



BANQUES ET ASSURANCES
S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

CSE INFOS



MESURES TEMPORAIRES POUR LA PRESCRIPTION IMMOBILIERE

3 mai : CSSCT Immobilière.

10 mai : CSSCT sur les Conditions de Travail.

12 mai : Négociation Intéressement.

17 mai : Commission des Territoires.

25 mai : CSE.

Lors du CSE d'Octobre 2022, vos élus **CFDT** avaient exprimé à Sébastien TESSIER les inquiétudes des salariés de la Prescription Immobilière dont l'activité est fortement impactée par la hausse des taux. Il s'agissait pour la **CFDT** de s'assurer de la pérennité du service et du maintien des effectifs sur l'ensemble des agences habitat. A nouveau sollicité par la **CFDT**, Yann LE GOURRIEREC, est venu présenter au CSE d'avril, les ajustements temporaires des activités de la PI. Il a bien été précisé en amont que ces mesures étaient limitées dans le temps, et que les effectifs des agences habitats ne seraient pas revus.

La CEBPL a montré ces dernières années « l'immo-dépendance » de son activité immobilière avec les courtiers, puisque ceux-ci étaient rémunérés par la CEBPL. Avec la baisse d'activité, certains établissements financiers ont décidé de ne plus rémunérer les courtiers. La CEBPL, face à une baisse de la rentabilité des dossiers de crédit en lien avec la hausse des taux, a également décidé de ne plus rémunérer les courtiers. En 2022, cette rémunération représentait un budget de 7M€.

156 avenants ont donc été envoyés aux courtiers. Au 26 avril, 78 courtiers ont déjà répondu favorablement.

Baisse d'activité, non rémunération des courtiers, les élus **CFDT** pouvaient logiquement s'interroger pour les emplois au sein de la Prescription Immobilière. Des engagements ont été pris par la Direction de ne pas toucher aux postes, pour pouvoir conserver l'expertise au sein de la CEBPL.

Demain, 50 % du temps consacré par les experts sera dédié au développement du Fonds de Commerce, avec du phoning sur des actions de prises de contacts avec de futurs emprunteurs, des actions sur les dossiers clients...

Des nouvelles règles de fonctionnement ont été définies avec le réseau d'agence car aucun dossier de courtage ne doit transiter par une agence.

Concernant l'activité du MCP, qui pourrait être touchée par ces mesures, la Direction de la CEBPL dit n'avoir pris aucune décision et se laisser un temps de réflexion.

Les élus **CFDT** ont demandé en séance à être informés en cas de nouveaux ajustements des activités de la PI. Yann Le Gourriérec a répondu favorablement à notre demande en précisant qu'il rendra visite dans chacune des PI en septembre afin d'échanger directement avec les équipes.

Prenez connaissance du dossier de la PI présenté au CSE :



RESULTATS COMMERCIAUX BDD

1^{er} Trimestre 2023

Dans un environnement contraint, les résultats commerciaux du 1^{er} Trimestre de la BDD sont satisfaisants. La CEBPL sort de deux années avec des résultats très positifs. Aujourd'hui nous revenons à un environnement plus classique pour les banques. Les premiers résultats de la CEBPL sont même supérieurs aux autres CE :



**CAISSE D'ÉPARGNE
BRETAGNE -
PAYS DE LOIRE**
S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

Vos élus Cfdt

Jocelyn BONOUVRIER
Gestionnaire de Crédit

Barbara BOUBENNEC
Gestionnaire de Clientèle

Alain DONNART (RS)
Gestionnaire de clientèle

Michel JAOUEN
Chargé d'Affaires Professionnel

Anne Sophie LECLERC
Experte Immobilière Nantes

Catherine LE GOFF
Gestionnaire de Clientèle

David LEROUX
Chargé d'Affaire Gestion Privée

Béatrice MANCEAU
Gestionnaire de Clientèle

Thierry PLANTIVE
Gestionnaire Middle Successions

Pascale SAHO
Gestionnaire de Crédit

3^{ème} en production de crédits immobiliers, malgré une baisse de volume de 33 % par rapport à l'année 2022. A noter, la collecte est principalement orientée vers le livret A, alors que la CEBPL a besoin de liquidités pour prêter, par conséquent d'autres actions commerciales sont à prévoir avant la fin de l'année : challenges, emprunts...

RESULTATS BDR

1^{er} Trimestre 2023

Lors de la présentation des résultats, Vincent MAREC nous a indiqué qu'une certaine vigilance était de mise sur le risque en BDR. Des difficultés sont constatées sur les encours moyens journaliers. Néanmoins, l'activation en BDR (Entreprise et Economie Sociale) est en nette progression sur ce premier trimestre avec +174 clients actifs. (+126 Entreprises et + 48 Economie Sociale).

BILAN PART VARIABLE 2022

Le taux moyen de distribution de la Part Variable est de 10,7 %.

>> Résultats par métier

Métier	Taux moyen
GC	9,9%
GCP	10,8%
CAGP	10,8%
GC Pro / CA Pro	11,0%
DA	14,0%
DAMM	16,6%
Presc. Immobilière	8,6%
Personnes Protégées	11,2%
Banque Digitale	9,6%
Responsables Animation	16,0%

Des questions de la **CFDT** restent encore sans réponse de la part de la Direction :

- Quel est le nombre de points de vente où la Part Variable a été ajustée ?
- Comment recalculez-vous la Part Variable pour les agences en travaux ?
- Quel est le détail pour les métiers de la BDR ?

Nous reviendrons vers vous avec les réponses.

VOTES DES ELUS Cfdt

Vos élus **CFDT** ont voté **DEFAVORABLE** à la réorganisation de la Direction Service Client et à celle de la DALIS, compte tenu des suppressions de postes et de l'externalisation prochaine du service courrier.

Vos élus **CFDT** ont voté **FAVORABLE** à la mise en place d'une expertise sur la SITUATION ECONOMIQUE ET FINANCIERE de la CEBPL. La mission d'un expert est d'éclairer les élus du CSE, de manière extérieure et objective, afin de leur permettre d'avoir une analyse autre que celle de la Direction.

COMMISSION DES TERRITOIRES

En commission des Territoires, les élus CFDT signalent les difficultés rencontrées par les salariés au quotidien dans la réalisation de leurs tâches, et sont force de proposition pour défendre les intérêts de tous les salariés.

Objectifs commerciaux/ Challenges :

Il semblerait qu'après le challenge BDD qui se termine fin avril 2023, ce soit la fin des challenges dans le réseau BDD ; la Direction peut-elle confirmer ces dires ? Dans ce cas que devient le budget alloué aux challenges ?

Réponse de la Direction : les challenges sont à la discrétion de la direction du réseau BDD qui se positionnera prochainement sur la suite à y donner ou non.



Cfdt: 1^{er} SYNDICAT DE FRANCE

Nomination

Lors des appels d'offres, l'accord national sur les classifications est bien respecté. En CEBPL, la direction a décidée unilatéralement de nommer tous les DA cadres. La direction confirme-t-elle bien qu'en CEBPL tous les DA nommés sont bien cadres donc au minimum à la classification « H » ainsi qu'éligible au forfait jour ?

Réponse de la Direction : Tous les DA sont cadres à date et donc au forfait jour. Seuls certains collaborateurs en mission en tant que DA n'ont pas la classification cadre. Si la mission est concluante et qu'un poste de DA est disponible, un poste au statut sera proposé au salarié.

Vos élus CFDT vous invitent à vérifier et/ou nous contacter pour s'assurer que vous bénéficiez bien du statut, de la classification et de la rémunération lié au poste de DA.

Lors de la commission des territoires de 11/2022, la Direction répondait à la question concernant la mise à jour des fiches de poste « La mise à jour des fiches de poste est prévue en 2023 par le département recrutement et développement des talents ». La Direction peut-elle nous donner une date plus précise ?

Réponse de la Direction : Le sujet est à l'étude et devrait être ouvert à compter du 2nd semestre, sauf contre-temps.

Part variable :

La Direction peut-elle donner une explication sur le fait que le lexique PV 2023 n'est toujours pas consultable à date sur MY BDD STORE ?

Réponse de la Direction : Il n'y aura pas de lexique en tant que tel. En revanche l'outil comprendra les précisions nécessaires.

Au vu de la réponse de la Direction, vos élus demanderont à la prochaine commission des territoires des précisions notamment sur le chemin d'accès et à quelle date est prévue son accessibilité.

Appel d'offres :

Lorsqu'un salarié candidate à un appel d'offre, hormis l'accusé de réception, la Direction peut-elle rappeler la procédure ? De plus, qui reçoit le candidat ? Qui lui apporte la réponse qu'elle soit positive ou négative ? Enfin, un courrier est-il adressé au salarié formalisant cet entretien ?

Réponse de la Direction : Les candidatures internes sont gérées par les CDRH. Ce sont eux/elles qui étudient les candidatures, reçoivent ou non les candidats et font un retour oral en fin de process.

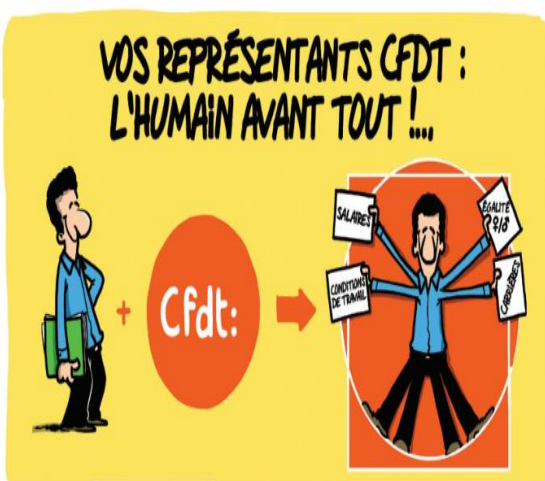
Vos élus vous invitent à refaire un retour par écrit de votre entretien avec votre CDRH.

Portefeuille :

Le portefeuille pro de l'agence de la CHAPELLE sur ERDRE comporte les points de vente de la CHAPELLE sur ERDRE, BLAIN, NOZAY, NORT SUR ERDRE et TREILLERES. Par conséquent, ce portefeuille est très fortement dimensionné en termes de clients, mais aussi géographiquement, puisque la zone de chalandise est très étendue entre ces points de ventes. Actuellement le poste de CA Pro est vacant, à cause d'un arrêt maladie, donc les clients ont été repositionnés sur différents portefeuilles pro de la zone. Au vu de la taille du portefeuille, la Direction peut-elle nous confirmer si cette mesure provisoire devient définitive ? Si non, quelle action a-t-elle prévue ? Comme un recrutement d'un CA prof en plus ?

Réponse de la Direction : Le poste de CA PRO cité n'est pas vacant, le collaborateur était absent et n'est plus en arrêt aujourd'hui. Lors de l'absence d'un collaborateur, les clients sont maintenus dans leur portefeuille initial, il n'y a pas de transfert dans d'autres portefeuilles PRO. La DC a exceptionnellement demandé à des CA PRO du secteur de prendre en charge quelques demandes urgentes et prioritaires des clients PRO sur cette période d'absence. Le recrutement d'un second CA PRO n'est à date pas prévu en cible.

Vos élus CFDT ont fortement insisté sur la problématique des dimensionnements de portefeuille et l'étendue de notre territoire. Nous continuons à porter ce sujet en CSE afin d'améliorer vos conditions de travail.



Cfdt: 1^{er} SYNDICAT CHEZ LES CADRES



Formations :

La formation DCI 2023 en classe virtuelle a été mise en ligne sur CLICK AND LEARN. Les salariés s'interrogent à savoir si elle remplace la DCI E-learning des autres années ?

Réponse de la Direction : Dans le cadre du maintien des connaissances, la DCI est à réaliser tous les ans pour les collaborateurs qui commercialisent ou exercent une activité en lien avec le crédit immobilier. Pour 2023, nous proposons un nouveau format pédagogique via 7 h en classe virtuelle en remplacement des 7 h de e-learning. Il n'y a plus de quiz en classe virtuelle.

CLICK AND TALENTS :

CLICK AND TALENTS remplace MOUV RH. Lorsqu'un salarié recherche des informations notamment sur sa rémunération, il ne trouve pas tout sauf en ouvrant son Entretien Annuel. Une fois la campagne des Entretiens Annuels finie, par quels moyens trouveras-t-il cette information ?

Réponse de la Direction : Le pavé rémunération n'est pas encore disponible dans l'onglet « mon profil ». Cette évolution va être réalisée d'ici la fin de la campagne d'EA (15 mars). Par ailleurs, d'autres remontées sont prévues dans l'outil Click&Talents dont le suivi des précédents entretiens (entretien annuel etc.).

Les élus CFDT ont demandé à la Direction qu'une communication soit réalisée auprès des salariés au fil de l'eau des évolutions de l'outil CLICK&TALENTS.

Appels sortants Middle :

Un rappel a été fait auprès des équipes des MIDDLE concernant les appels sortants et leurs enregistrements. Afin d'éviter un oubli, pourquoi ne pas avoir opter pour une automatisation des enregistrements et non à la main du salarié ? La direction peut-elle préciser la durée de conservation de ces enregistrements et la procédure en cas de besoin d'un salarié et/ou d'un client de le consulter.

Réponse de la Direction : Les enregistrements des appels sont encadrés de façon stricte par le RGPD. En l'occurrence, depuis décembre 2022 l'enregistrement des appels sortants doit respecter plusieurs critères au titre du RGPD :

- L'enregistrement ne peut être permanent / systématique (le collaborateur a la main sur le déclenchement de l'enregistrement, c'est lui qui décide si oui/non il enregistre l'appel sortant. Si oui, il doit en informer le client) ;

- L'enregistrement est désactivable par le collaborateur ;

- Les collaborateurs sont notifiés de l'activation de l'enregistrement.

Depuis le lundi 05 décembre 2022 cette fonctionnalité est active et modifiable via ODIGO par le collaborateur depuis son bandeau. Tous les appels entrants des services pour lesquels la fonction était déjà active, restent effectifs avec annonce au client l'informant de l'enregistrement de l'appel. Les enregistrements des conversations téléphoniques sur le lieu de travail à des fins de preuve légale des souscriptions et transactions par téléphone, sont à conserver 10 ans glissants à partir de l'enregistrement. La documentation « Comment effectuer un appel sortant PINK SODA » est accessible sur le site Assistance Informatique dans la partie « Partage et Communication » puis sélectionner « ODIGO ».

MIDDLE MCP :

Des salariés du service nous ont interpellé, à la suite d'une réunion présentant les objectifs et les critères de la PV 2023. Il semblerait que des attendus en IARD leur soient demandés, la Direction peut-elle nous confirmer ces dires et expliquer clairement les attendus ?

Réponse de la Direction : Ces RDV rebonds sont déjà pratiqués au sein de notre Middle Office OCF/PRO/PART depuis 2019.

Concernant la Feuille de route du MCP pour 2023, la trajectoire de prise de RV rebonds MRH (contrat d'assurance IARD Multi Risques Habitation), pour le compte des titulaires de la relation commerciale en BDD, a été précisée aux collaborateurs en rappelant le rôle du MCP de conseil/accompagnement de nos clients ainsi que sa nécessaire contribution aux résultats de l'entreprise.

Un atelier collaboratif a été mis en place sur la base du volontariat pour coconstruire les opportunités de prise de RV rebonds, les plans de dialogue, besoins d'accompagnement/formation etc.

Les premiers tests seront réalisés dans les prochaines semaines par deux collaborateurs récemment arrivés de la BDD et positionnés comme référents pour le reste des équipes du MCP. La pratique de ces prises de RDV rebonds pour le compte du titulaire de la relation commerciale en BDD nécessite aussi l'accompagnement des managers/superviseurs avec les moyens nécessaires en fonction du parcours professionnel de chacun.

Vos élus CFDT ont rappelé à la Direction que de nombreux salariés n'ont jamais fait de commercial, voir certains d'entre eux l'ont quitté pour diverses raisons. Nous attendons de la part de la direction de la bienveillance et comme indiqué dans sa réponse le bon respect de la règle du volontariat.

Clientèle fragile :

Il semblerait que les clôtures concernant la clientèle fragile impactent le fonds de commerce des points de vente, alors que les ventes ne sont pas comptabilisées. La Direction peut-elle confirmer ces dires ?

Réponse de la Direction : Les clients fragiles impactent en positif (l'acte de vente est bien comptabilisé) ou en négatif (clôture) la PV individuelle, mais ils n'impactent pas la PV Collective (Challenge).

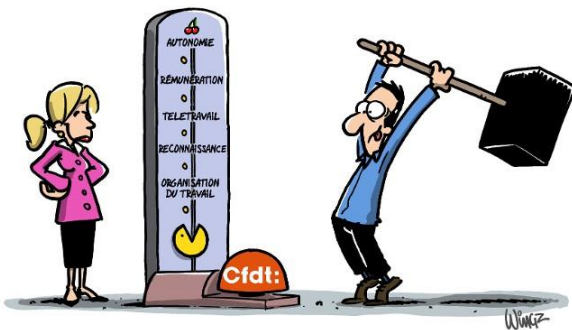


cfdt-cebpl.fr



Elections professionnelles
Comite Social et Economique
Du 28 septembre au 12 octobre 2023

**FRAPPEZ UN GRAND COUP...
 VOTEZ CFDT !**



Part variable 2023 : (questions de la commission de mars)

Comment la direction explique-t-elle qu'au 01/02/2023, la Prescription Immobilière n'a ni l'arrêté de la PV 2022 ni le suivi et les critères de la PV individuelle et collective de 2023 ?

Réponse de la Direction : L'arrêté 2022, tous métiers, fut diffusé le 03.02.23. L'arrêté 2022 PI fut diffusé aux managers PI le 06.02.23. Les critères 2023 sont communiqués depuis le 12.01.23 durant la réunion PI à destination des managers et collaborateurs des 5 agences. Le suivi est programmé dans le plan de charge du Pilotage de la Performance à compter de la semaine 09 (fin février-début mars).

Navré de constater que mi-mars les métiers de la PI n'ont pas accès à leur PV. Vos élus CFDT ont bien entendu remonté l'information auprès de la Direction, pour nous l'accès à ce suivi est juste une demande équitable avec le réseau BDD.

Lors de visites, des questions de la part des salariés nous amènent à solliciter la direction à bien communiquer sur les conditions d'éligibilité lors de la présentation de la PV chaque année. Et de ne pas oublier de les réexpliquer aux nouveaux entrants. La Direction peut-elle redonner les conditions d'éligibilités de la PV exercice 2022 versée en 2023 ?

Réponse de la Direction : La présentation de la PV est faite par la direction du Développement (Direction dev et animation BDD). A l'embauche le service RH donne le % (10,15,20% par exemple) sur la base des objectifs individuels et collectifs ainsi que les critères d'ancienneté requis et date de versement de la PV. Les critères d'éligibilité plus précis sont donnés par les managers.

Objectifs commerciaux 2023 :

Lors de la commission économique, la Direction a annoncé en prévision une baisse de 40% du résultat net. A contrario, les objectifs des agences ont augmenté entre 15 et 20% alors que des postes sont encore vacants. Comment la Direction justifie cette augmentation auprès des salariés ? Et quels moyens va-t-elle mettre en œuvre pour motiver les équipes ?

Réponse de la Direction : Nous ne parlons pas du même sujet : les résultats financiers sont partiellement dépendants de la réalisation des objectifs d'une année commerciale. Un PNB d'établissement bancaire est majoritairement issu des stocks et encours, MNI et Commission.

Les objectifs 2023 sont adaptés au contexte notamment le nécessaire renforcement de notre épargne de bilan. A contrario, certaines lignes sont en réduction vs 2022 (CA assurance Vie, Crédit immobilier, ...) ou en stagnation (iard...). Nous ne confirmons donc pas une hausse des objectifs de 15/20% comme indiqué dans la question.

Les élus ont fait part à la Direction que la forte baisse du volume de dossiers immobiliers prospects et l'augmentation des taux impacteront de facto les ventes additionnelles (bancaisation, IARD, mobilité bancaire, épargne...) ; impact sur les résultats des agences ainsi que sur leur PV.

