



Actualités du CSE CMB : Février 2025

COMPTE RENDU DU CSE DU 28-02-2025

1/Informations de la Direction :

Philippe Rouxel : « La présentation d'un premier bilan commercial sera faite en mars du fait notamment de l'instabilité sur les chiffres concernant la collecte.

Le résultat du CMB serait de 157 M€ contre 167 M€ l'année passée (2eme meilleur résultat historique après 2023). Nous communiquerons également plus d'informations fin mars ».

2/Avis sur la consultation du nouveau plan stratégique 2025-2030 :

Suite à la présentation du Plan à Moyen Terme, les élus de l'instance ont rendu un avis dont voici la conclusion :

« Pour la pérennité de notre modèle et l'équilibre financier de notre entreprise, il faudra être au rendez-vous de nos ambitions. Avec quels moyens ? Nous sommes étonnés de n'avoir aucune déclinaison de moyens alloués dans ce PMT 2025-2030 et notamment en termes d'effectifs (gestion prévisionnelle des emplois et carrières) et au niveau informatique (amélioration des outils, digital et signature électronique...) où nous avons déjà pris beaucoup de retard.

L'IA développée devra être au service de ces équilibres souhaités.

Le CSE aurait souhaité avoir connaissance de la traduction chiffrée plus affinée des ambitions : Détail du PNBA (commissions, marge nette d'intérêts clientèle etc.) Détail des frais de gestion particulièrement impactés par la mission AMEFI : focus sur les charges de personnel, dont rémunération et intéressement et participation, passif social...

Ce nouveau plan stratégique 2025-2030 a pour but de favoriser les synergies du CMB avec les entités du Groupe ARKEA. Selon la direction, c'est cette coopération qui devrait permettre d'atteindre les objectifs du PMT 2025-2030 avec une réelle volonté de l'entreprise de satisfaire la clientèle. En effet, nous savons bien que cette stratégie de croissance de la productivité rendra le travail quotidien plus intense et difficile. Mais cela ne devra se faire, en aucun cas, au détriment des conditions de travail des salariés ».

Compte tenu des éléments ci-dessus détaillés, les élus du CSE CMB rendent un avis circonstancié sur cette présentation du PMT 2025-2030.

En complément, l' UNSA souligne que l' amélioration du coefficient d 'exploitation, souhaitée par l' entreprise, ne doit pas s' appuyer exclusivement sur la réduction des charges mais surtout sur le développement de nouvelles sources de PNBA.

3/Information préalable à la consultation sur le projet de fusion des CCM de Brest Kérinou et de Brest Bellevue :

Voici la situation actuelle des CCM de Brest Kérinou et de Brest Bellevue :

La CCM de Brest Bellevue-Quizac regroupe 8 salariés. La CCM de Brest Kérinou compte 5 collaborateurs.

Après fusion :

La CCM de Brest Bellevue-Quizac conserve ses 8 salariés et la CCM de Brest Kérinou devient un bureau et conserve ses 5 collaborateurs.

Concernant les relocalisations de Brest Bellevue et Kérinou le DG nous indique qu'une solution de relocalisation est en cours de recherche .

Avis de l'UNSA Crédit Mutuel Arkéa :

Les élus **UNSA** notent que ce projet n'entraîne pas de perte d'ETP (**La perte de 2 ETP** a eu lieu au passage du projet oscar et filière patri).

Comme à chaque fusion, la direction affirme que la charge administrative va diminuer. Nous constatons la perte d'un poste de directeur de caisse, remplacé par un responsable de bureau avec une activité recentrée sur plus de commerciale...

4/Information préalable à la consultation sur le projet de fusion des CCM de Plouigneau et Trégor Littoral :

Voici la situation actuelle des CCM Trégor Littoral et Plouigneau :

La CCM Trégor Littoral est aujourd'hui composée de la CCM de Lanmeur (4 salariés) et du bureau de Plougasnou (3 salariés). La CCM de Plouigneau regroupe 4 salariés.

Après fusion :

La CCM de Trégor Littoral réunira Lanmeur et Plougasnou (7 salariés) avec fermeture du bureau de Plougasnou, la caisse de Plouigneau devient un bureau au sein de la nouvelle structure tout en conservant ses 4 collaborateurs. La nouvelle CCM Trégor Littoral sera située à 200 m de l'agence actuelle.

Avis de l'UNSA Crédit Mutuel Arkéa :

Les élus **UNSA** notent que ce projet n'entraîne pas de perte d'ETP ((**Les pertes d' ETP** ont eu lieu au passage du projet oscar et filière patri).

Comme à chaque fusion, la direction affirme que la charge administrative va diminuer. Difficile à imaginer avec les pertes d' ETP déjà actées.

5/Bilan sur les fraudes 2024 :

- Attaque de fraude : 16.2 % M€ (-32 % par rapport à 2023).
- Fraude déjouée : 8.9 % M€ (-26 % par rapport à 2023), 56 % dû aux cartes et 44 % aux virements).
- Fraude avérée : 7.4 M€ (-39 % par rapport à 2023), 40 % dû aux cartes, 41 % aux virements et 19 % aux chèques.
- Pertes financières (-70 % par rapport à 2023), 68 % dues aux cartes, 28 % aux virements et 1% aux chèques.

Bilan de la mise en place du “Service appui fraudes :

- Après un test fin 2023, un appui juridique, réalisé par des juristes du CMSO, a été mis à disposition du réseau CMB en 2024.
- Cet appui permet, à partir d'une description des événements par le client (liste des opérations contestées + écrit circonstancié ou dépôt de plainte) et d'une analyse des traces techniques, de formuler un avis sur la prise en charge financière.**La décision définitive revenant quoi qu'il arrive au DDC de la Caisse Locale.**
- Périmètre : opérations CB et virements de plus de 500 euros.

Bilan 2024 pour le CMB :

- Dossiers analysés :

1527 dossiers étudiés pour un montant total de 3.9 M€.

- Dossiers avec préconisation de prise en charge :

482 dossiers (33%) pour un montant de 945 K€ (23%).

- Un bilan satisfaisant selon la direction

- Réactivité, clarté et pertinence des réponses apportées.
- Une plus grande sérénité pour les collaborateurs en Caisse Locale.
- Une meilleure préservation des intérêts du CMB, avec une économie estimée à 3 M€ en 2024 par rapport aux pratiques de 2023.

Pour information :

- Principaux types de fraudes rencontrés en janvier 2025 :

- Faux conseiller : 48%.
- Compromission des données : 14%. (données bancaires piratées sur internet)
- Escroquerie : 11%.
- Vol / perte : 9%.

- Travaux en cours sur la mise en place d'une "Plateforme contestation" :

- Vise un remboursement du client le lendemain de la saisie et validation par le conseiller dans la plateforme
- Tests à compter de mars, pour un déploiement envisagé en juillet 2025.

Avis de l'UNSA Crédit Mutuel Arkéa :

Ces dossiers étant chronophages, les élus **UNSA** se félicitent de la baisse significative du nombre de fraudes. L'arrivée d'une plateforme de contestation serait la bienvenue notamment pour la satisfaction client et la baisse de la charge de travail administrative des salariés .

6/Bilan sur le dispositif « Solidarités » 2024 :

Les Solidarités ont été marquées par la mise en place du Fonds de Dotation du Crédit Mutuel Arkéa permettant au Groupe :

- Un pilotage des actions en assurant la cohérence entre les actions de mécénat et la stratégie de CMA et ses engagements au titre de sa qualité de Société à mission,
- Une optimisation fiscale en finançant directement les structures aidées et en améliorant l'allocation des ressources afin d'abonder les enveloppes de mécénat,
- Une communication nationale en contribuant à la visibilité de nos actions, au profit de notre image de marque et marque employeur.

Bilan Solidarités en Caisses locales au 31/12/2024 :

L'objectif initial était d'atteindre les 500 dossiers réalisés à fin 2024.

Montant moyen d'un microcrédit (en 2024) : 4 294 €.

Durée moyenne d'un microcrédit (en 2024) : 48 mois.

L'animation des partenaires et des collaborateurs du réseau est effectuée par le Secrétariat Général CMB.

À fin 2024, il y a 67 partenaires dont 12 nouvelles conventions (Missions Locales, Secours Populaire 35, Croix-Rouge 22, CCAS...).

Quelques chiffres

- 1 006 dons aux particuliers en difficulté.
- 91 foyers soutenus par l'Aide aux Emprunteurs en Difficulté.
- 543 microcrédits personnels octroyés. **Pour information le nombre de dossiers a plus que doublé en 4 ans**
- Plus de 224 000 € de frais extournés ou non prélevés pour 1 148 clients.
- Près de 839 associations aidées pour faire face à des difficultés financières ou soutenues dans leurs actions caritatives ou environnementales.
- 182 entreprises en difficulté aidées.
- 752 dons dans le cadre des créations et reprises.
- 16 associations ont bénéficié d'ordinateurs reconditionnés.
- Des actions de mutualisation en hausse au niveau des Unités Territoriales et des Départements.

Focus Aides aux Emprunteurs en Difficulté :

- 42% des clients ont entre 30 et 39 ans.
- La moitié des clients (52%) sont rattachés à la CSP moyenne (Employés-Ouvriers).
- La part des Professions intermédiaires est de 21%.
- La part des CSP+ est moins importante (9%).
- Les clients ayant plus de 15 ans d'ancienneté représentent plus de la moitié des profils aidés.

Focus Aides aux créations/reprises d'entreprises :

- 32% sont des artisans.
- 26 % sont des commerçants.
- 10% sont des agriculteurs.

Comme en 2023, 3/4 des dirigeants ont entre 25 et 44 ans et il s'agit quasi exclusivement de créateurs d'entreprises n'ayant pas de salarié et avec pour la majorité un CA annuel < 500K€.

Pour information, les salariés étant aussi sociétaires, ils peuvent bénéficier des dispositifs de solidarités même si ça reste à la marge en terme de nombre de demandes.

Ce dispositif entre pleinement dans le cadre d' une entreprise a mission et l' UNSA Crédit Mutuel Arkéa se félicite de son fonctionnement .

7/Bilan de la commission territoire :

Pour rappel,la commission a, entre autres ,pour but d' analyser le maillage des points de vente,l'impact des suppression de sites (perte d' ETP), la mobilité des salariés et le suivi des questions individuelles et collectives.

Voici la conclusion rendue par la commission territoire :

Les membres de la commission se sont réunis 3 fois lors de l'année 2024 afin d'analyser les différents projets de fermetures, de fusions, ainsi que les nouveaux projets présentés en CSE afin d'en faire un suivi lors de la mandature.

Le constat:

Une perte globale de 9 ETP sur les différents projets présentés en 2024. La commission demande vers quelles structures ces 9 ETP ont été réalloués ?

La commission souhaiterait avoir l'évolution des effectifs avant et après les réorganisations (OSCAR, BAQ et Filière patri...) par UT, par CCM, par BAQ et par PPE.

Un suivi des RIC (Réclamations individuelles et Collectives) est également fait par la commission pour vérifier qu'une réponse à bien été apportée durant l'année en cours.

Une question reste sans réponse à ce jour, la commission demande donc qu'une réponse soit apportée.

Réclamations individuelles et collectives et questions diverses

- Les salariés de la BAQ peuvent apporter chez eux leur ordinateur professionnel pendant leur congé de façon à pouvoir exercer le télétravail dès leur reprise le mardi.
- Pour information, si un manager décide de verser une part individuelle prime Perf&Co, celle-ci ne peut être inférieure à 100€.
- Pour information, le service relation clientèle est désormais uniquement joignable par mail ou par courrier pour les sociétaires.

Vous retrouverez l'ensemble des réponses aux questions RIC et questions diverses sur le GO/PV