé que cette augmentation du coût du risque avéré serait neutralisée par des reprises sur provision sur des risques non avérés. Au 30 juin, notre coût du risque reste maîtrisé. Le Groupe a commencé à reprendre des provisions sectorielles pour l'ensemble des Caisses d'épargne. Nous n'avons donc pas eu à le faire.

**M. AVIER**

L'avis que nous devons remettre concerne l'exercice 2022 et les deux années précédentes.

Les résultats de la Caisse sont extraordinaires. Depuis 30 ans, on fait toujours les projections les plus négatives possible pour provisionner un maximum, mais in fine, les résultats sont très bons.

Vous disiez qu'il est prévu une baisse de la consommation. Je pense que nous portons notre part de responsabilité. Nous participons à cette baisse de la consommation puisque les rémunérations ne suivent pas l'inflation.

**M. PIETRERA**

Je suis convaincu que nos collaborateurs ne peuvent qu'être heureux de ce que la CEPAC peut faire pour eux.

**M. LAFITTE**

Un projet de loi sur la programmation militaire aura des conséquences sur la mobilisation de l'épargne du livret A. Quelle est la vision de la CEPAC sur ce sujet ?

**M. PIETRERA**

Le premier projet est un projet de mobilisation d'une partie des encours des livrets A qui sont centralisés à la Caisse des dépôts et consignations, et donc pas chez nous. C'est un moindre mal.

Un autre projet de loi est plus menaçant puisqu'il vise à utiliser une partie des encours de PEL pour les rénovations énergétiques, ce qui va obérer une partie de notre liquidité. Cependant, les encours de PEL sont fortement rémunérés et pèsent sur notre MNI. A ce stade, je ne peux pas vous dire si cela aura une conséquence néfaste ou pas sur notre bilan et sur notre MNI.

**2. Compte-rendu de la commission économique du 5 juillet 2023**

*Mme CECCALDI-FLAUD donne lecture du compte-rendu.*

**M. FLAGE**

Je vais vous présenter les principaux éléments du rapport.

Page 8

Le nombre de dossiers de crédit immobilier est en forte chute en 2022 en lien avec la hausse des taux, mais le montant de la production, même s'il baisse par rapport à 2021, reste au-dessus de 2019.

Sur les crédits à la consommation, la production a repris en 2022.

#### Page 13

Le résultat de la banque de détail (7 réseaux bancaires) est en progression de 16 % entre 2019 et 2022.

Le coût du risque n'est pas comparable, car des provisions sur encours sains sont intervenues en 2020, au moment de la crise, puis ont diminué en 2021 et ont disparu en 2022.

Globalement, le résultat net ressort à 16 milliards d'euros en 2022, en progression de 14 % par rapport à 2019.

Sur l'activité de la Caisse, je voudrais mettre en exergue les éléments les plus importants.

#### Page 18

La CEPAC continue à enregistrer une progression plus rapide que la moyenne des Caisses sur les bancarisés principaux équipés et sur les jeunes bancarisés principaux.

#### Page 16

Cependant, elle subit encore un effritement des clients, mais dans des proportions moins importantes que la moyenne des Caisses : -3 % des clients particuliers, -1,4 % des clients actifs.

#### Page 19

La croissance des clients bancarisés principaux est portée par le développement en outre-mer.

#### Page 20

Le nombre de clients premium progresse, tout comme leur surface financière. La CEPAC se situe dans le peloton de tête en termes de développement.

## Page 22

Le nombre de clients actifs Pros et Entreprise augmente.

## Page 23

Vous avez souscrit 15 000 contrats d'assurances nouveaux en automobile et 24 000 en MRH et vous en avez perdu 14 000 en automobile et 19 000 en MRH. Un tel niveau de résiliations interpelle. Dans l'assurance, la rotation du portefeuille représente des coûts. Le but des compagnies d'assurances est de limiter les résiliations.

## Page 24

La collecte est portée par les livrets réglementés, vu le contexte de taux.

Vous avez eu une sortie d'OPCVM en outre-mer pour 146 millions d'euros. L'explication a été donnée : une Compagnie d'assurances locale, filiale d'un groupe métropolitain, centralise sa trésorerie en métropole.

Vous avez eu également une sortie sur la BDR sur les comptes de dépôt pour 200 millions d'euros.

Globalement, les livrets et les comptes à terme se sont développés et, sur la BDD, les comptes de dépôt ont progressé.

## Page 27

En métropole, la Caisse retrouve sa part de marché de 2020.

## Page 28

Sur la partie crédit, la Caisse est passée de 6,3 à 6,6 milliards d'euros entre 2021 et 2022. Que ce soit sur la collecte, sur l'équipement des clients ou sur la distribution des crédits, les résultats sont extrêmement positifs en 2022.

Votre encours progresse de 4,7 % en 2022 et votre part de marché atteint 19,3 % en métropole (contre 13 % pour la moyenne des Caisses)

Sur l'outre-mer, on nous a fait observer que les chiffres que nous avons pour 2022 étaient en fait ceux de 2021.

## Page 32

Le PNB aux normes french chute en 2022 compte tenu de la dépréciation des parts que vous détenez dans BPCE. Dans le PNB aux normes IFRS, cette dépréciation intervient, non pas dans le compte de résultat, mais au niveau des fonds propres.

#### Page 33

Le PNB aux normes IFRS augmente encore en 2022, pour atteindre 805,6 millions d'euros.

#### Page 35

Alors que le PNB récurrent progresse de 67 millions d'euros en 2022, le PNB non-récurrent diminue de 47 millions d'euros, malgré la comptabilisation de la plus-value de 17 millions d'euros sur la cession de la TLM.

#### Page 40

Les commissions perçues sont passées de 210 millions d'euros en 2020 à 235 millions d'euros en 2022.

#### Page 42

Les charges sont en progression : une charge en hausse de 2 millions d'euros pour les JO 2024, une charge en hausse de 2 millions d'euros pour le plan stratégique du Groupe, le transfert des charges de transport de fonds du PNB aux charges externes (2,5 millions d'euros), une hausse des cotisations FRU (8,1 millions d'euros contre 7,5 millions d'euros en 2021) et de l'ORGANIC (+0,6 million d'euros), la dotation d'une provision pour risque de contrôle Urssaf pour 2,6 millions d'euros (l'explication a été donnée et a été reprise dans le compte-rendu de la commission économique : avantages en nature de salariés aujourd'hui à la retraite sur les taux de crédit), la dotation d'une provision pour risque d'amende sur des retards de paiement des fournisseurs.

En 2024, le FRU n'existera plus : la Caisse réalisera donc une économie de l'ordre de 8 millions d'euros. Elle bénéficiera également de la suppression de la CVAE.

#### Page 44

Sur les frais de personnel, la ligne traitement de base est quasiment stable. En revanche, la ligne salaires et traitements progresse du fait de l'augmentation des primes et gratifications et de l'augmentation de la ligne retraites et compléments intégrant les indemnités de licenciement et les indemnités de départ en retraite.

#### Page 45

L'évolution de la masse salariale résulte pour 73 % de l'effet noria sur les primes.

#### Page 46

Malgré la hausse des charges, la CEPAC affiche un coefficient d'exploitation à 58,4 %, contre 62 % pour la moyenne des Caisses. Cette performance est d'autant plus remarquable que le fait d'avoir une activité en outre-mer induit des coûts supplémentaires par rapport à la Caisse de Languedoc-Roussillon ou de Rhône-Alpes.

#### Page 47

Malgré tous les éléments exceptionnels et notamment les provisions pour risques, la CEPAC dégage en 2022 un résultat brut d'exploitation de 335 millions d'euros, nettement supérieur aux années antérieures (sauf en 2021).

#### Page 49

Le coût du risque sera amélioré cette année grâce aux reprises de provisions, notamment sur la CNIM et sur Jaccar.

Sur 2020, 2021 et 2022, la Caisse a passé 120 à 130 millions d'euros de provisions sur encours sains.

#### Page 50

Le résultat net ressort à 208 millions d'euros, ce qui est un niveau record.

#### Page 53

La Caisse affiche en 2022 un ratio de solvabilité à 21,25 %, ce qui vous place en 3<sup>ème</sup> position des Caisses.

#### Page 56

Le budget prévoit un résultat net à 151 millions d'euros en 2023, avec 50 millions d'euros de coût du risque.

Vous avez donc des résultats très importants, qui vous placent dans le peloton de tête des Caisses.

**M. D'HARCOURT**

Merci pour ce panorama très riche.

**M. DURANTI**

La subvention du CSE est distribuée sur l'assiette de la masse salariale. Pouvez-vous communiquer le détail de la masse salariale et de son évolution ? Par ailleurs, lors du contrôle Urssaf, l'assiette de la masse salariale a été corrigée et majorée des avantages en nature. Cela change-t-il les modalités de calcul de la subvention du CSE ?

**M. D'HARCOURT**

Je ne vais pas vous répondre en séance. Nous allons creuser.

**M. KELLAOU**

Sur les JO 2024, la subvention de 2 millions d'euros, c'est bien, mais il faut penser au personnel ! Les salaires augmentent peu en comparaison.

**M. D'HARCOURT**

Je pense que ce partenariat a du sens, parce qu'il répond à nos valeurs, qu'il permet d'ancrer le sport dans nos territoires et qu'il donne de la visibilité à notre marque. Nous espérons que ce partenariat avec les JO 2024 attirera des clients. En tout état de cause, le relais de la flamme est ouvert à tous les salariés. Entre la réunion Team Imagine au mois de mai dernier, les 34 volontaires aux JO qui bénéficieront de jours supplémentaires, les 9 porteurs de la flamme, beaucoup de collaborateurs seront impliqués dans cet événement.

**M. KELLAOU**

Je n'ai pas dit que notre participation n'avait pas de sens, attention. J'ai dit que la subvention de 2 millions d'euros n'était pas cohérente avec les augmentations salariales.

**M. D'HARCOURT**

Je trouve qu'il y a une proportionnalité entre ce qui peut être versé en termes de rétribution aux collaborateurs et ce qui est investi dans certains partenariats.

**M. KELLAOU**

Le rapport de la commission économique parlait bien d'une amende de 2 millions d'euros pour retard de paiement. Vous dites que ce n'est pas une amende, mais le risque de se voir infliger une amende est réel. Combien de fournisseurs sont concernés par un retard de paiement ?

**Mme SALLIOU**

Il n'y a pas d'amende. Nous provisionnons ce risque parce que nous savons que l'Etat contrôle de plus en plus et sanctionne les établissements qui payent leurs factures en retard. La comptabilité pilote le délai de paiement des factures fournisseurs.

**M. D'HARCOURT**

Nos commissaires aux comptes contrôlent ce que nous provisionnons.

**M. KELLAOU**

Le montant provisionné est-il un montant forfaitaire ou un montant en pourcentage ?

**M. D'HARCOURT**

Il est forfaitaire.

**M. KELLAOU**

Quelle est l'ancienneté des contrats d'assurance résiliés ? Il serait intéressant de l'analyser pour trouver une solution à ce problème.

**M. D'HARCOURT**

Nous allons à nouveau demander au Groupe de réaliser une étude sur le sujet, pour voir s'il y a un sujet BPCE Assurances par comparaison avec d'autres assureurs.

**Mme BERNARD**

Je rejoins la demande de M. KELLAOU sur l'étude sur les résiliations de contrat d'assurance.

**M. D'HARCOURT**

Je ferai cette étude pour autant que je sois en capacité de la faire.

**Mme BERNARD**

C'est BPCE Assurances qui doit la réaliser.

**M. D'HARCOURT**

Oui. Aujourd'hui, nous ne sommes pas en décalage par rapport aux autres Caisses d'épargne.

**M. FLAGE**

Globalement, les taux de résiliation au niveau de l'ensemble du Groupe sont nettement au-dessus des moyennes des compagnies d'assurances. Il serait intéressant d'avoir des explications.

**Mme SALLIOU**

Sur l'auto, nous avons un taux de rotation beaucoup plus fort que sur l'habitation, lié à la durée de détention des véhicules. La moitié des clôtures s'explique par la vente du véhicule.

Aujourd'hui, nous avons le 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> taux de résiliation le plus faible du RCE sur BPCE Assurances. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas un problème plus large BPCE Assurances.

**Mme BERNARD**

Suite aux explications données sur les charges de personnel comprenant les retraites et compléments, sachant que les provisions sont établies pour la partie retraites et compensent donc pour partie cette charge, nous souhaitons connaître la distinction entre retraites et compléments.

**M. D'HARCOURT**

Nous avons un montant global des indemnités de départ de manière générale.

**M. FLAGE**

Ce montant global augmente de 2 millions d'euros en un an. Il regroupe les indemnités de départs en retraite et les indemnités de licenciement. Les indemnités de départs en retraite sont compensées par des reprises de provisions que vous avez dotées au fil du temps, en prévision de ces départs en retraite.

**M. D'HARCOURT**

Pour l'instant, je n'ai pas tous les éléments.

**M. DEVICHI**

Concernant l'amende, la provision de 2 millions d'euros sera-t-elle récurrente ?

**Mme SALLIOU**

Non.

**M. DEVICHI**

C'est la première année que la Caisse passe une telle provision.

**Mme SALLIOU**

Je n'ai pas d'historique, car je suis récente à ce poste.

**M. FLAGE**

L'administration a multiplié les contrôles et a infligé des amendes pour non-respect des délais de paiement des fournisseurs. La réglementation est assez récente.

**M. DEVICHI**

95 % de nos contrats auto sont fermés. C'est moins le cas sur l'habilitation et sur la garantie accident de la vie. Quelles sont les raisons qui poussent les assurés auto à résilier leur contrat ? Un problème remonte de manière récurrente : la difficulté à joindre le centre d'appels en cas de sinistre. C'est une piste à creuser avec BPCE.

**M. D'HARCOURT**

J'en prends note.

**M. LAFITTE**

Sur la question de l'IARD, depuis la mise en place de la loi sur le pouvoir d'achat au 1<sup>er</sup> juin 2022, nous avons constaté que 90 % des demandes de clôtures des clients concernent l'IARD. Dans ces demandes de clôtures, la CEPAC est très loin derrière les autres Caisses.

**M. D'HARCOURT**

Je regrette toujours que l'on soit toujours obligé d'attendre juin ou juillet de l'année n+1 pour avoir le rapport de l'expert-comptable sur les comptes de l'année n.

**M. FLAGE**

Cela dépend de vous. Si vous me fournissez les comptes le 31 décembre, je pourrai présenter mon rapport mi-janvier.

**M. AVIER**

J'ai bien entendu la réponse que vous avez faite sur la subvention pour les JO 2024. Je tiens à souligner le problème que nous avons à la Banque de La Réunion. Il y a une piscine qui est à l'abandon. Je vous invite à la rénover, pour que le personnel de la CEPAC puisse en profiter.

**3. Consultation des membres du CSE sur la politique économique de l'entreprise 2022, conformément à l'article L2312-25 du Code du travail : remise de l'avis**

**M. AVIER**

*« L'année 2022 sera l'année du bilan de notre mandature. A ce titre, nous rendons un avis qui couvre l'année 2022, mais également les deux années précédentes et les prévisions pour l'année en cours.*

*Selon les données macroéconomiques de la banque de France, le taux de croissance annuel français (PIB) est passé de -7.7 % en 2020 (crise Covid,*

confinement) à +6,4 % en 2021 et +2,5 % en 2022. Et les prévisions établissent un taux de 0,7 % pour 2023. Le taux d'inflation en 2020 s'est établi à 6 % et les prévisions établissent un taux de 5,6 % pour 2023 et 2,4 % en 2024.

Le rapport de notre expert confirme la bonne santé économique et financière de notre entreprise. La CEPAC est restée extrêmement positive puisqu'entre 2020 et 2022, le PNB (produit net bancaire ou chiffre d'affaires) s'est accru de plus de 11 %, passant de 725 à 805 millions d'euros en rythme annuel supérieur à 3 %. Le RBE (revenu brut d'exploitation), qui représente la véritable création de richesse a progressé de 14 %, passant de 294 à 335 millions d'euros sous l'effet d'une inflation de plus de 6 % en 2022.

Le ratio de solvabilité Cook ou Bâle s'élève à plus de 20 %, le double des préconisations légales. Contrairement au personnel, la CEPAC est en parfaite santé. Le capital propre est passé de 3,83 milliards d'euros à 4,5 milliards d'euros en 3 ans, progressant ainsi de 17 % (yc provisions sur encours sains), à un rythme annuel de plus de 5 %. La santé économique et financière n'est donc plus à démontrer. Ce qui n'est pas le cas du personnel et le résultat exceptionnel de plus de 73 millions d'euros obtenu sur les OATi aurait dû s'orienter vers le personnel, car l'urgence n'est pas à la finance, mais l'urgence c'est le personnel et les conditions de travail.

Nous ne reviendrons pas sur l'activité commerciale qui a été soutenue dans tout le réseau bancaire de manière plus ou moins sensible, mais il est notable que la CEPAC a vu sa croissance du nombre de relations clients parmi les plus élevées du groupe. Et le plan stratégique pour 2024 qui fixait à 573 000 le nombre de BP (bancaarisés principaux) a été allègrement dépassé en 2022 passant la barre des 582 000 BP. Seul bémol en matière d'équilibre, l'impasse clientèle, qui reste cantonnée à 120 %. Et côté crédits (emplois), c'est le « grand soleil », la CEPAC va de records en records.

Bref, tout va bien sauf pour le personnel. La politique austéritaire reste le maître mot et quels que soient les dirigeants en place. Le montant global des traitements de base reste figé (101,5vs 100,2 millions d'euros) alors que le taux d'inflation dépasse les 6 %. Entre 2019 et 2022, la masse salariale DADS baisse de 2 % (147,7 par rapport à 146,4 millions d'euros).

La proportion d'éléments de rémunérations variables et aléatoires non durables passe de 29 % à 33 %. Un tiers des rémunérations de la CEPAC sont devenus des éléments aléatoires qui expliquent en partie le mécontentement et l'angoisse

*grandissante du personnel et autres départs et démissions. Un élément qui s'observe également dans le coefficient d'exploitation, le second plus bas des caisses du groupe.*

*L'année 2022 aurait dû être, pour le personnel qui a traversé coup sur coup la crise sanitaire et souffre toujours d'une inflation importante, une année de partage des richesses produites ainsi que de la croissance économique du pays. Ce fut le contraire. Une année de récession alors qu'il a été amputé d'un tiers de son intéressement en 2021. En 2022, les incertitudes sanitaires se sont estompées, le personnel n'a même pas reçu la moindre récompense à l'occasion de son anniversaire, celle du bicentenaire, l'anniversaire du personnel de la CEPAC. Une absence de reconnaissance notable que portent seuls les dirigeants envers un personnel considéré pour le coup non pas comme une ressource humaine bien que le terme ne nous plaise aucunement, mais une main d'œuvre.*

*A ces divers titres, la CGT/UGICT et SUNI émettent un avis négatif sur la politique économique et financière qui ne peut se dissocier de la politique sociale de la CEPAC. »*

#### **M. DEVICHI**

*« Comme pour l'année précédente, le contexte économique est resté compliqué avec une inflation conduisant à des politiques monétaires contraignantes, combiné à une remontée des taux rapide qui pèse sur nos MNI.*

*Cependant, force est de constater qu'à travers la présentation chiffrée et argumentée réalisée par notre expert, les résultats démontrent une nouvelle fois la création de valeur à hauteur de 4 milliards d'euros nets pour notre groupe BPCE, avec des ratios de rentabilité, un PNB en hausse, et des résultats solides.*

*Le tout, en conciliant maîtrise assidue des frais de gestion et de coût du risque.*

*La CEPAC est un acteur incontournable dans la réalisation de ces résultats exceptionnels.*

*Nous signons encore de très belles performances :*

- Deuxième de la Branche en conquête sur les nouveaux clients*
- Objectif de Bancarisés principaux réalisé et dépassé avec un an d'avance 582756 pour un objectif à fin 2024 de 572 995*
- Croissance des Prémiums parmi les plus élevée en nombre de relations, mais aussi en encours*

- *Hausse des encours et du nombre de crédits, etc.*

*Les collaborateurs ont répondu présents sur les objectifs et ont même dépassé les challenges relevés, ce sentiment de devoir accompli avec une santé financière saine de notre CEPAC qui nous positionne sur le podium du groupe*

*Nous ne pouvons qu'être fiers de ces excellents résultats.*

*Mais certains sujets méritent une attention particulière.*

*Nous réitérons notre demande faite l'année dernière, sur une étude approfondie concernant la forte attrition de nos contrats IARD.*

*En effet, cette année encore plus de 40 000 contrats ont été réalisés, mais presque 35 000 ont été résiliés, soit 85 % de nos contrats, avec un pic sur l'auto notamment avec 95 % de résiliation...*

*Quelles en sont les causes ?*

*Les collaborateurs ont le sentiment de remplir le tonneau des Danaïdes... tout en réalisant les meilleurs résultats de la branche sur l'auto et la MRH.*

*La collecte reste soutenue, avec notamment le développement de l'épargne réglementée. Développement entraînant néanmoins des coûts supplémentaires lié à la rémunération du livret A et l'emploi des ressources à des taux élevés sur la collecte.*

*On entend toujours que l'activité n'est pas au rendez-vous, or les données montrent, au contraire, que l'activité de la banque de détail est très positive sur la bancarisation, le crédit immobilier, et ce, malgré des outils informatiques pas toujours performants...*

*A l'analyse des données économiques et financières de la CEPAC, nous constatons une nouvelle fois l'excellente performance opérationnelle, économique et financière de la Caisse, performance qui ne peut être réalisée sans la mobilisation de tous salariés.*

*L'inflation bien qu'en baisse et toujours là, la perte du pouvoir d'achat et de vie chère dans l'ensemble de nos régions n'a toujours pas été comblée, surtout dans les territoires ultramarins où les indices inflationnistes sont bien plus élevés que la moyenne nationale.*

*La CEPAC a les moyens financiers de répondre rapidement aux problèmes des salariés par des mesures locales même si les résultats pour 2023 seront moins exceptionnels que les deux années précédentes.*

*Il est regrettable d'avoir dû provisionner la somme de 2 millions d'euros au paiement d'une amende pour retard de paiement auprès de nos fournisseurs, nous espérons une reprise de cette somme qui pourrait servir à bien d'autres choses...*

*Si la CEPAC dispose de fonds propres de plus en plus importants et les investit régulièrement dans BPCE (plan stratégique, JO 2024, souvent par tranche de 2 millions d'€), nous estimons qu'elle pourrait en consacrer « une plus grande partie » pour augmenter la rémunération de ses collaborateurs et améliorer les conditions de travail et de sécurité pour l'ensemble de ses salariés tant en Métropole et qu'en Outre-Mer.*

*Nous espérons toute l'attention du Directoire afin de pouvoir aborder ces sujets et répondre aux demandes des salariés.*

*En matière de COEX (coefficient d'exploitation) malgré des éléments exceptionnels et notamment des provisions pour risques nous augmentons que de 2 points passant de 56.4 % à 58,4 %.*

*Malgré cette légère augmentation la CEPAC reste en deuxième position au niveau de la Branche CE, avec 4 points de moins que la moyenne des Caisses.*

*Pour conclure, si les résultats 2022 ont été extrêmement importants dans presque tous les domaines économiques ou financiers, il n'en a pas été de même concernant la politique de gestion du personnel et de reconnaissance professionnelle. Et dans le même temps, le pouvoir d'achat des salariés a fortement baissé.*

*Ces résultats ont été obtenus avec une pression accrue sur le personnel et par une dégradation des conditions de travail. La politique menée nous oblige à donner cette année encore un avis défavorable. »*

## **M. DOCHE**

*Merci, Serge, pour cette présentation. « En synthèse, une santé financière très bonne grâce aux efforts des salariés et aux efforts de la direction financière. En revanche, nous considérons que les moyens mis en œuvre, notamment dans le domaine de l'humain, ne sont pas à la hauteur de nos ambitions. Aujourd'hui, quand on regarde les moyennes, on a tendance à s'en contenter, mais ces*

*moyennes cachent de très grandes disparités. Nous considérons que l'entreprise devrait adopter une politique permettant de traiter l'urgence de manière exceptionnelle en dehors des enveloppes classiques de revalorisations individuelles. C'est ce que l'on appelle se donner les moyens de ses ambitions. A ce titre, nous émettrons un avis défavorable. »*

## **M. LAFITTE**

*« Monsieur le Président, Je tiens à porter à votre attention les observations issues de la récente présentation réalisée par le cabinet SACEF au sujet de la performance de notre entreprise, la CEPAC. Les données financières exposées attestent de la robustesse de notre organisation, qui continue de progresser d'année en année, ce constat demeurant valable quel que soit le territoire où nous opérons. Toutefois, il est important de relever qu'à certains endroits, nous avons observé une légère diminution de nos parts de marché.*

*Ces résultats probants sont indubitablement le résultat des efforts conjugués de l'ensemble des collaborateurs de la CEPAC. Les réussites enregistrées n'ont pas été entravées par les contextes parfois difficiles que nous avons traversés, que ce soit sur le plan sanitaire ou économique. De plus, elles ont été obtenues malgré les réorganisations auxquelles nous avons dû procéder, ayant entraîné la perte de postes et d'opportunités de développement pour certains de nos employés dévoués.*

*Néanmoins, la CFTC tient à exprimer son regret concernant la distribution des fruits de ces succès. Bien que notre entreprise soit gérée avec la prudence d'un bon père de famille, force est de constater que les bénéfices n'ont pas été partagés de manière adéquate avec ceux qui, par leur engagement quotidien, ont contribué à ces réalisations notables.*

*La CEPAC jouit d'une santé financière enviable, mais il est incontestable que de nombreux collaborateurs ressentent les contrecoups de la directive "faire plus avec moins". À cet égard, il convient de souligner que la CFTC émettra un avis défavorable quant à la décision de ne pas partager équitablement cette richesse engendrée collectivement.*

*Dans un souci de pérennité et d'équité, nous vous exhortons à prendre en considération cette réflexion, qui émane du désir de préserver un équilibre juste et respectueux au sein de notre entreprise prospère. »*

## **M. MARTIN**

*« Dans notre avis sur la situation économique et financière 2021, nous avons souligné les résultats historiques de la CEPAC grâce au personnel qui s'était encore largement mobilisé pour réaliser une collecte de près de 1,8 Milliard d'€ et une production de crédits de 6,3 Milliards d'€ en hausse de + 11,6 % dans un contexte concurrentiel particulièrement difficile, conduisant à un résultat net après impôt et provision sur encours sains, de 200 millions soit près de 65.000 € par salarié que nous avons jugé exceptionnel..... et nous n'avions pas tout vu avec 2022.*

*2022 avec la guerre en Ukraine, l'inflation galopante, la brutale remontée des taux et l'encadrement de la distribution des crédits ne se présentait pas sous les meilleurs auspices et la direction de la CEPAC dépeignait un exercice 2022 catastrophique.*

*À l'arrivée, la photo est toute autre. La collecte a été encore importante malgré les retraits de quelques clients, plaçant la CEPAC dans le trio de tête des Caisses d'Épargne en termes d'évolution de l'épargne de bilan et du coût moyen. La distribution des crédits a battu tous ses records avec 6,6 milliards d'Euros de crédit nouveaux, l'équipement des clients se poursuit, plaçant la CEPAC parmi les deux premières en termes de croissance, et les profits n'ont jamais atteint un tel sommet depuis l'existence de notre Caisse.*

*Le PNB progresse de nouveau (+2,5 % après + 8 % en 2021) malgré un apport du PNB non récurrent nettement moins élevé qu'en 2021 (11,4 millions d'Euros contre 58,9 millions d'Euros en 2021) et des dotations aux provisions pour risques de fraudes ou d'amende pour un total de 20,6 Millions d'Euros soit 2,6 points de croissance du PNB. Malgré ces éléments la CEPAC se situe au deuxième rang en termes de croissance de PNB, la moyenne des Caisses étant de + 0,2 % avec 10 Caisses (sur 15 Caisses) enregistrant une stagnation ou une diminution.*

*Une nouvelle fois les élus constatent l'excellente performance opérationnelle, économique et financière et la bonne résistance de la CEPAC. Performances qui ne peuvent être réalisées sans la mobilisation de tous salariés.*

*En termes de profits, la CEPAC ne quitte pas le podium avec un ratio de frais généraux/PNB de 58,4 % un des plus bas du Réseau (la moyenne des Caisses étant de 62,4 % soit un différentiel de 4 points valant 32 millions d'Euros en masse). Le résultat net ressort à 208 millions d'Euros après 72 millions d'euros d'impôts sur les bénéfices et 41 Millions de provisions sur encours sains, soit une capacité bénéficiaire de 322 Millions d'euros avant impôts et provisions.*

*Au vu de ces seuls éléments, nous aurions pu rendre un avis positif en saluant de nouveau les efforts et performances réalisés par le personnel.*

*Mais ce serait oublier que ce résultat a été réalisé avec une pression accrue sur les conditions de travail et la rémunération du personnel.*

*Bien sûr le directoire nous objectera les primes Macron (comme dans toutes les Caisses et presque toutes les entreprises en France), le niveau de l'intéressement et de la participation (obtenu après une négociation difficile et du fait de résultats historiques), et nous, nous regarderons la NAO 2022 et l'augmentation générale qui n'a représenté pour la Caisse qu'un coût de 1 M€ compensé par les économies réalisées sur les départs et embauches nouvelles (dites effet Noria).*

*1 million d'euros pour le personnel à comparer à un résultat avant impôt et provision sur encours sains de 322 millions sans compter les provisions pour risques citées précédemment soit plus de 100 000 euros par salarié. Doubler l'augmentation générale n'aurait eu un effet, charges sociales comprises, que de 0,4 % du résultat avant impôt, et n'aurait pas eu plus d'effet que le risque futur d'amende de 2 millions d'euros.*

*La Caisse a connu un mouvement de grève, situation exceptionnelle à la CEPAC, et les résultats de la Caisse montrent s'il en était besoin, que le refus du Directoire de prendre en compte les revendications légitimes du personnel était purement politique et non économique, les chiffres cités précédemment de profits permettaient à la CEPAC d'aller plus loin dans le partage de la valeur créée.*

*Pourra-t-on encore longtemps constater des superprofits faramineux et expliquer aux salariés qu'il n'y a pas les moyens ?*

*Ces derniers points seront plus amplement abordés et développés lors de l'analyse de la politique sociale de l'entreprise et conditions de travail (turn over, absentéisme...), mais les résultats présentés sont également la conséquence d'une politique salariale insuffisante par rapport à l'inflation mettant l'ensemble du personnel en difficulté.*

*Compte tenu de ces éléments, les élus du syndicat unifié UNSA, sont contraints de rendre un avis négatif par rapport aux réponses non apportées lors de la manifestation des préoccupations et inquiétudes du personnel en janvier 2023. »*

**Mme ISNARDON**

Nous avons 23 votants.

*Le CSE émet un avis défavorable sur la politique économique de l'entreprise 2022 à l'unanimité des 23 votants (15 SU/UNSA, 2 CFDT, 2 CGT/SUNI, 2 CFTC et 2 SNE/CGC).*

**M. AVIER**

Il ne vous reste plus qu'à débloquer le portefeuille !

**M. D'HARCOURT**

Merci pour la présentation, M. FLAGE, pour les échanges et pour les questions.

**4. Points divers**

Retour sur la désignation du correspondant de proximité de Guadeloupe Ile du Nord

**M. KELLAOU**

Quelle est votre décision finale par rapport à l'élection d'hier qui a été chaotique ?

**M. D'HARCOURT**

Mon rôle est de m'assurer que les différents votes se déroulent selon les règles.

Nous avons établi un ordre du jour. Une organisation syndicale, la vôtre, a demandé l'ajout d'un point pour la désignation du correspondant de proximité de Guadeloupe Ile du Nord. Nous avons accepté cet ajout, avec l'accord de la secrétaire du CSE.

En séance, il y a eu une demande de report de ce point. Nous avons soumis cette demande à l'approbation conformément à la loi. Il n'y a pas eu d'accord unanime. Nous avons donc laissé ce point à l'ordre du jour.

Ensuite, il y a eu une demande de vote à bulletin secret. Conformément à la loi, nous avons soumis cette demande au vote. Il n'y a pas eu de majorité pour un vote à bulletin secret. Nous avons donc organisé un vote à main levée.

Deux candidats se sont présentés : M. PINEAU et Mme DESIREE. Aucun n'a obtenu la majorité, l'abstention valant vote contre. Les deux candidatures ont donc été rejetées.

Par conséquent, nous avons aujourd'hui une carence de poste de correspondant de proximité de Guadeloupe Ile du Nord. Je le regrette. J'appelle de mes vœux que vous puissiez, les 4 DS, vous reparler sereinement et vous mettre d'accord. Si vous trouvez un accord, j'organiserai avec plaisir un nouveau vote en septembre.

**M. KELLAOU**

Nous en prenons acte.

**M. AVIER**

Je vous présente mes excuses pour ce qui s'est passé hier. Les textes ont évolué. A une époque, un seul élu pouvait demander un vote à bulletin secret. Cette possibilité a été limitée par les lois Macron et El Khomri.

Cela ne nous empêche pas aujourd'hui de proposer un correspondant de proximité en Guadeloupe parce qu'il y a carence.

**M. D'HARCOURT**

Merci pour ce point de précision. Je suis ouvert, si les élus veulent se reparler.

**Mme GUIDI**

Je pense que nous allons réussir à trouver un candidat par la suite, en tout cas, je l'espère. Je veux juste préciser que nous avons des correspondants de proximité en poste actuellement. Le territoire n'est pas dépourvu de correspondant de proximité.

Valorisation des fonctions support dans les Assemblées générales de SLE

**M. KELLAOU**

Vous avez été témoin à la dernière Assemblée générale de la SLE que les fonctions commerciales sont très valorisées, contrairement aux fonctions support. Cette situation n'est pas normale. Il faut les mettre au même pied d'égalité.

**M. D'HARCOURT**

J'entends votre point, mais je ne le partage pas tout à fait. J'étais présent et je n'ai pas senti de dévalorisation des fonctions support par rapport aux fonctions commerciales. En tout état de cause, il faut veiller à ne pas entretenir cette scission entre fonctions support et fonctions commerciales.

Accès à la BDU

**M. KELLAOU**

La BDU n'est pas réservée aux IRP, mais à tous les salariés. Seuls les élus peuvent saisir des réclamations, mais tous les salariés peuvent aller consulter les questions et les réponses. Or aujourd'hui, quand le salarié rentre sur le site, il lit « réservé aux IRP ».

**M. D'HARCOURT**

La BDU est bien réservée aux élus.

**M. AVIER**

Depuis la loi de 2018, le personnel ne peut plus consulter les questions-réponses sur la BDES. Peut-être que le CSE devrait se pencher sur ce problème et prévoir quelque chose pour que le personnel puisse consulter les questions-réponses.

Chèques vacances dématérialisés**M. KELLAOU**

Les chèques vacances papier ont disparu au profit des chèques vacances dématérialisés. Or aujourd'hui, en outre-mer, très peu de commerçants sont équipés pour accepter les chèques vacances dématérialisés. Nous demandons de proroger pendant une année ou deux pour les outre-mer (Antilles, Guyane et La Réunion) les chèques vacances papier.

**M. DURANTI**

Il est possible de transformer les chèques vacances dématérialisés en chèques vacances papier.

**M. KELLAOU**

Ce n'est pas connu.

**M. DURANTI**

L'information a pourtant été donnée à plusieurs reprises aux salariés. Nous réfléchissons à des solutions alternatives pour pallier cette problématique.

**M. MONTOUT**

J'ai fait deux fois la demande que l'on puisse m'envoyer les chèques papier, mais il y a un problème sur le site.

**M. DURANTI**

Appelle Fattou aux œuvres sociales et elle t'accompagnera dans la démarche.

Pose d'une casquette de protection au-dessus de l'entrée du siège de la Caisse de la Guadeloupe**M. KELLAOU**

Au siège en Guadeloupe, quand il pleut, les collègues se font arroser, car le lecteur de badge dysfonctionne souvent et quand bien même le lecteur fonctionne, le temps de fermer son parapluie par temps de pluie pour entrer, on est trempé. Nous demandons donc la pose d'une petite casquette au-dessus de l'entrée afin de pallier ce problème.

**M. D'HARCOURT**

Ma priorité serait de réparer le lecteur de badge.

## Demande de ravalement de l'agence de St Benoît à La Réunion

### **M. KELLAOU**

Lors de notre visite mi-mai, parmi les nombreux sujets frappants, nous avons été sidérés par l'état de délabrement extérieur de l'agence de St Benoît à La Réunion et depuis bien longtemps mais heureusement qu'il y a une équipe formidable dans l'agence avec sa DA qui attirent la clientèle. Renovez au plus vite la façade de cette agence, façade qui ternit l'image de la CEPAC !

### **M. D'HARCOURT**

Je transmets votre demande à Thierry MOTREF.

### **M. LAFITTE**

Un projet d'extension est en cours. Un permis a été déposé pour le ravalement de la façade. Les travaux vont démarrer en août.

### **M. KELLAOU**

Cela fait des années que cela dure et que des promesses de rénovations sont faites en vain. Il est grand temps d'agir, s'il-vous-plaît !

## Outil RH : télétravail exceptionnel

### **M. KELLAOU**

Nous avons constaté que, dans l'outil RH, le samedi 6 et le dimanche 7 juillet 2024 sont forcés en télétravail exceptionnel pour tous les collaborateurs. Pourquoi ?

### **M. D'HARCOURT**

Nous allons regarder.

## Clé USB en écriture

### **M. KELLAOU**

En tant qu'IRP, nous ne disposons pas de moyens de pouvoir travailler les documents. Aujourd'hui, nous devons mettre les documents sur un support externe. Nous ne pouvons pas tous les imprimer !

A l'hôtel, l'élément de sécurité ne fonctionne pas : nous ne pouvons pas accéder à nos documents, ce qui entrave considérablement notre travail.

Il faudrait envoyer les documents à domicile sur notre adresse personnelle ou syndicale.

Toutes les solutions techniques qui sont proposées ne fonctionnent pas.

### **Mme SIMONOT**

Il est impossible d'utiliser des clés USB, en application de la politique sécurité du Groupe.

Serge QUERILLAC s'est rapproché de la DCCP pour essayer d'obtenir une dérogation, mais il n'a pas encore eu de réponse.

Il vous a apporté des solutions techniques via le *cloud* pour que vous puissiez accéder en toute sécurité à vos documents en déplacement via Authenticator.

La procédure pour enlever le pare-feu et accéder au réseau via un réseau internet ouvert vous sera rappelée. Cette procédure est en ligne dans My CEPAC.

### **M. KELLAOU**

Dans la réalité, cela ne fonctionne pas et cette situation entrave les missions des élus.

Virement à partir d'un livret A ou B

### **M. KELLAOU**

Nous avons constaté récemment que l'on ne peut plus faire un virement à partir d'un livret A ou B. Or normalement, on doit pouvoir décaisser des sommes de ces comptes à tous moments, dès lors qu'on laisse un montant minimal de 10 euros. Aujourd'hui, on est obligé de passer par le compte courant pour pouvoir transférer une somme d'un livret A ou B vers un autre compte interne ou externe.

### **Mme IMBERT**

Depuis une loi de 2018, plus aucune banque ne donne la possibilité à ses clients de faire des virements externes depuis des livrets d'épargne.

### **M. D'HARCOURT**

Le décaissement est possible, mais le virement direct est interdit.

Boutons de sécurité : vérifier leur bon fonctionnement

### **M. LAFITTE**

Il serait intéressant de vérifier le bon fonctionnement des boutons de sécurité. Cette semaine, à La Réunion, quand on a appuyé sur le bouton de sécurité de l'agence de St Paul, aucun agent de sécurité n'est venu sur place. Les collaborateurs ont donc fait sortir le client de l'agence. Aujourd'hui, le client le prend très mal et porte plainte.

## **M. D'HARCOURT**

Nous transmettrons ce point à Thierry MOTREF. C'est un point que nous faisons vérifier par les équipes d'audit.

### Mauvaises pratiques dans certaines agences

## **M. MONTOUT**

Chaque agence a sa cuisine interne. Une bonne communication peut booster une vente, une mauvaise communication impacter la fidélisation du client. Aujourd'hui, nous avons un grand nombre de clients qui demeurent injoignables. Quand on appelle un client dont le compte est négatif en annonçant que l'on est la CEPAC, le client répond : « Je suis en voiture, la communication ne passe pas. » La majeure partie de ces comptes négatifs sont détenus par des jeunes. Après les études, ils s'inscrivent à une formation, à l'Assedic ou à Pôle emploi. D'entrée à l'ouverture de ces comptes, on propose à ces clients une GAB, une PJ, on ne donne pas le temps au client de s'installer et de faire connaissance avec sa banque. Après 3 voire 6 mois, ces comptes sont négatifs. L'assurance envoie des mises en demeure à ces clients si bien qu'ils fuient la banque. Cela crée une peur de nos enseignes et un mécontentement comme si le travail était mal fait. Il faut revoir ces pratiques.

La communication est bonne sur les modalités que l'entreprise met en place pour former le personnel, mais il existe de mauvaises pratiques dans certaines agences. Il ne faut pas paupériser d'entrée le client.

## **M. D'HARCOURT**

Merci de votre intervention. Il est certain qu'il faut rappeler les bonnes pratiques partout, mais c'est aussi notre vie de banquier d'avoir des clients différents. Nous accueillons tout le monde.

### Correspondants RH locaux

## **Mme GUIDI**

Les recrutements sont de plus en plus difficiles dans toutes les régions. Depuis quelque temps, on sollicite beaucoup les DT pour accompagner la RH dans les recrutements. C'est très bien, mais ce sont des tâches compliquées. Il faudrait remettre en place des correspondants RH locaux comme il y a quelques années. Aujourd'hui, nous n'avons personne dans chaque région qui connaît bien le terrain et qui est réactif sur les recrutements.

**M. D'HARCOURT**

Le marché du travail est tendu. En revanche, le recrutement fait partie du travail des DT. Si nous devons refaire une fiche de poste aujourd'hui, je pense que nous l'écririons noir sur blanc.

Climatisation dans les agences

**Mme GUIDI**

Dans les agences, les climatisations sont bloquées à une certaine température pour réaliser des économies d'énergie, mais la chaleur est parfois insupportable. Dans certaines agences, il est très compliqué de travailler.

**M. D'HARCOURT**

Plus vous limitez les sujets de chauffage et de climatisation, plus vous détectez les problèmes. Parfois, la climatisation ne fonctionne pas correctement. Je pense que nous ne sommes pas encore assez attentifs à ces sujets et que nous pensons toujours d'abord à notre confort.

**Mme GUIDI**

Quand vous passez 2h en entretien dans une chaleur torride, c'est très pénible.

**M. D'HARCOURT**

C'est une réalité à laquelle nous devons nous habituer. Les équipes de la DSTS ne ménagent pas leurs efforts pour être les plus réactives possible.

Travail le 15 juillet

**Mme GUIDI**

Les collaborateurs auraient apprécié de ne pas travailler le samedi 15 juillet matin.

**M. D'HARCOURT**

Moi aussi. Nous établissons le calendrier en début d'année en fonction du nombre de jours fériés. Assez souvent, nous complétons en donnant la veille de Noël.

**Mme BERNARD**

Beaucoup de clients pensaient que nous étions fermés. Il faut savoir que les Caisses d'épargne qui sont limitrophes aux nôtres étaient fermées.

**M. D'HARCOURT**

Vous devez apporter des explications aux collaborateurs.

**Mme BERNARD**

Nous l'avons fait.

## **M. D'HARCOURT**

Vous avez moins de jours de RTT que d'autres Caisses parce que le temps de travail est différent sur la semaine.

### Voyage Privé

## **M. DOCHE**

De grands comptes comme Voyage Privé ont fait le choix de quitter la CEPAC, ce qui représente une décollecte importante. Les raisons de ces désamours ont-elles été cernées ? Qu'est-ce qui est mis en œuvre pour l'éviter à l'avenir ?

## **M. D'HARCOURT**

Il faudra qu'Eugénie vienne vous parler de ce sujet qui est important.

Nous subissons aujourd'hui les conséquences d'une politique qui a été menée à une époque à la CEPAC. On a incité les grandes entreprises à prendre de grandes quantités de parts sociales. Or c'est l'inverse que nous souhaitons : nous voulons un sociétariat de conviction, avec beaucoup de porteurs de 1, 2, 10 parts sociales.

Au demeurant, il n'y a pas de désamour entre Voyage Privé et la CEPAC. Le Président de Voyage Privé est d'ailleurs censeur au COS. Voyage Privé a simplement besoin de liquidités et vend ses parts sociales. Comme il s'agissait du plus gros porteur, cela représente plusieurs millions d'euros.

## **M. AVIER**

Vous avez raison : nous payons les conséquences d'une politique qui a été menée par le passé. Quand un client détient un gros volume de parts sociales, c'est un risque pour la CEPAC, car il peut les vendre à tous moments.

Pour diviser le risque, vous pourriez permettre, via un abondement, à l'ensemble des collaborateurs d'accéder aux parts sociales.

## **M. D'HARCOURT**

L'an dernier, ou il y a deux ans, il y a eu un abondement spécifique.

Ce n'est pas grâce à l'abondement que les collaborateurs de la CEPAC sont devenus sociétaires. Nous sommes vraiment dans un sociétariat de conviction. Aujourd'hui, 82 % de nos collaborateurs sont sociétaires. Nous étions la dernière Caisse il y a 4 ans en nombre de collaborateurs sociétaires. Nous sommes la 1<sup>ère</sup> aujourd'hui. J'en suis très fier, d'autant plus que cela ne s'est pas fait grâce à l'abondement.

## **M. AVIER**

Je n'y crois pas du tout !

**M. D'HARCOURT**

Je vous assure. L'opération de l'abondement a fait passer la proportion de collaborateurs sociétaires de 72 à 82 %.

**Mme BERNARD**

Il serait intéressant de connaître la volumétrie des parts sociales utilisées par les salariés qui placent la participation et l'intéressement dans le cadre du plan d'épargne entreprise.

**M. D'HARCOURT**

En effet, nous pourrions le regarder.

Réponse aux candidats qui postulent à des offres d'emplois

**Mme EECKELAERT-ZENOU**

Je tiens à souligner le travail qui a été réalisé ces derniers temps par la RH sur le terrain et auprès des collaborateurs. Cependant, il reste encore un point à améliorer. Quand un collaborateur postule, passe un entretien et qu'il n'est pas retenu, il n'a pas de retour. Il ne sait pas ce qu'il doit faire pour s'améliorer.

**M. D'HARCOURT**

Merci. Je vous propose d'envoyer un mot à Cécile avec le nom du collaborateur qui n'a pas eu de retour.

Le message est clair : tous les collaborateurs de la CEPAC qui postulent à une offre d'emploi et qui sont reçus en entretien doivent avoir une réponse.

**Mme EECKELAERT-ZENOU**

J'ai eu quelques retours de collaborateurs qui n'ont pas eu de réponse suite à leur entretien.

Responsable de marchés spécialisés Guadeloupe Ile du Nord.

**M. PINEAU**

Un poste a été publié sur MYCEPAC le 11 juillet pour un responsable de marchés spécialisés Guadeloupe Ile du Nord. A quoi correspond ce poste qui n'existe pas dans l'organigramme ?

**M. D'HARCOURT**

Nous allons regarder. Nous vous répondrons à tous dès que nous aurons l'explication.

Jours de fractionnement

**M. MARTIN**

Les cadres au forfait jours sont exclus des deux jours de fractionnement. Après avoir consulté les statuts du personnel, les accords locaux et les accords de branche, je n'ai rien trouvé qui justifie cette exclusion. Pourriez-vous apporter des explications ?

**M. D'HARCOURT**

Le cadre au forfait jours doit travailler 210 jours. Le calcul se fait dans ce sens. Cela empêche tout jour supplémentaire qui serait acquis par les jours de fractionnement.

Point sur l'agence de Pont-de-Vivoux**M. DEVICHI**

Avez-vous des éléments nouveaux sur la situation de l'agence de Pont-de-Vivoux ? Combien de personnes sont revenues ?

**M. D'HARCOURT**

Les collaborateurs ont été fortement secoués. Ils sont en arrêt de travail et suivis de près. Je crois que l'un d'entre eux est rentré.

**Mme IMBERT**

Eva LATARJET et Stéphane, le RRH de proximité, sont allés à l'agence ce matin pour faire un point et suivre l'évolution de la situation. Quatre collaborateurs sont arrêtés, dont la DA et M. KARSENTI qui a subi une opération. Un collaborateur, M. TANBOURAS, est revenu sur l'agence. Nous avons un intérimaire qui est présent et qui est formé par un accompagnateur, M. DANICO. Pascal BUSINI (DA) est présent 3 jours par semaine sur l'agence. Le DT est présent en permanence. Un collaborateur d'une autre agence va arriver dans une semaine. L'agence bénéficie également de l'aide de la E-CEPAC.

Nous travaillons sur des solutions de long terme. Parmi les 4 absents, certains ne reviendront peut-être pas. L'alternant ne reviendra pas d'ici la fin de son alternance. Ils ont tous été très choqués. En tout cas, une grande solidarité s'est déployée entre la E-CEPAC, certains collaborateurs, le DT, la DAC...

**Mme BERNARD**

Nous avons fait un point de la situation en CSSCT en juillet. Nous avons expliqué à cette occasion que, même si l'on pouvait entendre la volonté de maintenir l'agence ouverte dès le lendemain, cette décision a pu attrister certains collaborateurs. Nous avons également fait remonter en CSSCT que la très forte solidarité qui s'opère pour permettre de laisser ouverte l'agence de Pont-de-Vivoux

met en souffrance l'ensemble des salariés du territoire, sachant que les congés s'ajoutent à l'absentéisme. Il faut faire attention à ne pas déshabiller Paul pour habiller Pierre.

A l'instant, je viens de recevoir deux déclarations d'incivilités, l'une pour Pont-de-Vivieux et l'autre pour Marina. Nous devons tous être très vigilants sur ce sujet. Nous avons peut-être des solutions avec les agences qui sont en périphérie. St Loup est à moins d'un km et Ste Marguerite à 1,5 km.

### **M. D'HARCOURT**

Vous avez raison, il faut faire attention à ne pas déshabiller Paul pour habiller Pierre. Je comprends tout à fait la réaction des collaborateurs. Certains seront satisfaits que l'agence reste ouverte, d'autres non. Chaque fois que nous le pouvons, nous ouvrons à la clientèle.

De même, à Canebière, avec la présence de personnes de la DSTS à une heure du matin et de fonctions support qui ont tenu la boutique le lendemain des émeutes, l'agence était ouverte. Je pense que ce maintien de l'ouverture envoie un message positif à nos clients. Nous avons des CAPRO qui sont allés voir nos clients commerçants qui avaient subi des dommages. Je comprends tout à fait votre question, d'autant qu'elle est relayée par des collègues qui ont été agressés, mais il s'agit d'un choix d'entreprise.

### Cooptation

### **Mme BERNARD**

Nous avons toujours des agences où l'on voit apparaître sur la SAG (la tablette qui est face au client) la désignation qui fait référence à la cooptation.

### **M. D'HARCOURT**

La campagne s'arrête fin juillet. Nous ne pouvons pas l'enlever de la SAG. Simplement, nous avons bien précisé que ce système de coopération est réservé aux collaborateurs. Je pense qu'il faut apprendre à expliquer aux clients qu'il s'agit d'un système de cooptation interne réservé aux collaborateurs parce que, face à un marché du travail qui est tendu, nous incitons les jeunes et les moins jeunes que nous venons de recruter à recommander des candidats.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17h.*