



CSE INFOS



4 Avril : CSSCT Immobilière.

4 Avril : Négociation sur le CSE.

7 Avril : Commission Voyages.

18 Avril : Négociation accord CSE et exercice du droit syndical

27 Avril : Plénière CSE.

BILAN NPS/MARCHE 2022

Mickael PERRIN a présenté aux élus du CSE un bilan du NPS pour l'année 2022 en CEBPL avec notamment un suivi des commentaires clients sur les réseaux sociaux ainsi que sur Google, et une réponse de la CEBPL dans les 48 h suivants la publication.

La CEBPL souhaite diffuser sur les réseaux sociaux le témoignage de clients et donner aussi la parole aux conseillers.

Pour les agences se trouvant en décalage sur le NPS, une formation sur la « posture commerçante » sera proposée. **Les élus CFDT au CSE déplorent de ne pas avoir accès aux contenus de cette formation.**

Des webinaires sur la satisfaction client seront également mis en place dans chaque Direction Commerciale.

INDEX EGALITE PROFESSIONNELLE

La Direction de la CEBPL a présenté aux élus du CSE, l'index d'égalité hommes/femmes au sein de l'entreprise. Cet index mesure :

- L'écart de rémunération femmes-hommes,
- L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- L'écart de répartition des promotions (uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés),
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

La CEBPL obtient une note globale de 94 sur 100.

Les élus CFDT au CSE ont sollicité la Direction afin que les tableaux servant de base de calcul à la notation de chaque indicateur de l'index leur soient présentés. La Direction a accepté cette demande. Le RDV a été pris au mois de juin à l'occasion de la commission de suivi de l'accord égalité professionnelle signé en 2022.

RESULTATS COMMERCIAUX BDR

31 DECEMBRE 2022

Vincent MAREC est venu présenter les résultats commerciaux de la BDR et des filières de croissance au 31 décembre 2022. Force est de constater que les résultats sont excellents. Dans ce contexte, un renforcement des équipes commerciales est prévu afin d'accompagner le développement des marchés de la BDR, notamment celui des filières de croissance. Rebaptisées les « filières en croissance », la Direction de la CEBPL a expliqué aux élus du CSE qu'elle se voulait être patiente avec celles-ci afin de leur permettre d'accroître encore davantage leurs résultats.

VOTE DES ELUS CFDT SUR LES TRAVAUX

GUEMENE SUR SCORFF (Travaux de rénovation sols, murs, plafond et création d'un bureau supplémentaire): **Vote FAVORABLE**

ROND POINT DE PARIS NANTES (Transformation complète de l'agence avec passage en format collaboratif) : **Vote FAVORABLE**

RENNES LEON BOURGEOIS (Rénovation agence/passage en collaboratif) : **Vote FAVORABLE**



INFO-TRAVAUX

VANNES EST (agrandissement d'un bureau et création d'un bureau supplémentaire) : **Vote FAVORABLE**

VOTE DES ELUS **CFDT** SUR L'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DE LA BDR

Vote : ABSTENTION

Malgré un renforcement d'effectif dans ce Pôle, les élus regrettent que cette augmentation se fasse uniquement sur les fonctions commerciales sans aucune prise en compte de la charge administrative et du SAV.



REORGANISATION DALIS et DSC

Lors du CSE de MARS, il a été présenté aux élus du CSE, les projets d'évolution d'organisation de la DALIS et de la DSC.

Pour la **DALIS** :

Transfert du service FIDUDAIRE (Gestion des espèces des automates) de la DSC à la DALIS : même si la présentation peut paraître cohérente en reprenant les mêmes activités et les mêmes effectifs, on s'aperçoit que la CEBPL utilise à nouveau l'externalisation pour gagner en ETP.

Résultat : à terme, plus de service courrier au sein de la CEBPL, par conséquent moins 3 ETP sur l'effectif total de la DALIS.

La Direction n'a pas pu nous présenter l'éventuel reprenneur de la gestion du courrier en CEBPL, puisque l'appel d'offre n'est pas terminé. On connaît seulement le coût envisagé pour la CEBPL : 200 000 €/an

Pour la **DSC** :

On prend le modèle **AGENCE SUCCESSIONS**, et on le développe sur tous les services de cette Direction.

Pour les élus CFDT, transplanter le modèle d'une activité sur une autre n'est pas garant d'une réussite. D'ailleurs, les nombreux ajustements et réorganisations qui ont été nécessaires et qui sont toujours en cours depuis des années aux SUCCESSIONS n'augurent rien de bon pour la réorganisation des autres services.

De plus, une cellule **PERFORMANCE OPERATIONNELLE** et **PARCOURS CLIENT** va être mise en place.

L'objectif principal de cette cellule est d'apporter des solutions, après analyse des activités, pour les optimiser, principalement en termes de temps.

Rappelons que la DSC a déjà numérisé ou digitalisé 80 % de ses process.

On remarque l'introduction d'outils de suivi, d'analyse de temps passé sur un dossier, sur un appel téléphonique...

Un air de tableau de suivi de la BDD vient-il doucement se poser sur la DSC ?

Attention donc à toutes les dérives connues et reconnues à la BDD, avec la mise en concurrence des salariés, des comparatifs, des Benchmark, etc...

Actuellement, les SUCCESSIONS n'arrivent pas à traiter toutes les demandes, et cela n'est pas seulement une question d'optimisation des process.



La CEBPL refuse de mettre des moyens humains à la hauteur des besoins des activités. **La CFDT a souligné que cette inadéquation des moyens avec les besoins est souvent à l'origine des risques psychosociaux.**

Dans le calendrier de consultation du CSE, vos élus doivent rendre un avis avec leurs remarques, leurs préconisations sur ces évolutions.

Concernant la DALIS et la DSC, la remise de l'avis des élus du CSE aura lieu le 27 AVRIL pour une mise en application à la DSC dès le 2 MAI.

Comment la Direction peut-elle prendre en compte les remarques des élus en si peu de temps ? Comment peut-elle répondre aux inquiétudes des salariés concernés par ces évolutions ?

Vos élus CFDT au CSE

Jocelyn BONOUVRIER
Gestionnaire de Crédit

Barbara BOUBENEC
Gestionnaire de Clientèle

Alain DONNART (RS AU CSE)
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

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 dans l'intérêt de tous les salariés.

Postes vacants :

Question : Lors de la présentation au CSE des postes de moniteurs pro, il a été dit qu'en cas de nomination d'un CA PRO à ce poste, il serait remplacé. La Direction peut-elle nous le confirmer ? Ce qui nous interroge sur le poste vacant de CA PRO sur le point de vente de Chalonnes depuis 09/2022, un remplacement est-il prévu ?

Réponse de la Direction : Oui cela est prévu, les recherches sont en cours.

Mon agence :

Question : 4 démissions depuis 03/2022, la Direction peut-elle en expliquer les raisons ? Que s'y passe-t-il ?

Réponse de la Direction : Comme pour l'ensemble de la CEBPL, les démissions peuvent avoir plusieurs facteurs, dont des facteurs extérieurs comme la réalisation de nouveaux projets professionnels qu'ils souhaitent voir aboutir. Suite à des recrutements internes les postes seront pourvus courant mars pour remplacer les départs.

Vos élus CFDT portent continuellement un regard attentif sur les postes vacants compte tenu de la charge de travail que cela fait peser sur les collègues présents.

Budget convivialité :

Question : La Direction peut-elle nous confirmer si un budget convivialité est alloué aux managers quel que soit les service (réseau, FS, middle bénéfice) ? De quel montant est-il ? Enfin, y-a-t-il une transparence sur la consommation du budget alloué auprès des équipes et de la Direction ?

Réponse de la Direction : Pour le réseau, une enveloppe de 50 € par personne est allouée au niveau des Budgets DA.

Il n'existe pas d'enveloppe spécifique « Convivialité » pour les fonctions supports. En effet, il existe à la place des budgets de type « Séminaire » / « Frais pro » qui sont utilisés en fonction des besoins et qui peuvent servir à des moments de convivialité.

Il n'y a pas à proprement dit de communication sur l'utilisation du budget auprès des équipes. Cela est à la main du manager. Néanmoins, les équipes et les collaborateurs sont bien conscients qu'il existe et peuvent constater par eux-mêmes s'il est ou non consommé.

Vos élus CFDT s'étonnent d'une enveloppe spécifique pour les Fonctions Supports et non d'un montant alloué comme dans le réseau. Pourquoi une telle différence ?

Information délai de réserve d'encaissement chèque :

Question : Des salariés nous ont fait part de mécontentement de clients concernant le manque d'information sur les réserves d'encaissement des chèques. Il est vrai qu'une information est notifiée dans la messagerie, mais pas toujours consulté. Les clients regrettent qu'il n'y ait pas d'information via SMS, mais surtout pourquoi ne pas mettre une alerte de rappel de ce délai lors de transaction



effectuées. La direction a-t-elle moyen d'agir pour accentuer l'information auprès de nos clients, évitant des remises de frais (critère PV 2023) ainsi que de l'insatisfaction ?

Réponse de la Direction : Après échange entre la BDD et la Direction de la Satisfaction, ce sujet est en cours d'étude afin d'améliorer l'information client.

Vos élus CFDT continueront de suivre ce dossier compte tenu des nombreuses remontées que nous recevons des salariés et des conséquences sur la satisfaction client.



Part variable (question posée en janvier 2023) :

Question : A date, les salariés ont bien connaissance des critères de la PV 2023, mais sont en attente de leurs objectifs chiffrés. La direction peut-elle donner une date, afin de donner aux forces de vente une visibilité pour leur permettre un suivi de leur activité

Réponse de la Direction : Les informations ont été transmises courant janvier. Les DC se sont /ou vont se rapprocher de leurs équipes afin de présenter leurs objectifs pour l'année à venir.

Nouvel outil de Numérisation « NAPS2 » :

Question : NAPS 2 est beaucoup plus net. Cependant, le poids des scans devient énorme (3 MB pour un document de 4 pages) ce qui pose des problèmes. Ce fut le cas pour les souscriptions de FIP et FCPI. Les collègues ont dû envoyer à Euro titres via Workflow. La Direction a-t-elle eu connaissance de ces dysfonctionnements ? Est-il prévu une amélioration ?

Réponse de la Direction : Le service informatique indique que pour avoir une meilleure qualité de scan, le poids du fichier est de fait plus important. Il n'est pas prévu de baisser cette qualité et d'avoir des documents moins nets.

ELECTIONS PROFESSIONNELLES 2023



Des nouvelles élections vont avoir lieu en OCTOBRE 2023. Les mandats des élus du CSE vont se renouveler.

A la CFDT, nous sommes convaincus que la contestation et la revendication ne peuvent avoir de sens que si elles se concrétisent par des propositions pertinentes, défendues avec détermination et construites par ceux et celles qui sont les plus concernés : NOUS LES SALARIES.

C'est dans cet esprit volontaire et constructif que nous vous proposons de rejoindre la CFDT.

Notre objectif est d'accueillir toutes celles et ceux qui le souhaitent, en donnant la possibilité à chacune et chacun de s'investir en fonction de ses envies et de ses souhaits.

N'hésitez pas à nous contacter : cfdt.cebpl@gmail.com



