

CEPAC
Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique
— Séance ordinaire du 27 avril 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)

Cécile IMBERT
Caroline ISNARDON

Pour les salariés :

Titulaires :

1^{er} collègue :

Jean-Pierre AVIER (CGT/SUNI)
Marie-Stéphan BERNARD (SU/UNSA)
Frédéric BERTRAND-TRISTANI (SU/UNSA)
Isabelle CECCALDI-FLAUD (SU/UNSA)
Brigitte CIALIX (CFDT)
Patrice ESCHENBRENNER (SNE-CGC)
Sandrine FERMANIAN (SU/UNSA)
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)
Philippe MARTIN (SU/UNSA)

2^{ème} collègue :

Fattouma AZOUAOU (SU/UNSA)
Franck DELAGRANDE (SU/UNSA)
Éric DOCHE (SNE-CGC)
Philippe DURANTI (SU/UNSA)
Yasmine RAVATE (SU/UNSA)
Edmond VIPERAI (CFDT)

Représentants syndicaux :

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

Invités :

Thierry MOTREFF, Éric MAGAND, Alix GILOT, Mathieu WEISS, Céline OZENDA

Suppléants :

1^{er} collègue :

Laetitia COSTANTINI (SU/UNSA)
Laurent INSEQUE (SU/UNSA)
Kristel MARTIN (SU/UNAS)
Florence PALACIO (SU/UNSA)
Salim SAFLA (CFDT)

2^{ème} collègue :

Jean-Marc SICOT (CGT-SUNI)

Ordre du jour

1. Présentation de la feuille de route climat (*point 2 de l'ordre du jour initial*)3
2. Approbation des procès-verbaux des séances des 30 mars et 12 avril 2023 (*point 1 de l'ordre du jour initial*)..... 10
3. Consultation des membres du CSE sur le projet de réorganisation de la Direction Support Technique et Sécurité : remise de l'avis..... 10
4. Consultation des membres du CSE sur le projet de réorganisation de la Direction des Ressources Humaines : remise de l'avis 16
5. Désignation d'un nouveau référent CSE harcèlement sexuel et agissements sexistes (*point 10 de l'ordre du jour initial*)..... 18
6. Présentation de l'accord de branche Pro-A (*point 5 de l'ordre du jour initial*) 19
7. Compte-rendu de la commission économique du 4 avril 2023 (*point 6 de l'ordre du jour initial*) 22
8. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet de décision unilatérale de la CE CEPAC relative au versement d'une prime de transport (*point 7 de l'ordre du jour initial*) 28
9. Inaptitude de Monsieur Éric SAMON : consultation des membres du CSE sur l'impossibilité de reclassement : remise de l'avis (*point 8 de l'ordre du jour initial*) 29
10. Inaptitude de Monsieur Julien CLOUET : consultation des membres du CSE sur l'impossibilité de reclassement : remise de l'avis (*point 9 de l'ordre du jour initial*) 30
11. Points divers..... 31

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

1. Présentation de la feuille de route climat (point 2 de l'ordre du jour initial)

Mme GILOT

Le déploiement de notre feuille de route green se décline en 6 priorités :

- Déployer notre offre green crédit, collecte et assurance ;
- Accompagner tous nos clients dans leur transition énergétique et environnementale ;
- Accélérer la réduction de notre empreinte carbone ;
- Élargir notre financement durable pour financer l'accompagnement de tous nos clients ;
- Rester un des leaders français du financement des ENR ;
- Intégrer les risques climatiques dans notre politique de risque.

Les indicateurs que nous piloterons seront :

- la collecte ESG ;
- le partenariat Cosynergy ;
- les économies d'énergie dans le cadre d'un plan de sobriété (l'objectif est de -10 % en 2023) ;
- le refinancement et les émissions green.

M. MAGAND

Notre trajectoire est alignée aux accords de Paris, qui se donnent comme objectif de limiter à 1,5 degré le réchauffement climatique. Le Groupe BPCE vise entre 1,5 et 2 degrés et une réduction de 15 % des émissions de gaz à effet de serre à horizon 2023 (par rapport à 2019).

Aujourd'hui, la CEPAC enregistre une baisse de près de 10% sur son bilan carbone 2022. Les méthodes de calcul du bilan carbone se sont affinées depuis 2019. Les contributeurs métiers ont effectué un important travail de collecte des données.

L'atterrissage global est aligné à la trajectoire prévisionnelle. Nous constatons néanmoins une baisse importante en 2021 (liée la crise sanitaire) et une remontée de la courbe par la suite.

La CEPAC a commencé à mettre en place des actions dès 2014 sur le sujet.

Le poids du bilan carbone est réparti entre plusieurs catégories : déchets, fret, énergie, immobilisations, achats et déplacements. Entre 2019 et 2022, on note une réduction de -13 % sur les déplacements, et une augmentation de +23 % sur les achats. Les immobilisations, le fret, et les déchets sont en baisse. Nous devons progresser sur la partie achats.

Les leviers d'actions sont :

- l'immobilier durable, avec l'optimisation des mètres carrés, la gestion de l'énergie, la stratégie immobilière, le plan CDC contrôleur (avec le pilotage des températures à distance), l'exploitation des DPE ;
- la mobilité. Un important chantier sur les déplacements domicile/travail a été ouvert. Plusieurs actions ont été lancées : covoiturage, verdissement du parc (passage au tout électrique).

Notre plan de sobriété a permis d'atteindre une baisse de 3,5 % de consommation électrique. Notez qu'en métropole, la molécule est « verte », puisque nucléaire. En revanche, en outre-mer, la molécule est thermique, ce qui explique le facteur d'émission 14 fois plus important et impacte fortement notre bilan carbone.

Nous avons mis en place plusieurs mesures :

- la réduction des températures grâce aux outils de domotique ;
- les actions sur le comportement ;
- la prise en compte des aspects mécaniques ;
- les paramétrages d'outils ;
- la réduction de la plage horaire de l'éclairage des enseignes ;
- l'affichage dynamique ;
- l'arrêt de l'éclairage intérieur à 20 heures ;
- la fermeture de la moitié du site de Pichaury le vendredi, ainsi que la limitation de quelques ascenseurs à certains niveaux.

Les contrats d'énergie sont bloqués jusqu'à fin 2023, grâce à un important travail d'anticipation de la part des financiers.

S'agissant des comportements, on remarque que les incidents déclarés concernent des soucis techniques (pannes, mauvaise isolation) pour 50 %, une mauvaise utilisation de la domotique (réglage des températures) pour 25 % et le comportement des collaborateurs pour 25 %.

La communication est passée par la fiche Plan de sobriété, puis par un zoom sur l'énergie, l'eau et le numérique responsable (en rappelant les bonnes pratiques). Des vidéos ont également été élaborées : sur la feuille de route climat, sur l'immobilier durable et sur la mobilité durable.

En résumé, nous notons un effort de la part de tous, avec une diminution des températures.

En termes de planning, le plan de sobriété a commencé en octobre. Une nouvelle communication sera lancée en mai. Nous travaillerons également avec EcoDev pour proposer des webinaires aux collaborateurs.

Sur le sujet de l'acculturation, 30 % des salariés de la CEPAC ont participé aux formations « climate school ».

Le projet d'installation de 250 mètres carrés de panneaux photovoltaïques sera déployé en 2023 au siège de la Mare. Il permettra un gain de 25 % d'autoconsommation sur la facture énergétique. En parallèle, nous lançons une étude avec CECAS et BPMed, sur tous nos sites agence et sièges pour analyser les possibilités d'installation de panneaux et d'ombrières.

M. WEISS

Je travaille spécifiquement sur les risques climatiques. Il s'agit essentiellement de décliner les chantiers du Groupe BPCE dans le cadre du programme CR2 (développé pour répondre aux attentes prudentielles de la BCE).

De nombreux chantiers opérationnels sont menés sur le risque de crédit, le risque financier, le risque opérationnel et de continuité d'activités, le contrôle permanent. Le sujet a été initialement pris par le Groupe avec un angle climatique, mais il est désormais élargi à la dimension ESG (environnementale, sociale et de gouvernance).

Le chantier qui nous impactera sans doute le plus est l'intégration des risques ESG dans l'analyse crédit. Le Groupe a construit une démarche en trois étapes :

- l'approche sectorielle avec le pilotage des portefeuilles en central ;
- le questionnaire ESG dont la finalité est de mieux connaître le client par rapport à la dimension ESG (en cours de déploiement) ;
- l'intégration de l'ESG dans l'évaluation des dossiers au moment de l'octroi de crédit.

La matrice de matérialité des risques climatiques a représenté un important travail analytique conduit en début d'année. Il s'agissait de déterminer la façon dont le risque devait être analysé sur le territoire de la CEPAC. Cinq enjeux majeurs sont ressortis de cette évaluation :

- une exposition importante de l'outre-mer aux ouragans et cyclones ;
- une exposition aux risques physiques aigus (inondations, feux de forêt, tempête) ;
- des portefeuilles crédit moins exposés aux risques de transition que ceux RCE et Groupe ;
- le poids important du financement ENR, ce qui minore les risques de transition ;
- un portefeuille d'investissement avec des risques de transition actuellement concentrés sur l'activité foncière/immobilière.

Les risques climatiques peuvent être :

- de transition (approche sectorielle) : coût de l'énergie, réglementations environnementales, risques de réputation et juridique ;
- des risques physiques (approche géographique) : inondations, ouragans/cyclones, canicules et feux de forêt, sécheresse, stress hydrique, etc... .

Certains risques ont été réévalués. Deux items ont été minorés : le risque de crédit croisé avec le risque de transition à court terme et le risque de transition à long terme. Deux items ont été sévérés : le risque de crédit et le risque opérationnel de continuité de l'activité en lien avec les risques physiques aigus.

Nous travaillons actuellement sur un guide d'accompagnement avec un volet clientèle et un volet RH pour déterminer la marche à suivre en cas d'évènement climatique extrême.

M. D'HARCOURT

Le climat est un des trois enjeux stratégiques du Groupe. Nous changeons de dimension et nous devons tous en avoir conscience.

M. DOCHE

Il est essentiel que le Groupe prenne en considération ce sujet. Je m'étonne toutefois que la CEPAC s'inscrive dans une logique d'augmentation des températures entre 1,5 et 2 degrés (moins ambitieuse que les accords de Paris, qui visent 1,5 degré).

M. MAGAND

La trajectoire des accords de Paris est très ambitieuse. Il paraît plus réaliste de viser 2 degrés.

M. D'HARCOURT

Le Groupe a retenu l'objectif d'une augmentation entre 1,5 et 2 degrés, parce que cette notion de 2 degrés figure dans les accords de Paris.

M. WEISS

Effectivement, l'objectif des accords de Paris est de maintenir l'augmentation de la température moyenne mondiale en-dessous de 2°C, en visant idéalement 1,5°C. Selon le dernier rapport du GIEC, vu nos émissions actuelle l'augmentation est sur une trajectoire de 3,2°C.

M. DOCHE

Serait-il possible dans le cadre du partenariat avec Cozynergy, de proposer une offre particulière avec des financements spécifiques aux collaborateurs de la CEPAC ? Le télétravail amoindrit les impacts en termes de trajet. Cependant, les salariés se chauffent et s'éclairent chez eux. Il serait intéressant de prévoir des offres adaptées pour les aider à rendre leur habitation plus performante d'un point de vue énergétique.

M. D'HARCOURT

Il serait effectivement intéressant de proposer une offre Cosynergy pour les collaborateurs. Il convient de la lancer activement auprès des clients dans un premier temps.

Mme CIALIX

Avec le télétravail, une partie de la consommation énergétique est reportée sur les salariés. Quelle en est la proportion dans le bilan carbone de l'Entreprise ?

S'agissant du stockage informatique, particulièrement polluant, quelles sont les bonnes pratiques à mettre en place, notamment en matière de gestion des messages ?

Des travaux sur les « passoires thermiques », avec la mise aux normes de l'isolation de certains bâtiments, sont-ils prévus ?

Le DUERP a-t-il été mis à jour en fonction des risques climatiques évoqués ?

Des préconisations particulières sont-elles mise en place en cas d'évènements climatiques ?

M. D'HARCOURT

L'objectif est bien de réduire le bilan carbone dans la durée. Cependant, il convient de rester flexible et d'assumer certaines décisions qui impacteront négativement le bilan carbone (comme l'organisation de la convention réunissant l'ensemble des collaborateurs en 2024).

M. MAGAND

S'agissant de l'enveloppe thermique, nous suivons le classement de nos bâtiments. Lors des rénovations, nous améliorons systématiquement le traitement de l'air, le système de réchauffement/climatisation, l'isolation des vitrages, des cloisons.

Sur la *data*, il s'agit d'adopter les bonnes pratiques, notamment en supprimant les mails inutiles.

M. WEISS

Des *stress tests* climatiques sont conduits au niveau du Groupe. Les résultats des travaux nous seront présentés prochainement. A terme, nous devons certainement conduire ces exercices à la maille de chaque établissement.

J'ignore dans quelle mesure ces sujets sont intégrables dans le DUERP. Je me renseignerai.

Mme BERNARD

Les risques de catastrophes naturels sont déjà quantifiés et classifiés dans le DUERP.

M. DELAGRANDE

Effectivement, le sujet de la sobriété est celui de tous, mais il est important de ne pas tomber dans le dogme. Il serait dommage de se priver de la convention prévue l'année prochaine. Cet événement est très attendu par les salariés.

Il convient d'accompagner les collaborateurs dans le changement, en communiquant davantage. Par exemple, en raison d'un faisceau d'éléments (mauvaise utilisation des outils, mauvais paramétrages, vétusté des bâtiments), le réglage des températures cet hiver était complexe. Il faut être vigilant et veiller à conserver des conditions de travail agréables pour les collaborateurs.

Il semble impératif de repenser nos organisations du travail pour être en mesure de diminuer les déplacements, en favorisant le travail hybride par exemple. Cela amènera à prendre des décisions sur les locaux laissés vacants. Il faut rester raisonnable sur la réduction des transports de fonds, car cela impacterait le service aux clients.

Pour qu'un projet réussisse, il doit embarquer un maximum de collaborateurs. Peut-être qu'une petite partie des économies réalisées grâce aux efforts de tous pourraient être reversée aux collaborateurs d'une façon ou d'une autre (abondement des œuvres sociales par exemple).

Dans le cadre du plan stratégique, nous avons demandé l'ouverture d'une négociation sur le pouvoir d'achat, et le lancement d'une réflexion sur les solutions permettant de sensibiliser chaque collaborateur à la transition énergétique. Il serait intéressant que le président porte un tel sujet au sein de Cap RH.

M. D'HARCOURT

Nous savons que notre implantation immobilière n'est pas optimale. Le bail de la TLM se termine en 2027. Aucun projet n'est défini aujourd'hui, mais une réflexion est en cours.

Mme FERMANIAN

Il est nécessaire d'être vigilant sur l'utilisation de la domotique dans les bâtiments très disparates en matière d'isolation. Il est important de pouvoir être souple et de s'ajuster en fonction des différences de locaux.

Par ailleurs, pouvez-vous préciser comment se passera l'intégration des critères ESG sur les crédits ?

M. MAGAND

Le système CVC contrôleur nous permet d'observer les déperditions par agence et d'en connaître les origines (problèmes d'isolation ou de comportement). Nous sommes en phase d'apprentissage. Nous lançons une consigne et ajustons en fonction des agences. La régularisation s'effectue au fil de l'eau. Nous pouvons anticiper d'éventuelles actions.

Je vous invite à déclarer les incidents au travers de la *hotline*, afin que nous puissions tracer les événements et suivre les résolutions.

M. WEISS

L'intégration des critères ESG dans l'analyse crédits est à l'étude au niveau du Groupe. Il est très probable que nous n'appliquions pas de logique binaire en refusant de financer telle ou telle activité. L'objectif est de disposer d'outils qui permettent de quantifier l'intensité carbone des activités et les impacts ESG selon les secteurs et de constituer un outil de vérification additionnelle lors de l'analyse du dossier. La logique reste l'accompagnement de la transition.

M. MARTIN

A la suite des nombreuses remontées des collaborateurs sur la domotique et le chauffage, un rendez-vous a été organisé avec la DSTS. Un travail important a été réalisé, mais il reste de nombreux ajustements à effectuer.

Il semble essentiel de changer les mentalités, et de rappeler à chacun que les fonctions support peuvent intervenir. Il est important que les collaborateurs sachent qu'ils peuvent les solliciter.

M. D'HARCOURT

Il est effectivement possible d'intervenir pour résoudre les problématiques.

M. VIPERAI

La CFDT est favorable aux actions mise en place pour la planète. En revanche, il convient de prendre en compte les particularités de notre territoire. Il est nécessaire d'optimiser les lieux d'achats pour les importations en outre-mer. Enfin, dans un souci de cohésion, il faudra maintenir certains déplacements sur le territoire.

Mme MACCIOCU

Les critères mis en place sont uniformisés dans tout le Groupe. Est-il prévu de vérifier que chaque Caisse respecte les actions mises en place ?

M. WEISS

Il est prévu de consolider les résultats des établissements dans un premier temps. Ensuite, un travail de comparaison entre les établissements et entre les territoires sera réalisé. Je pourrai partager une synthèse de ces résultats qui seront communiqués fin juin.

Mme MACCIOCU

Est-il envisagé de solliciter les collaborateurs afin qu'ils échangent avec leur manager sur les bonnes pratiques (par exemple, sur la gestion des mails) ?

M. D'HARCOURT

Il existe effectivement des actions simples à mettre en place, sur la suppression des mails notamment.

M. INSEQUE

Nous sommes confrontés à d'importants problèmes de fonctionnement du système domitique sur une agence de Guadeloupe. Personne ne semble être en mesure d'identifier le problème. Or il est prévu de déployer le même système sur les autres agences de Guadeloupe.

Par ailleurs, qu'est-il envisagé en termes de continuité d'activité en cas d'évènements climatiques ? Qu'en est-il de la nouvelle politique mise en place sur ce sujet ?

M. MOTREFF

Il semble que le problème de l'agence de Guadeloupe ne soit pas lié au CVC contrôleur. Nous n'avons pas encore identifié la source du souci.

M. D'HARCOURT

Nous avons clarifié les règles pour les modalités de travail en cas d'évènements climatiques. Ce sujet a été abordé en CSE. Les éléments vous seront transmis.

M. AVIER

La dématérialisation implique un nombre accru de matériel, de data centers, qui réchauffent la planète. A ce propos, il serait important de réfléchir à l'intérêt de laisser les distributeurs automatiques fonctionner jour et nuit.

L'ADEME a publié une étude sur le bilan énergétique lié à l'organisation de travail. Il en ressort que le passage à une semaine de travail de 4 jours réduirait l'impact carbone davantage que le télétravail.

M. D'HARCOURT

Nous prenons note de vos remarques.

M. DELAGRANDE

La CEPAC est développée à la fois sur les ENR, mais aussi sur la BDR. Est-ce que la Caisse envisage de refuser de financer certaines entreprises d'énergies fossiles ? Le positionnement est complexe.

M. WEISS

Pour l'instant, nous suivons les orientations du Groupe en termes d'études sectorielles. Les activités à financer ou non constituent un débat stratégique. Ma conviction personnelle est qu'il faut sortir des postures binaires et appliquer le

principe de réalité. Si l'Entreprise refuse de financer une activité, une autre banque la remplacera. La posture responsable est de continuer à financer l'économie, en exigeant certaines garanties (en accompagnant les clients dans les transitions, en conditionnant l'octroi de crédits à des engagements forts). Ce sujet est éminemment complexe.

2. Approbation des procès-verbaux des séances des 30 mars et 12 avril 2023 (point 1 de l'ordre du jour initial)

Les procès-verbaux des séances des 30 mars et 12 avril 2023 sont approuvés à la majorité (20 voix favorables et une abstention).

3. Consultation des membres du CSE sur le projet de réorganisation de la Direction Support Technique et Sécurité : remise de l'avis

M. DOCHE

Lors de notre visite, nous avons échangé avec quelques collaborateurs. Certains d'entre eux s'interrogent encore sur le périmètre exact de leur activité. La temporalité de cette réorganisation n'est pas opportune, puisque M. MAGHAN, l'emblématique responsable de département, quitte l'Entreprise. Nous espérons que la personne amenée à le remplacer aura la même profondeur de champ que son prédécesseur. Pour ces raisons, nous nous abstenons sur le sujet.

M. D'HARCOURT

Nous regrettons le départ d'Eric mais nous nous réjouissons de cette belle évolution. Son remplaçant portera cette réorganisation et les suivantes. En effet, il est nécessaire de s'adapter rapidement aux diverses évolutions. Il est important que les équipes comprennent que l'ajustement des organisations fait partie du quotidien.

M. AVIER

Les réorganisations s'enchaînent depuis quelques années. Il existe un problème de fond à la DSTS : le sous-effectif. Les départs ne sont pas remplacés. Cette réorganisation ne résout pas la problématique. Il conviendrait de se pencher plus attentivement sur le manque d'effectif, qui pèse sur les équipes et l'encadrement. Des cas de burn-out ont été relevés. Pour ces raisons, nous rendons un avis défavorable.

M. D'HARCOURT

Je ne partage pas ce point de vue et je souligne le chemin parcouru par la DSTS depuis deux ans. Le travail de fond porte ses fruits. Les réorganisations ne font qu'accompagner une trajectoire.

M. MOTREFF

La difficulté constatée est justement due à l'écart entre la volonté des collaborateurs de conserver les organisations existantes et la réalité de l'évolution des métiers. D'autres ajustements surviendront dans les deux ans à venir. Il convient d'inscrire les collaborateurs dans ce perpétuel mouvement.

M. VIPERAI

Certaines activités sont concentrées sur une seule personne. Qui la remplacera en cas d'absence ? Les fiches de poste mériteraient d'être plus précises.

M. MOTREFF

Notre objectif était bien de ne pas concentrer les activités sur une seule personne et de favoriser la polyvalence, en prévoyant même des passerelles entre les territoires. Nous obtiendrons des fiches de postes précises pour le 1^{er} juillet.

M. MARTIN

Lorsque vous nous présentez une réorganisation, nous devons nous prononcer sur une évolution. Cependant, nous devons prendre en compte les aspects humains. Il est difficile de juger les répercussions d'une réorganisation sur les collaborateurs. La DSTS a connu une période complexe. A chaque réorganisation, les ETP sont de moins en moins nombreux. La réduction des effectifs pose des problématiques. Certains salariés récupèrent des tâches difficilement absorbables. Il n'est pas aisé de rendre un avis ; d'autant plus que nous ne disposons pas des fiches de postes détaillées.

M. DELAGRANDE

J'espère que la réorganisation apportera du mieux-être pour les collaborateurs et de l'efficacité dans les activités à mener. Nous pouvons regretter un manque de concertation lors de certaines décisions : externalisation de la gestion des automates, de la gestion du patrimoine immobilier, postes pourvus avant la signature, manque d'interactions avec d'autres directions. Nous sommes conscients de la complexité du sujet. Les outils TACT ont-ils été utilisés ? Nous avons noté qu'un travail de co-construction a été effectué. Quel a été le rôle de la Direction de la transformation ?

M. MOTREFF

Ce projet a été mené en interne DSTS, avec les Ressources Humaines.

M. D'HARCOURT

Il ne nous a pas paru utile de mettre en place la méthode TACT, puisqu'il ne s'agit pas d'une réorganisation profonde.

M. MOTREFF

Notez qu'aucune banque n'a été en mesure d'anticiper le sujet de la gestion des automates. L'ensemble des banques du Groupe avait misé sur une gestion à 1 ETP. Cela reste d'ailleurs la cible.

La gestion des baux, et non celle du patrimoine immobilier, a été confiée à CEPAC Immobilier. Ce métier n'est pas forcément celui d'une Caisse d'Épargne. Nous sommes un des derniers établissements à l'avoir externalisé.

Par ailleurs, je rappelle que de nombreux éléments entrent en jeu dans un burn-out. La réorganisation ne peut pas être seule responsable de ces événements.

Mme BERNARD donne lecture de l'avis de SU :

Après une période d'analyse, une réorganisation suivie d'ajustements, un nouveau constat vous amène à une nouvelle réorganisation qui paraît répondre aux attentes et enjeux.

La nouvelle répartition des tâches apporte, semble-t-il, plus de cohérence et de lisibilité.

Cependant nous constatons une inquiétude et nécessité d'accompagnement, inquiétude renforcée par le départ futur du responsable du département immobilier projets et environnement.

Nous donnerons un avis d'abstention et resterons vigilants et à l'écoute des salariés qui peuvent être déstabilisés par la succession de réorganisation sur l'accompagnement.

M. D'HARCOURT

Je rappelle que sous l'impulsion de M. MOTREFF un travail de fond est effectué à la DSTS sur l'opérationnel et sur le bien être des équipes. Les clients internes, comme les clients externes, sont moins patients. La DSTS est dans la bonne direction. Nous continuerons à accompagner cette équipe.

Le projet de réorganisation de la Direction Support Technique et Sécurité recueille 16 abstentions et 5 avis défavorables.

M. D'HARCOURT

Je vous propose de profiter de la présence de M. MOTREFF pour évoquer la situation de Saint-Antoine et de Mayotte.

M. MOTREFF

S'agissant de Mayotte, nous avons mis en place une cellule de crise dimanche dernier. Après en avoir discuté avec les autorités locales et avec la Brink's, nous avons décidé de maintenir le Bank Truck. Nous nous réinterrogeons chaque jour en fonction de l'évolution de la situation. Les décisions sont prises en accord avec la RH, la Direction commerciale et la Direction des territoires. Nous sommes également à l'écoute des collègues mahorais.

M. AVIER

J'estime qu'il n'était pas pertinent de maintenir le Bank Truck.

M. D'HARCOURT

Le déclenchement d'une cellule de crise un dimanche après-midi témoigne du fait que nous prenons ce sujet au sérieux. En outre, il est important d'écouter les personnes qui travaillent sur place.

Mme RAVATE

Il est essentiel de ne pas prendre ce sujet à la légère. L'insécurité que nous constatons à Mayotte est sans précédent. Cette cellule de crise a tout sa raison d'être et devrait perdurer. Or il semblerait qu'elle ait été clôturée ce matin. Nous

demandons que cette vigilance soit maintenue puisque la situation reste catastrophique.

M. SAFLA

Un dispositif de sécurité renforcé a-t-il été mis en place ?

M. MOTREFF

Il existe un dispositif spécifique pour les agences. Il sera déclenché si besoin. Pour le Bank Truck, un agent de sécurité est prévu sur le lieu de stationnement. Il n'a malheureusement pas pu être présent le premier jour de l'opération.

Mme BERNARD

Lors de la présentation, il était indiqué que l'agent de sécurité restait présent toute la journée et assistait au déploiement et au repli du véhicule. De même, l'agent devait être équipé d'un téléphone et d'un système vidéo dès le début de l'opération.

M. MOTREFF

L'agent de sécurité aurait effectivement dû commencer lundi. Nous avons été confrontés à un souci de disponibilité du prestataire. Le projet prévoyait uniquement un agent de sécurité à l'endroit de stationnement.

Mme BERNARD

Nous relirons les procès-verbaux.

M. D'HARCOURT

Nous vérifierons ce point.

Notez que nous sommes extrêmement vigilants sur la situation de Mayotte. La cellule de crise se tient quotidiennement. Il est important de faire confiance aux équipes locales, qui suivent ce sujet attentivement.

Passons à l'agence de Saint-Antoine.

Mme IMBERT

Une accumulation d'incivilités graves a été enregistrée en avril sur cette agence. Une collaboratrice a été agressée à deux reprises le même jour. Le dispositif de soutien a été déclenché. Elle a été contactée par l'infirmier/psychologue de la CEPAC et par le service juridique pour l'aider à porter plainte. L'agresseur a été arrêté.

La dernière incivilité survenue mardi a entraîné un droit de retrait de l'équipe. Nous nous sommes réunis avec le directeur commercial, la DSTS, la RH, la distribution et le directeur d'agence pour mettre en place un certain nombre de mesures à très court-terme : l'ouverture de l'agence uniquement sur rendez-vous pendant une semaine et le maintien de la présence d'un agent de sécurité.

Une journée de soutien psychologique se tient aujourd'hui avec un organisme externe dédié à ce type de situations. Une information prévenant que des sanctions surviendront en cas d'agression est affichée dans l'agence.

Il est également prévu de former l'équipe à la gestion des incivilités graves.

M. MOTREFF

Au-delà de ces solutions courte-terme, d'autres actions sont envisagées : mobiliser la commune et renouer le contact le milieu associatif. Il est indispensable de garantir un climat plus serein pour conserver une agence à cet endroit.

Mme IMBERT

La mobilisation du tissu associatif, des élus et de la police nous permettra également d'obtenir une plus grande réactivité de ces services en cas de problème. L'agent de sécurité sera présent de façon pérenne.

M. DURANTI

Les autres banques subissent-elles des incivilités nombreuses ?

Les personnes qui génèrent ces incivilités ont-elles été identifiées comme des majeurs protégés, qui sont nombreux dans cette agence ?

M. MOTREFF

Nous étudierons ce qu'il se passe dans les autres établissements.

En examinant l'origine de ces incivilités, nous constatons qu'il s'agit à chaque fois d'un évènement spécifique causant le mécontentement et la violence des clients. De mémoire, aucune des 5 incivilités d'avril ne concernait un majeur protégé.

J'espère que le sujet est plus conjoncturel que structurel.

M. D'HARCOURT

Je crois que seules la CEPAC et la Banque Postale sont présentes sur ce territoire.

Mme BERNARD

Permettez-moi de vous rappeler que le CSE a émis plusieurs alertes sur l'agence de Saint-Antoine. Nous avons formalisé la demande de la présence pérenne d'un agent de sécurité. Il est regrettable qu'il ait fallu attendre un tel évènement pour le mettre en place.

Par ailleurs, un dispositif prévoit que les collaborateurs ayant passé trois ans dans une agence sensible sont prioritaires pour une mobilité géographique. Or cela n'est pas appliqué. Il est essentiel de respecter ces accords.

Mme IMBERT

Nous sommes d'accord. D'autant plus qu'une des raisons qui expliquent la multiplication de ces incivilités est le phénomène d'usure de l'équipe et du DA qui n'ont plus la même patience qu'à leur arrivée. Il est de notre responsabilité de veiller à ce qu'il y ait un renouvellement des collaborateurs sur ce type de structures. Le DA a bien été identifié. Nous lui avons proposé plusieurs pistes. Il conviendra de procéder au remplacement des collaborateurs étape par étape.

M. D'HARCOURT

Je rappelle que ce dispositif est unique dans l'Entreprise. Nous avons revu la liste des agences sensibles. Aujourd'hui, nous nous interrogeons sur la nécessité de repenser ce dispositif.

M. SAFLA

Il conviendrait de s'assurer que les personnes mutées dans ces agences aient reçu une formation spécifique aux incivilités.

M. D'HARCOURT

Il est nécessaire de reposer ce sujet pour faire évoluer notre dispositif.

M. AVIER

Il est important de s'interroger sur ce qui crée des incivilités.

M. D'HARCOURT

Il n'existe pas une seule raison. Il ne s'agit jamais de la responsabilité des collaborateurs. En revanche, l'origine des incivilités est souvent liée aux process, que nous assumons. Par exemple, le refus de remettre une somme d'argent dont le client croit pouvoir disposer peut créer une incivilité.

M. AVIER

Ainsi, selon vous, il s'agit d'un problème de population qui est dans la misère.

M. D'HARCOURT

Je n'ai rien dit de tel.

M. AVIER

Comment traiterez-vous une personne placée en inaptitude à la suite d'une agression ?

M. D'HARCOURT

Dès que nous le pouvons, nous faisons évoluer nos collaborateurs en répondant à leurs besoins, qu'ils soient médicaux ou familiaux. Dans de nombreux cas d'inaptitude, nous pouvons satisfaire les demandes des collaborateurs.

Mme BERNARD

Je souhaiterais évoquer l'agence de La Rouvière. L'ensemble des salariés a rempli une déclaration d'accident du travail en lien avec un dépôt de plainte. D'un point de vue sociétal, nous constatons une dégradation constante des relations avec les clients et une augmentation des incivilités.

M. D'HARCOURT

Il convient malheureusement de se préparer à cette réalité.

M. DELAGRANDE

L'agression survenue à l'agence de Saint-Antoine a-t-elle été déclarée en accident du travail ?

Par ailleurs, un accord de branche prévoit qu'en cas d'agression, la victime peut bénéficier de deux jours de congé. Cette disposition a-t-elle été proposée ?

M. MOTREFF

Les victimes de l'agression physique sont les agents de sécurité, qui se sont interposés pour protéger la collaboratrice. C'est pourquoi aucun accident du travail n'a été déclaré.

M. D'HARCOURT

Il existe une démarche proactive visant à encourager les personnes agressées à remplir des déclarations d'accident du travail.

La séance est suspendue de 12 heures 50 à 14 heures 10.

4. Consultation des membres du CSE sur le projet de réorganisation de la Direction des Ressources Humaines : remise de l'avis

M. VIPERAI donne lecture d'une déclaration :

M. D'HARCOURT lors de votre arrivée vous nous avez indiqué vouloir que la RH soit un véritable service client auprès des collaborateurs que ce soit en termes d'écoute, d'accompagnement et de gestion de carrière. Aujourd'hui, nous espérons que la réorganisation mise en place permettra réellement d'atteindre ces objectifs car il existe des disparités fortes au niveau de la gestion du personnel selon les Régions.

Au niveau du réseau on oblige les commerciaux à changer d'agence environ tous les 5 ans alors que certains postes G R H sont occupés par les mêmes personnes sur les mêmes secteurs depuis une dizaine d'année.

Nous nous posons aussi la question sur le dimensionnement du service relations sociales, est-il suffisamment important face aux tâches qui lui sont confiées ?

M. D'HARCOURT

L'ambition est que la DRH soit au service des collaborateurs. De nombreuses actions ont été mises en place depuis 2018 : instauration de process, CEPAC Talents, refonte des parcours managériaux, présence des RRH sur le terrain, réorganisation de la paie. Après les deux plans de départs volontaires qui ont mobilisé toutes les équipes RH, il convenait de remettre l'accent sur les collaborateurs restés au sein de la Caisse.

Les attentes des clients internes évoluent. Il convient de changer de posture. Nous devons être davantage à l'écoute des demandes. Je suis très satisfait des actions déjà menées, mais je mesure ce qu'il reste à faire, et la charge de travail que cela représente.

S'agissant de la mobilité des RRH, il est nécessaire de l'organiser. Elle est bénéfique et enrichissante pour tout le monde.

M. DOCHE

Il ressort de notre rencontre avec les équipes que la charge de travail est importante. Les salariés s'en inquiètent. Il est envisagé de réduire le périmètre gestion paie de 10 à 9 salariés. Pour cette raison, la SNE s'abstiendra.

Nous souhaitons que cette réorganisation soit un succès parce que l'enjeu est fondamental. Il est essentiel d'attirer les talents et de fidéliser les salariés en les accompagnant dans leurs perspectives d'évolution professionnelle. Nous pensons que la DRH doit éclairer les salariés et identifier les pistes pour qu'ils puissent progresser.

M. MARTIN

Il convient d'être attentif à la charge de travail. Les évolutions positives ne sont pas encore perçues par tous.

Les salariés ont évoqué la problématique de l'accessibilité, de la visibilité et une difficulté à se projeter. Les entretiens prévus dans les accords ne sont pas forcément réalisés.

Le volume de travail est peut-être trop important par rapport à la capacité de chacun. Selon nous, il manque du personnel. Il n'est pas opportun de ne pas prévoir d'ETP supplémentaire dans le cadre de ce projet.

M. AVIER

Nous constatons que cette réorganisation s'accompagne d'un écart de 2 postes. Par conséquent, nous voterons défavorablement.

M. D'HARCOURT

Les évolutions positives ne sont effectivement pas toutes perceptibles. En revanche, les salariés ont remarqué celle de la paie. Le service paie a été revu en 2018 et donne désormais entière satisfaction.

Il reste beaucoup à faire côté RRH de proximité. Des adaptations sont nécessaires : changements d'habitudes, formations, durée des entretiens de carrière. Il est nécessaire de retravailler sur certains process (la rédaction des contrats par exemple).

S'agissant du dimensionnement, notez que 4 renforts sont actuellement à la DRH : 2 au recrutement, 1 aux relations sociales et 1 à la formation.

Mme IMBERT

Nous avons prévu des changements de portefeuille pour renouveler l'activité des RRH en poste depuis longtemps.

S'agissant des charges conjoncturelles et des charges structurelles (dus à un certain nombre de processus et d'outils non adaptés), nous avons engagé des travaux d'automatisation qui nous permettront d'être plus efficaces. Ces sujets aideront les équipes à travailler plus sereinement.

Mme BERNARD donne lecture de l'avis de SU :

La nécessité d'une réorganisation de la Direction RH nous paraît nécessaire au regard de nos enjeux et de la situation actuelle.

Plusieurs points d'amélioration sont à prendre en considération étayés par notre visite auprès des salariés.

Le but d'une réorganisation a pour objet d'améliorer une situation toutefois, force est de constater que les moyens humains ne sont pas à la hauteur de nos ambitions et ne répondant pas aux attentes, besoins et sollicitations de l'ensemble des salariés.

Cet élément nous paraît majeur dans un schéma de réorganisation, notamment concernant la charge de travail à répartir.

Une charge de travail avérée qui se traduit par des recours à emplois CDD périodiques pour couvrir les besoins, notamment sur les structures de recrutement, sur le pôle relations sociales...

Les tailles de PTF des RRH nous semblent surdimensionnées au regard des activités attendues.

Sur la base de ces éléments et dans l'attente forte d'un redimensionnement des équipes, notre avis est défavorable

Nous souhaitons enfin qu'un point d'étape post-réorganisation nous soit présenté d'ici quelques mois

Il aurait été pertinent de travailler à l'amélioration des outils et process avant la réorganisation.

Mme IMBERT

Les changements sont déjà en cours. La réorganisation est davantage une clarification des rôles. La réussite du projet repose plus sur un changement de posture, sur les formations et sur l'accompagnement des salariés.

Le projet de réorganisation de la Direction des Ressources Humaines recueille 16 voix défavorables et 5 abstentions.

5. Désignation d'un nouveau référent CSE harcèlement sexuel et agissements sexistes (point 10 de l'ordre du jour initial)

Mme ISNARDON

Marc SERKASSIAN reste référent CSE harcèlement sexuel et agissements sexistes, mais en attendant son retour, il convient de nommer un autre référent.

Mme BERNARD

Il faudrait en faire de même pour son siège à la commission économique et son rôle de représentant du CSE au COS.

M. D'HARCOURT

Nous étudierons le sujet d'un point de vue légal. Nous vous apporterons une réponse au prochain CSE.

Mme BERNARD

Nous proposons M. MARTIN.

M. DOCHE

Je me présente.

M. VIPERAI

Nous proposons Mme CIALIX.

M. MARTIN est désigné référent CSE harcèlement sexuel et agissements sexistes (14 voix favorables).

6. Présentation de l'accord de branche Pro-A (point 5 de l'ordre du jour initial)

Mme OZENDA

Ce dispositif désigne la reconversion ou la promotion par alternance permettant aux salariés de changer de métier ou de bénéficier d'une promotion. Sont éligibles les collaborateurs dont le niveau d'étude est inférieur à Bac+3 et en CDI (soit un tiers des collaborateurs). L'idée est de pouvoir recevoir d'une enveloppe de la part de notre OPCO Atlas pour bénéficier d'une formation diplômante.

Ce dispositif sera abordé lors de l'entretien professionnel.

Les métiers concernés sont ceux du réseau commercial ou des fonctions supports. Un certain nombre de certifications ont été proposées, après un examen en commission paritaire de l'emploi.

Les actions de formation doivent représenter entre 15 et 25 % de la durée du dispositif avec un minimum de 150 heures de formation. La durée de formation s'étale entre 6 et 12 mois (et peut aller jusqu'à 24 mois pour certains diplômes).

L'accord signé avec les partenaires sociaux n'est pas encore applicable. Nous attendons un retour du ministère du Travail cet été.

Le coût de la Pro-A ne pourra pas dépasser 3 000 euros. Le taux horaire a été calculé sur la base de 410 heures.

L'accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il existe 47 diplômes et certifications annexes (dont une vingtaine de Bachelors pro ou patrimoine de niveau Bac+3 chaque année) qui sont compatibles avec le CPF.

M. D'HARCOURT

Ce dispositif est positif puisqu'il est l'occasion pour les salariés non diplômés d'obtenir une certification avec l'appui de l'Entreprise.

M. DOCHE

La mise en œuvre de ce parcours de formation nécessite-t-il la mobilisation du CPF ? Le temps de formation est-il pris sur le temps de travail ? Enfin, comment seront sélectionnés les candidats à ce dispositif ?

Mme OZENDA

Même s'ils sont compatibles, il n'est pas obligatoire de mobiliser le CPF pour entrer dans ce dispositif.

La formation durera 150 heures. Le salarié sera à la fois en formation et en entreprise. Un tuteur devra être présent pour la partie pratique.

M. D'HARCOURT

Il conviendra de clarifier la position de l'Entreprise sur la réalisation de la formation sur le temps de travail.

Mme IMBERT

Nous savons qu'aujourd'hui, le Bachelor pro est réalisé sur le temps de travail. Il s'agit d'un dispositif diplômant en prise de poste. Si l'accompagnement n'est pas lié au poste actuel, il faudra s'interroger.

M. D'HARCOURT

Dans le cas des démarches très individuelles, il sera difficile de prendre 150 heures sur le temps de travail. Nous vérifierons ce point.

Mme CIALIX

Le dispositif Pro-A peut-il concerner une population plus vieillissante ?

Mme IMBERT

Les collaborateurs ayant un niveau inférieur à Bac+3 sont de tout âge.

Mme CIALIX

S'agit-il d'une démarche volontaire du salarié ?

Mme OZENDA

L'entrée dans ce dispositif peut être à l'initiative du salarié, qui doit se rapprocher de son manager, mais aussi à l'initiative de l'employeur dans le cadre de l'entretien professionnel.

Mme CIALIX

Est-ce lié aux remises à niveau ou aux validations d'acquis ?

M. D'HARCOURT

Non. Ce dispositif est totalement indépendant.

Mme CIALIX

Cet accord Groupe peut-il être amendé au niveau de l'Entreprise ?

M. D'HARCOURT

Il s'agit d'un accord de branche, qui s'impose à nous.

M. DELAGRANDE

L'idée de la Pro-A est de compléter un dispositif existant. Elle s'inscrit dans une logique de transformation de l'Entreprise et constitue un moyen pour l'Employeur d'accompagner les salariés dans les mobilités internes.

Mme FERMANIAN

Certains salariés souhaitent évoluer vers des métiers de chargé d'affaires pros, mais ne peuvent pas entrer dans les viviers. Pourraient-ils suivre ce type de parcours pour faciliter une évolution vers un changement de métier ?

Mme OZENDA

Il peut effectivement s'agir d'une piste pour une mise en vivier sur un poste plus élevé. Notez que les RRH effectuent des *assessments* pour valider les compétences des collaborateurs pouvant être placés en vivier.

Mme IMBERT

Lorsque nous mettons un collaborateur en vivier, nous les positionnons le plus tôt possible dans ce type de formations (par exemple, l'ITB pour les futurs managers). J'attire votre attention sur l'importance de ne pas commencer une formation trop tôt par rapport à une prise de poste. Les collaborateurs ne sont pas en vivier parce que l'on considère qu'ils doivent encore renforcer certaines compétences.

Mme FERMANIAN

Certains collaborateurs se voient refuser une mise en vivier sans en connaître les raisons. Il serait pertinent de débloquer ces situations au cours d'un entretien RH.

Mme IMBERT

Le dispositif de mise en vivier sera revu cet été. Il est effectivement important que les collaborateurs sachent pourquoi ils sont mis en vivier ou non. Ces décisions sont souvent le fait du manager, qui est parfois plus à même d'expliquer ses choix.

Mme FERMANIAN

Il serait intéressant de pouvoir tracer les demandes à l'écrit et qu'un collaborateur qui sollicite une mise en vivier reçoive une réponse formalisée.

Mme IMBERT

La formalisation de ce type de demandes passe par l'entretien professionnel.

M. SICOT

Est-il prévu d'aménager le poste du tuteur qui devra consacrer une partie de son temps à cette mission ?

Par ailleurs, qu'advient-il si un salarié ne trouve pas de tuteur ?

Mme OZENDA

Il est obligatoire de disposer d'un tuteur pour utiliser le dispositif Pro-A.

Les modalités de mobilisation des tuteurs ne sont pas encore connues.

M. AVIER

Ce diplôme garantira-t-il un poste ?

Mme OZENDA

L'objectif de la Pro-A est un changement de métier ou une promotion professionnelle grâce à l'obtention d'un diplôme supérieur.

M. AVIER

Le diplôme sera-t-il reconnu dans les autres banques ?

M. D'HARCOURT

Oui, puisque ces diplômes sont validés au RNCP.

Par ailleurs, aucune formation ou diplôme ne garantit un poste.

M. SICOT

Une personne peut-elle tutorer plusieurs salariés ?

M. D'HARCOURT

Oui.

7. Compte-rendu de la commission économique du 4 avril 2023 (point 6 de l'ordre du jour initial)

Mme CECCALDI-FLAUD donne lecture du compte rendu de la commission économique :

Compte rendu de la commission économique du 04.04.2023

La commission économique du CSE s'est réunie le 04.04.2023 à 9h30 en présence de :

Pour l'entreprise

Mme eugénie SALIOU, Mme Corinne SIMONOT, Mme caroline ISNARDON

Pour le CSE :

Mr jean pierre AVIER, Eric DOCHE, Edmond VIPERAI, Isabelle CECCALDI FLAUD

Serge FLAGE et louis RINGUET experts comptables, assistants le CSE.

La Direction présente les très bons résultats pour l'année 2022 avec un PNB en hausse de 20M€ soit 805.6M€, tiré par la progression de la marge nette d'intermédiation (MNI) et par la contribution favorable des obligations indexées sur l'inflation.

En revanche la hausse du taux du livret A et des autres produits d'épargne réglementée augmente le coût des ressources.

Or le stock important de ces ressources en CEPAC vient peser sur la MNI, mais la production importante de crédits par son effet volume et la part de crédits à taux variable ont permis de compenser en partie cette augmentation du coût des ressources.

L'exercice enregistre aussi la vente de la TLM pour 17M€.

A l'inverse :

Dans la gestion du portefeuille PRIVATE EQUITY la CEPAC a enregistré une baisse de PNB passant de -24M en 2022 contre +17M en 2021, due entre autres aux décotes d'illiquidité (différences de valorisations) mais aussi des provisions spécifiques passées dans le cadre du conflit en UKRAINE, ce qui pénalise l'exercice 2022 par rapport à l'exercice 2021.

Par ailleurs des opérations dites de rotation de portefeuille ont conduit à dégager des moins-values importantes qui ont également pénalisé les résultats de 2022 pour 27M€.

Autres éléments impactant : les provisions pour les risques de cyber-attaques et fraudes externes : 16.6 M€ ainsi que les risques de déliaisons d'assurance pour 4M€ et la baisse des frais pour les transports de fonds -2.2M€.

Les frais de gestion sont en hausse de 6.2% soit +27.5M€ :

Avec une provision pour contrôle URSSAF qui vient augmenter les frais de personnel (+12.5M€)

Une augmentation des charges nationales (+3,3M€)

Une provision pour amende pour retard de paiement fournisseurs (2M€)

Les impôts et taxes sont en hausse (1.8M€) ainsi qu'une augmentation des charges de personnel de 12,3M€.

Le cout du risque est en baisse de 53.7M€ soit 16M€ de moins que 2021 avec un cout du risque avéré qui représente 13M€ soit une baisse de 37M€ par rapport à 2021 due en partie à la reprise de provisions pour des dossiers comme la CNIM, CAILLE, JACCAR..

En revanche la CEPAC a renforcé une provision sur risque non avéré dont une provision sectorielle calculée par notre organe central BPCE.

On notera aussi un taux d'IS qui passe à 25.83% contre 28.41% en 2022.

Les membres de la commission s'interrogent sur les risques non avérés et les dotations comptabilisées. La Direction précise que les risques devraient progresser en 2023 compte tenu du contexte et de l'inflation.

Les membres de la commission s'interrogent également sur le cout du refinancement. A cela la Direction précise que les taux varient selon les supports avec des marchés très volatils.

Concernant l'activité commerciale :

Elle montre une collecte soutenue à 708M€ hors DAV soit 106% du budget mais en baisse de 16% par rapport à 2021. Une activité soutenue principalement par la BDD sur les liquidités et liée à la hausse des taux.

Une production de crédits dynamique +6.6M€ soit 4% de plus qu'en 2021 et tiré par les crédits d'équipement en forte hausse +32%.

A noter aussi une progression du nombre de clients bancarisés principaux et actifs pro (+3.1%). Une satisfaction client toujours en hausse (+6 points au global), le NPS est de 97% en métropole et 76% dans l'outre-mer.

La CEPAC présente un résultat net de 208.8 M€ ce qui est un résultat historique pour la deuxième année consécutive (soit +4.3%).

La Direction tient à préciser que le budget 2023 a été établi selon les éléments et hypothèses de fin 2022 et que la réalité d'aujourd'hui, en particulier la montée des taux liée à un contexte fluctuant, impactera sensiblement l'atterrissage.

Les grandes lignes du budget 2023 devraient être :

- Une baisse du PNB (-100M€) fortement impacté par la chute de la MNI (-148M€) et malgré une hausse constante de tous les autres éléments.
- une baisse du résultat net de 57,1M€
- pas de plus-value mais une moindre rotation de portefeuille avec une prévision de reprise de provisions pour risques contre une dotation en 2021 qui devrait soutenir les résultats.
- un remboursement des TL TRO avec un effet sur le cout des ressources.
- des objectifs de collecte intégrant une progression des encours et un développement de la collecte bilan, le développement de la collecte hors sol vise 900M€.
- le maintien d'une production importante de crédits.
- des objectifs ambitieux en IARD

- une rémunération des dépôts à vue pour quelques clients « corporate» importants (ce sera du cas par cas)

Les membres de la commission s'interrogent sur la baisse des frais de personnel de 20M€ entre l'atterrissage estimé 2022 (293,3M€) et le budget 2023 (273,7M€). La Direction indique que cela correspond à une baisse des éléments variables dont l'intéressement et la participation. Toutefois, le réel 2022 affiche 277,7M€.

Les membres de la commission soulignent que les salariés ne devraient pas être pénalisés sur l'intéressement et la participation par les opérations exceptionnelles décidées par la Direction de la CEPAC impactant le PNB ou les provisions pour risque non avérées dotées cette année encore.

Des mesures salariales compensatoires seront à trouver afin d'amortir les impacts économiques sur la rémunération variable des salariés.

Il est à noter que les membres de la commission regrettent de n'avoir eu que partiellement les réponses aux questions posées en amont de cette commission.

Ce qui aurait permis de compléter et de parfaire ce travail d'analyse.

En conclusion une CEPAC solide avec des ratios confortables au-delà des exigences. Une CEPAC qui a les moyens de ses ambitions mais aussi ceux visant à une redistribution équitable de la valeur.

La séance est levée à 11h30.

M. D'HARCOURT

Rappelons que l'année dernière était particulière avec une hausse des taux et une MNI très favorable. Cette année, nous prévoyons une forte baisse de MNI et un coût de collecte très important. Le PNB baissera fortement.

En France, les crédits immobiliers ont baissé de 40 %, alors qu'à la CEPAC, ils n'ont reculé que de 1 %. La CEPAC se donne les moyens de recruter, de faire du crédit, de réaliser de la collecte. Ces moments difficiles permettent de révéler la solidité de l'Entreprise.

S'agissant de la baisse des frais de personnel, les 20 millions d'euros concernent à la fois des dépenses supplémentaires en 2022 (supérieures aux prévisions) et des prévisions 2023 en baisse, notamment sur l'intéressement et la part variable.

L'intéressement sera en baisse, mais il restera conséquent. La CEPAC reste une Entreprise très solide. Nous accélérons notre développement. Nos fonds propres nous permettent de continuer à proposer des crédits.

M. MARTIN

A quoi correspond l'amende de retard fournisseurs ?

Par ailleurs, la CEPAC continue à réaliser des crédits immobiliers. Le PNB s'en ressentira. Toutefois, il s'agit d'un investissement à long-terme, puisque le crédit immobilier permet d'attirer les clients.

Le nombre de clients augmente, ce qui est rassurant au vu de l'attrition de ces dernières années.

S'agissant des frais de personnel, il s'avère que l'écart n'est pas de 20 millions d'euros mais de 4 millions d'euros. Quel est alors l'impact réel sur l'intéressement ?

Le PNB et le résultat net sont aux niveaux enregistrés en 2019. Nous avons les moyens de poursuivre notre politique commerciale, et de trouver des solutions pour rémunérer au mieux nos collaborateurs. Il convient de ne pas être alarmiste.

M. D'HARCOURT

Il est en effet nécessaire d'être ni alarmiste, ni triomphaliste. Vous déclarez que nous perdons des clients depuis des années. Je rappelle que la CEPAC est la Caisse qui affiche le taux d'attrition le plus faible. Nous sommes moins performants sur la conquête. Pendant de nombreuses années, nous avons réalisé du crédit sans mettre l'accent sur la collecte. Or il convient de trouver l'équilibre

M. DOCHE

La rémunération variable est directement liée aux objectifs, qui découlent du contexte économique. En 2023, il est prévu une baisse du PNB à 705 millions d'euros, soit 221 000 euros de PNB par ETP.

L'accord d'intéressement signé il y a trois ans était basé sur une évolution des objectifs non conforme à la réalité. Les salariés de la CEPAC n'obtiendront qu'un point alors que le PNB atteindra 705 millions d'euros. L'échelle de l'accord d'intéressement ne semble plus adaptée aux conditions et aux objectifs de 2023. Nous aimerions que la Direction corrige ce point en veillant à ce que l'atteinte de l'objectif permette d'obtenir 1 ou 2 points supplémentaires.

M. D'HARCOURT

J'entends votre remarque. Cependant, nous ne lancerons pas de réflexion d'ajustement avant le 30 juin.

La rémunération des collaborateurs passe par des salaires fixes, par une rémunération variable en fonction de l'atteinte ou non des objectifs, et par un système d'intéressement et de participation pour le partage des résultats.

Ce système d'intéressement et de participation a été très élevé ces deux dernières années. Cette année économique étant différente, il est normal que l'intéressement et la participation s'ajustent en fonction des résultats de l'Entreprise.

Nous avons augmenté la part variable de 1 point. Je vous rappelle également qu'en 2017, l'intéressement est passé de 12 à 9 %. En même temps, les salaires fixes ont été augmentés de 3%. Nous avons rajouté 3 points d'intéressement deux ans après, puis 2 points par la suite.

Il convient de ne pas laisser croire aux collaborateurs qu'il serait normal de compenser. La CEPAC est la Caisse qui verse le plus d'intéressement et de participation. Certaines n'en distribueront pas ou peu.

M. DOCHE

Nous nous interrogeons simplement sur la pertinence de n'accorder qu'un point sur le critère d'intéressement alors que l'objectif est atteint.

M. D'HARCOURT

Ce système a très bien fonctionné pendant deux ans. Vous avez signé un accord sur ces critères. L'intéressement a atteint 14 points deux années de suite.

Mme FERMANIAN

Le CEPAC réémet des obligations. La dernière émission d'obligations s'est déroulée sur un temps de commercialisation de 4,5 jours. Comment s'explique cette courte durée ?

M. D'HARCOURT

Je ne suis pas en mesure de vous répondre. Il s'agissait d'une opération Groupe. Nous avons respecté le calendrier du Groupe. Cette opération était une belle réussite.

Mme RAVATE

La CEPAC conservera-t-elle encore longtemps la possibilité d'accorder des crédits immobiliers ?

M. D'HARCOURT

Nous pouvons continuer, à condition que ces crédits s'accompagnent de collecte.

Mme BERNARD

Il est certain qu'il est important de collecter pour pouvoir prêter. En revanche, nous observons des dérives dans certaines directions commerciales, qui n'autorisent les crédits qu'en cas de vente forcée associée.

M. D'HARCOURT

Il convient d'être vigilant, puisque l'objectif n'est surtout pas de réaliser de la vente forcée.

M. DELAGRANDE

Les années 2021 et 2022 étaient exceptionnelles. Il convient d'aborder la rémunération de manière globale en prenant en compte le salaire fixe et le salaire variable. La rémunération variable a joué le rôle d'amortisseur dans un contexte inflationniste global.

Le résultat net de 280 millions d'euros l'année dernière ne prenait pas en compte les 40 millions d'euros de provisions sur encours et les 47 millions d'euros de moins-value. Nous avons donc atteint quasiment 370 millions d'euros de résultat net avant impôts.

L'emprunt de 4,5 jours a été vécu comme une souffrance. Certes, nous avons besoin de collecte. Cependant, j'ai l'impression que nos dirigeants ne connaissent pas la temporalité d'un réseau. Nous avons dû décaler des formations, ce qui a représenté un coût, et bousculer les agendas.

Il est essentiel de poursuivre les crédits immobiliers, puisqu'ils permettent d'attirer les nouveaux clients, de réaliser des ventes complémentaires. Toutefois, les contraintes fixées sont trop strictes, avec des taux qui changent tous les 15 jours. Cela génère beaucoup de stress chez les collaborateurs. Il est nécessaire que les dirigeants en charge de l'animation du réseau s'affirment davantage auprès des financiers. Une temporalité plus longue est nécessaire pour que le réseau puisse travailler sereinement.

Par ailleurs, s'agissant de l'intéressement, il convient de noter que la CEPAC est très performante. L'atteinte d'un résultat net de 150 millions d'euros dans le contexte actuel vaudrait le résultat obtenu dans un contexte porteur. C'est pour cette raison qu'il est utile de garder à l'esprit le sujet du partage de la valeur.

M. D'HARCOURT

S'agissant du partage de la valeur, peu d'entreprises redistribuent autant à leurs collaborateurs. Ces deux dernières années, la CEPAC a versé, en plus du fixe, 5 % du PNB (contre 3 % auparavant). Ainsi, la CEPAC redistribue davantage qu'il y a quelques années.

M. SAFLA

On nous impose 15 jours de traitement pour un prêt immobilier. Or entre la rencontre avec le client et l'édition des offres, le barème du taux changent plusieurs fois. Le niveau de stress que cette situation engendre pour le réseau n'est pas gérable.

M. D'HARCOURT

Auparavant, les taux ne fluctuaient pas. Il convient de s'adapter à ce changement. Nous devons désormais expliquer aux clients que les taux présentés ne sont valables que pour 15 jours.

M. SAFLA

Il faudrait alors de ne pas nous imposer de remplir nos agendas à une ou deux semaines.

M. D'HARCOURT

Il s'agit de ne pas refaire en séance plénière les débats ayant eu lieu en commission économique. Il conviendra de s'interroger sur notre fonctionnement.

M. AVIER

L'activité commerciale et financière de la Caisse est satisfaisante. En revanche, s'agissant de la rémunération du personnel et du coefficient d'exploitation, nous sommes les derniers. Or vous avez affirmé tout à l'heure que nous étions les mieux payés parmi toutes les Caisses.

M. D'HARCOURT

Je n'ai pas affirmé que les salariés de la CEPAC étaient les mieux payés. Pour autant, j'estime que la structure des rémunérations est très correcte à la CEPAC.

Les salaires fixes sont les deuxièmes les plus élevés des Caisses d'Épargne, et l'intéressement et la participation sont parmi les plus élevés du RCE.

8. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet de décision unilatérale de la CE CEPAC relative au versement d'une prime de transport (*point 7 de l'ordre du jour initial*)

Mme IMBERT

Cette décision a été prise dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire. Vous avez pu prendre connaissance du document.

M. DOCHE

Il avait été annoncé que cette prime de 200 euros serait affectée à tous les salariés de la CEPAC. Or tout le monde ne peut pas en bénéficier, sauf à remplir une fausse déclaration.

Mme IMBERT

Il est normal de demander un justificatif pour verser une prime de transport. Cette prime concerne les collaborateurs qui utilisent leur véhicule personnel pour se rendre sur leur lieu de travail en tout ou partie du trajet. 1 645 collaborateurs effectuent tout le trajet avec leur véhicule personnel. Ils bénéficieront de la prime de transport, en plus de la prime carburant (« prime essence »). Parmi les 746 collaborateurs qui prennent les transports en commun, ceux qui utilisent occasionnellement leur voiture pourront également bénéficier de la prime.

Cette prime sera aussi l'occasion pour les 824 collaborateurs qui ne percevaient aucune prime jusqu'à présent de prendre connaissance des dispositifs existants.

Les collaborateurs qui viennent à pied, en vélo ou uniquement en transports en commun, et ceux disposant d'un véhicule de fonction, ne pourront pas bénéficier de la prime de transport.

Je rappelle que nous avons proposé dans le cadre de la première réunion un forfait mobilité durable qui n'a pas été retenue.

Mme ISNARDON

Il existe une condition de présence. Le salarié doit avoir été présent au moins trois mois sur les six mois précédents pour percevoir la prime.

M. AVIER

Combien de personnes bénéficient de véhicules de fonction ?

M. D'HARCOURT

Une cinquantaine.

Mme ISNARDON

Si les élus sont prêts à rendre un avis aujourd'hui, nous pourrions communiquer sur cette prime transport auprès des salariés dès maintenant.

Mme RAVATE

Les personnes bénéficiant de la prime essence ont déjà transmis un justificatif. Devront-elles en transmettre un nouveau ?

Mme ISNARDON

Si elle a été remplie pour 2023, non.

Les élus acceptent d'être consultés dès aujourd'hui.

Les votants sont au nombre de 20. Mme CIALIX ayant quitté la séance.

Le projet de décision unilatérale de la CE CEPAC relative au versement d'une prime de transport recueille 14 voix défavorables, 4 abstentions, 2 voix favorables.

Mme BERNARD

Nous sommes favorables à cette prime, mais nous votons défavorablement car il s'agit d'une décision unilatérale de la Direction.

9. Inaptitude de Monsieur Éric SAMON : consultation des membres du CSE sur l'impossibilité de reclassement : remise de l'avis (point 8 de l'ordre du jour initial)

Mme IMBERT

M. SAMON a été embauché à la CEPAC en 2001. Il était en arrêt maladie de février 2020 à août 2022. Lors de sa visite de reprise de poste en septembre 2022, il a été déclaré inapte sur son poste.

Nous avons essayé de repositionner le salarié. Les deux postes identifiés à la DEPAC, ainsi qu'un poste au sein de BPCE, ont été pourvus. Enfin, deux postes de gestionnaire lui ont été proposés à l'agence d'Estrangin. Cependant, même si le contact avec la clientèle était limité sur ces postes, ceux-ci ne convenaient pas aux préconisations de la médecine du travail.

Dans ce cadre, nous sollicitons votre avis pour procéder à son licenciement pour inaptitude.

M. AVIER

Son arrêt de travail était-il lié à une maladie professionnelle ?

Mme IMBERT

Non.

M. AVIER

De qui provenaient les réponses négatives pour les postes ?

Mme IMBERT

De la DEPAC. En l'occurrence, un autre salarié déclaré inapte a pu être reclassé sur un de ces postes.

Les votants sont au nombre de 19 (Mme CIALIX et Mme FERMANIAN ayant quitté la séance).

L'impossibilité de reclassement de Monsieur Éric SAMON recueille 17 voix défavorables et 2 abstentions.

10. Inaptitude de Monsieur Julien CLOUET : consultation des membres du CSE sur l'impossibilité de reclassement : remise de l'avis (point 9 de l'ordre du jour initial)

Mme IMBERT

Embauché en 2007, M. CLOUET a exercé un certain nombre de postes dans le réseau commercial. Il s'agit d'une inaptitude d'origine non professionnelle, qui a démarré par un accident du travail sans lien avec une agression. Après son arrêt maladie d'origine non professionnelle de juin 2022, les visites de préreprise et études de poste ont entraîné une déclaration d'inaptitude le 1^{er} décembre 2022.

Nous avons cherché un reclassement. M. CLOUET ne s'est positionné de lui-même sur aucun poste à la CEPAC. Le poste identifié à la BPCE a été pourvu. Enfin, les postes de gestionnaire sur Estrangin n'ont pas été validés par le médecin du travail. Il est extrêmement difficile de trouver des postes sans aucun contact clientèle (physique ou par téléphone).

En l'absence de solutions de reclassement, le CSE est consulté sur la décision de licenciement pour inaptitude de M. CLOUET.

M. DELAGRANDE

En cas d'accident du travail, l'Employeur n'est-il pas obligé de reclasser le salarié ?

Mme IMBERT

L'inaptitude n'est pas liée à l'accident du travail.

M. D'HARCOURT

Dans tous les cas, l'obligation porte sur la recherche de reclassement. Il faut néanmoins que la personne puisse occuper un poste dans l'Entreprise.

Notez que les avis médicaux ont été rendus en août. L'Entreprise s'est laissée le temps de rechercher et de trouver des solutions. Les cas sont nombreux. Nous réussissons fréquemment à repositionner les collaborateurs.

Plus les arrêts sont longs, plus il est compliqué de retrouver un poste. En outre, il est difficile d'identifier des postes pour les collaborateurs ne souhaitant plus travailler en contact avec les clients.

Mme BERNARD

Il est regrettable de ne pas avoir pu identifier de solutions pour ces deux cas. Il est toutefois intéressant de savoir qu'il est possible de trouver des issues favorables.

M. AVIER

Le salarié a été victime d'une agression.

M. D'HARCOURT

Il s'agissait d'un conflit avec un client.

M. AVIER

Même si vous affirmez que cet événement n'a pas de lien avec l'arrêt maladie, cette personne a été traumatisée. Il est surprenant que la CEPAC n'ait pas les moyens d'aider un collègue agressé à trouver une solution de reclassement.

Avez-vous transmis des propositions de poste écrites au salarié ?

Mme IMBERT

Non, pas à l'écrit. Toutefois, nous avons échangé avec lui pour lui indiquer les postes pouvant correspondre à son profil.

Le médecin du travail a précisé qu'il ne s'agissait pas d'un arrêt de travail lié à une maladie professionnelle. Il convient de se ranger à l'avis du médecin.

M. D'HARCOURT

Nous avons respecté les process.

M. AVIER

Avez-vous envoyé trois propositions de poste écrites à ce salarié ?

M. D'HARCOURT

Sommes-nous obligés d'envoyer trois propositions écrites ? Non.

Je vous invite à ne pas faire de raccourci. Depuis le mois d'août, nous lui avons laissé le temps de se repositionner. Aujourd'hui, il est temps de prendre une décision.

Les votants sont au nombre de 19 (Mme CIALIX et Mme FERMANIAN ayant quitté la séance).

L'impossibilité de reclassement de Monsieur Julien CLOUET recueille 17 voix défavorables et 2 abstentions.

11. Points divers

M. DURANTI

Le contrôle permanent de niveau 1 dans les régions sont désormais à la charge des CPSR et des assistants de région. Qu'avez-vous mis en place en termes d'organisation sur ces sujets (formation, accompagnement) ? Ces personnes ne sont pas forcément formées pour effectuer ces tâches. Les assistants de région disposent-ils une fiche de poste ? Avez-vous mesuré la charge de travail que cette tâche représente ? Un accompagnement financier est-il envisagé pour compenser la charge de travail supplémentaire ?

Mme ISNARDON

Le sujet sera normalement présenté au CSE du mois de mai.

M. D'HARCOURT

Les résultats du pilote seront communiqués à cette occasion.

M. DOCHE

Pourquoi la Caisse ne finance-t-elle plus le café afin que les collaborateurs puissent en offrir aux clients ?

M. D'HARCOURT

Je prends note de la question.

M. VIPERAI

Est-il prévu de remplacer le poste de chargé ingénieur de (*inaudible*) ? Les orientations basées sur la conquête de nouveaux clients et le développement de cette entité sont-ils toujours d'actualité ?

M. D'HARCOURT

Il conviendra d'identifier le bon profil pour le remplacer.

M. VIPERAI

Les postes de chargé d'affaires international et de chargé d'affaires flux sont considérés comme des fonctions supports. A ce titre, ils perçoivent une part variable fonctions supports. Or ils ont des objectifs à respecter. Il serait donc judicieux de revoir la qualification exacte de leur poste et de penser à leur attribuer une part variable identique à celle des services commerciaux.

M. D'HARCOURT

Je prends le point. Toutefois, nous avons choisi il y a trois ans de clarifier la lecture de la part variable. Tous les collaborateurs des fonctions supports, notamment ceux qui basculaient du service client vers la DEPAC, recevaient une part variable fonctions supports. Je rappelle qu'à cette occasion, nous avons intégré 75 % de leur part variable dans leur fixe.

M. VIPERAI

La formation DDA en présentiel s'étale sur deux demi-journées. Serait-il possible d'ajuster les horaires pour qu'ils correspondent à l'ensemble des horaires agence ?

Mme IMBERT

J'étudierai ce point avec le service formation.

M. SICOT

Quand sont prévus la fin des travaux de l'agence du Moule ?

Pourrions-nous obtenir des précisions sur les travaux de l'agence de Bouillante ?

M. D'HARCOURT

Il conviendrait de poser ces questions à M. MOTREFF, qui serait plus à même de vous apporter des réponses.

M. SICOT

Serait-il possible de connaître le taux de disponibilité des automates aux Antilles et en Guyane ?

M. D'HARCOURT

Le taux était moins bon en mars. Nous vous transmettrons les données par territoire.

M. INSEQUE

L'agence du Moule n'ouvrira certainement pas ces portes avant la fin de l'année. Il semble exister un conflit avec le promoteur.

M. D'HARCOURT

Les informations transmises à la CSSCT sur les dates de livraison étaient les suivantes : le 30 juin pour le Nu Robert, le 1^{er} octobre pour le Moule, le 15 juillet

pour Point-à-Pitre (ravalement de façade), le 23 décembre pour Bouillante, le 31 décembre pour Le Raizet

Mme CECCALDI

Un changement d'horaires est-il envisagé dans les agences ?

M. D'HARCOURT

En métropole, les plages d'ouverture de le CEPAC sont les plus restreintes. Toutefois, à ce jour, aucun projet de changement d'horaire n'est prévu.

Mme CECCALDI

Gap Verdun est une agence pilote qui reste ouverte entre 12 et 14 heures. Nous aimerions obtenir un retour d'expérience sur ce pilote.

M. D'HARCOURT

Nous nous renseignerons.

M. DELAGRANDE

Serait-il possible de réaliser un état des lieux de la base postes ?

La part variable actuelle est effectivement plus lisible, mais elle est extrêmement volatile. De nombreux DA rencontrent des difficultés à piloter cette part variable. Est-ce l'aspect cœur de métier qui crée cette volatilité ?

Par ailleurs, les DA se sentent délaissés par la politique de revalorisations.

Enfin, certains accompagnateurs à la DAC (premium, pro) disposent d'un forfait heures supplémentaires, alors que les accompagnateurs marchés particuliers n'en ont pas. Or les modes de fonctionnement sont identiques.

M. D'HARCOURT

La base poste n'a pas véritablement changé. En effet, la cible de 3 100 ETP à fin 2024 se base principalement sur l'évolution des fonctions supports. Ainsi, aucun changement notable n'est survenu dans les agences.

Je note le point sur la part variable. Effectivement, l'impact doit être lié à la partie cœur de métier.

Nous prenons note des autres points.

M. SICOT

Pouvons-nous obtenir des informations sur l'absence du DA en Guyane ?

M. D'HARCOURT

La situation est sous contrôle. Un renfort est arrivé sur l'agence.

M. INSEQUE

S'agissant des revalorisations, il semblerait que les représentants du personnel soient également oubliés.

Les représentants de proximité remercient M. D'HARCOURT de sa visite aux Antilles. Serait-il possible d'obtenir les documents relatifs aux salaires des DOM et de la Métropole ?

Qu'en est-il du projet de retirer un directeur commercial pour le remplacer par un directeur de région sur les DOM ?

M. D'HARCOURT

Un tel projet n'existe pas.

M. AVIER

Il conviendrait de trouver une solution pour résoudre le problème d'inégalité de traitement que subit notre organisation syndicale puisque la boîte aux lettres de notre local a été supprimée.

M. D'HARCOURT

Nous reprendrons votre courrier.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 20.

Index

Nous vous informons que nous n'avons pas pu vérifier l'orthographe du terme suivant :

chargé ingénieur,28

