



REUNION DU CSE DU 17 JANVIER 2024

Pour cette première réunion de CSE de l'année, Bruno Deletré est venu évoquer quelques éléments de bilan de 2023 et échanger avec les élus.

Eléments de bilan

Sur le plan commercial :

Globalement, la Caisse a poursuivi sa trajectoire et son positionnement s'est confirmé par rapport aux autres caisses, notamment sur le marché Grand Public. Les meilleurs résultats ont été obtenus sur l'Epargne, où la CEGEE se situe en milieu de tableau et sur la Prévoyance où la Caisse est première ! Sur le crédit immobilier, la Caisse a volontairement freiné la production nouvelle. Dans l'ensemble, sur ce marché Grand Public, la CEGEE a enfin quitté la zone rouge sur à peu près tous les items pour se situer en milieu de tableau.

Sur le marché du Pro le classement s'est également amélioré, grâce notamment aux dossiers de crédit-bail, de telle manière que la CEGEE n'est plus dernière !

Sur le marché Premium, le Président se dit « plutôt content » puisque la situation s'est bien améliorée et que le NPS a été maintenu.

Sur la BDR, les résultats sont du même acabit. Pour des raisons de liquidités, la Caisse a délibérément choisi de freiner la production nouvelle. Sur les flux, l'année 2023 est totalement satisfaisante. Le Président Deletré a qualifié 2023 d'une bonne année sur le plan commercial.

L'effort sur la satisfaction client a été poursuivi et le NPS a continué à progresser dans tous les segments ; la CEGEE a tout de même un peu rétrogradé dans le classement des caisses, les autres ayant plus progressé.

Sur le plan financier :

Le Président a pu annoncer les grandes tendances, en se montrant là aussi satisfait des résultats obtenus, même s'ils sont moins bons qu'en 2022. Le PNB devrait se situer juste en dessous de 486 M€ avec des éléments exceptionnels sur des opérations avec CE Holding Participations ; Bruno Deletré constate avec intérêt que la marge nette d'intérêt « se tient pas mal » et que le coût du passif a certes augmenté mais plutôt moins que dans les autres CE grâce à une production moindre de crédits immobilier dans les années 2019. Les commissions client sont au niveau du budget, les produits et charges se maintiennent. Le Président estime que la Caisse a passé le point bas de la MNI. Celle-ci est à 168,3M€, presque au budget. Les frais de gestion sont quasi équivalents à 2022, et le Président d'ajouter « malgré les AG et la PPV » !! Les autres frais sont en baisse par suite des « efforts de gestion » et notamment des plus-values sur cessions d'actifs immobiliers hors exploitation d'environ 7 M€, des relocations de biens vacants, des travaux entrepris sur les différents sites qui, en plus d'améliorer la qualité de vie au travail, améliorent également les performances énergétiques.

De fait, Bruno Deletré annonce un RBE de 142,3 M€, donc au-dessus du budget. Le coût du risque est de 37 M€, la Caisse ayant su se montrer prudente. Au final, le résultat net est de 86 M€.

En conclusion, le Président est satisfait des résultats financiers puisque en se comparant aux autres caisses, la CEGEE est la 4^{ème} caisse sur 15 dont le PNB a le moins évolué à la baisse ; sur le coefficient d'exploitation et son évolution, la CEGEE est en 6^{ème} position ; à noter que le coex s'établit à 70,7% alors qu'il avait été budgété à 74,8 (donc meilleur que prévu !). Enfin, la CEGEE est aussi 6^{ème} sur le résultat net, avec une baisse de 13% quand la moyenne des CE baisse de 20%.

Finalement, Bruno Deletré confirme ce qui nous avait déjà été annoncé lors de la NAO, que l'intéressement 2023 sera de même niveau que celui de 2022, et puisque le nombre de salariés a diminué, le montant à verser à chaque salarié avant cet été devrait être un peu plus élevé. Bonne nouvelle !!

S'en est suivi un temps d'échanges avec les élus.

1. Ainsi, le Syndicat Unifié Unsa a fait le constat d'une exigence commerciale très forte en 2023 et d'une **charge de travail** de plus en plus difficile à supporter pour les salariés ; des efforts considérables ont été réalisés par l'ensemble des équipes pour arriver au résultat tel qu'annoncé à l'instant. Faire toujours plus avec moins de monde... Les salariés vont-ils devoir continuer dans cette démarche ?

Le Président répond que le débat est ancien, mais qu'il ne partage pas tout à fait cette vision ; il constate ainsi que les résultats commerciaux par ETP se sont effectivement améliorés et que pour arriver à ce résultat il a fallu travailler plus qu'avant, mais ne considère pas qu'il s'agit de surproductivité. Il compare la situation de la CEGEE avec la Caisse de Languedoc-Roussillon où la productivité est meilleure, alors que les salariés sont moins nombreux. Les efforts réalisés ont permis à la Caisse d'être dans la moyenne des CE. Bruno Deletré constate aussi que l'enquête Diapason a permis de dresser le constat d'une fierté aujourd'hui plus forte des salariés à travailler à la CEGEE puisqu'« aujourd'hui, les salariés ont l'impression de travailler pour quelque chose qui marche ». Le Président poursuit sa démonstration en expliquant que la rémunération individuelle a progressé, et donc, « oui on travaille plus mais on gagne plus ». Pour Bruno Deletré l'équation fonctionne et il faut s'en réjouir. Enfin, il explique que la Direction est attentive à décharger progressivement le réseau d'un certain nombre de tâches (non commerciales) pour dégager du temps commercial, par exemple l'externalisation des Gab. Il confirme que 2024 continuera sur les mêmes tendances, sans relâchement des efforts d'autant qu'il faut raisonner à plus longue échéance, en pensant aussi à l'IA, l'Intelligence Artificielle, qui comme tout progrès technique affectera à l'évidence tous nos métiers dans les années qui viennent ; de plus en plus de tâches se feront de façon automatique ou assistée, et la politique de recrutement doit en tenir compte.

2. Justement, en parlant d'effectifs, comment augmenter l'attractivité de notre établissement et fidéliser les salariés ?

Bruno Deletré répond qu'à ce stade il est prévu une stabilisation des effectifs, ce qui implique la fidélisation des salariés à travers la politique de rémunération, les augmentations générales, l'intéressement..., à la fois pour reconnaître le travail effectué mais aussi pour ne pas "décrocher" par rapport aux autres établissements bancaires. Dans la branche CE, la CEGEE

figure au 4^{ème} rang sur les rémunérations. Le Président revient sur le thème précédent des efforts déployés par les salariés en confirmant : « on est plutôt bien positionné ; cela fait partie du deal du plan stratégique. Si on fait des efforts de productivité en étant moins nombreux, cela ne me choque pas qu'on soit bien rémunéré ». A bon entendeur....

Au niveau régional, le Président estime que la Caisse est bien placée en termes de rémunération, après avoir connu une période post-fusion un peu plus compliquée. Il semble qu'aujourd'hui il n'y ait pas de difficulté à recruter.

3. Il est ensuite posé une question sur les JO de Paris et la contribution financière de la CEGEE.

La CEGEE participe évidemment à la décision prise par le Groupe BPCE ; sans avoir le chiffre précis en tête, Bruno Deletré indique que la Caisse cotise à hauteur d'une dizaine de millions d'euros, d'ores et déjà provisionnés. Le passage de la flamme va permettre de valoriser la CEGEE en étant sur l'affiche des JO, et de recevoir un certain nombre de places pour inviter certains clients.

4. Autre question sur la QVT : quelles sont les actions concrètes prévues en 2024 ?

Il y a bien sûr Agora, mais aussi les rénovations d'agence. Le Président constate que les salariés sont contents de leurs conditions de travail.

Plus précisément sur Agora, Bruno Deletré confirme que ce projet, qui visait à l'amélioration de la QVT et des conditions de travail, connaît des retours très positifs de la part des collaborateurs concernés ; la crise sanitaire a mis en évidence qu'il est possible de travailler sur plusieurs sites et que cela se justifiait. En termes de coût, le Président observe que toutes ces transformations ont été menées sans surcoût.

Eric Saltiel ajoute qu'au-delà des aspects matériels, qui ne sont pas à sous-estimer, le leitmotiv doit être de simplifier notre fonctionnement, ce qui a été fait par exemple sur le crédit immobilier. Il faut faire en sorte d'optimiser le temps disponible des salariés en agence en faveur de la clientèle, d'alléger les activités non commerciales. Plus généralement, l'équipe de la QVT poursuivra en 2024 l'accompagnement individuel des salariés.

5. Quels investissements sont prévus sur l'IA ?

Le Groupe BPCE investit sur l'IA et sur toutes les méthodes d'appui au travail des équipes, front ou back. En agence, il y aura probablement des outils qui permettront d'avoir une synthèse des avoirs clients beaucoup plus rapidement. En back office, à terme les données du DRC devraient pouvoir se trouver sans les demander au client... Le « conseiller augmenté » sera plus efficace. Bruno Deletré ne pense pas qu'il faille craindre les progrès techniques comme destructeurs d'emplois, mais ce ne seront plus les mêmes (emplois). La responsabilité de l'employeur est de ne pas laisser un salarié être monotâche et l'accompagner pour qu'il puisse évoluer avec la technique et faire autre chose.

6. Enfin, une question est posée sur le projet stratégique. Le coex prévu de 64,1 ne sera pas atteint. Est-ce que d'autres points de ce projet pourraient évoluer d'ici 2025 ?

Bruno Deletré explique que le plus important est de maintenir le cap fixé par le projet stratégique, ce qui est le cas.