



## Actualités du CSE CMB : Mars 2025

### COMPTE RENDU DU CSE DU 28-03-2025

## Sommaire:

1-Informations de la direction

2-Point d'étape : chantiers PMT / OSCAR ,ORO ,ATMOSPHERE, et FILIÈRE PATRI

3-Informations organisation RH

4-Questions diverses

### 1-Informations de la direction :

Point sur l'activité commerciale : chiffres arrêtés à fin février

**Conquête Particulier** : 11000 nouveaux clients ; nous sommes à 16% de l'objectif .

**Epargne**: bonne trajectoire en collecte EBR et Assurance vie .

Nouveaux détenteurs parts B, belle production.

**Prêt Habitat**: légère évolution, 14 % du plan, une semaine de retard / l'année dernière

Difficile à ce jour d'analyser et d'avoir un avis à date sur l'activité avec des disparités entre les DD selon notre DG . Le CMB continue à gagner des parts de marché sur l'habitat.

**Pret Conso**: léger retrait par rapport au plan de marche sans que cela soit inquiétant .

**ANVP** :29000 contrats à fin Février (1500 de moins que l'an dernier). Les prestations SA ne sont pas satisfaisantes. Un plan de correction sera enfin mis en place par SA suite aux constats concernant des soucis de joignabilité, de retards dans les traitements des sinistres...Le plan d'actions doit être annoncé la semaine prochaine aux CCM.

Un premier élément: Suravenir assurances se renforce sur la partie prise d'appels (+5 personnes recrutées) .

Une solution de prestataire externe pour la prise en charge de la gestion des sinistres est en cours .

**AVIS UNSA** : Enfin la direction entend le réseau !! Nous sommes arrivés au point de rupture et nos nombreuses alertes à ce sujet n'étaient pas prises en compte. Force est de constater que les moyens humains sont sous-dimensionnés dans notre filiale pour répondre à nos ambitions .

### **Pros et les collectivités.**

La direction souligne un démarrage dynamique

**Pro** :un démarrage soutenu :

- conquête (en avance),
- crédits amortissables : 251 M€
- équipement (IS au-delà du plan de marche).

Un incident monétique (TPE) courant de semaine dernière a impacté 15 % de notre parc .Une mauvaise MAJ sur les TPE a nécessité une intervention des collègues des pôles professionnels pour réinitialiser les TPE concernés.La direction a demandé aux conseillers de prendre contact avec les sociétaires pour régulariser la situation.

**AVIS UNSA** :Nous regrettons qu'une solution **centralisée** n'ait pas été proposée au réseau .

**Niveau de risque** : pas d'explosion. Très peu de risques sur le part et sur l'agri.

Concernant les pro : la tendance, déjà annoncée en fin d' année, se confirme dans les activités de transports, commerce de détail (habillement) et dans le bâtiment ,sans toutefois progresser.

**2-Point d'étape : chantiers PMT / OSCAR ,ORO ,ATMOSPHERE, et FILIÈRE PATRI**

**OSCAR** : plusieurs points de crispation ont été identifiés par la direction :

- Le délai de traitement des domi est très souvent supérieur à 24 H , dans la mesure où l'outil priorise la prise d'appels ; l'utilisation de l'IA serait envisagée pour détecter des messages urgents qui feraient l'objet d'un traitement spécifique . Notre DG reconnaît qu'il y a un déséquilibre de traitement entre les appels et les messages clients .
- Les "passeports " ( pouvoirs de traitement ) des Banques Au Quotidien (BAQ ) ne sont pas les mêmes que ceux des Centres De Relation ( CDR ) !! La direction indique que le service conformité ne le permet pas à ce jour. Cela pose problème de cohérence pour le client qui selon l'interlocuteur n'aura pas la même prise en charge ( par exemple sur des modifications plafonds de virement .)
- La charge de travail n'est pas la même selon les BAQ ; Nous avons interpellé la direction quant à une réévaluation des effectifs dans celles en surcharge . La direction souhaite étudier l'ensemble des indicateurs , mais ne l'exclut pas .

Lors de la dernière commission( décembre 24) portant sur ces chantiers plusieurs évolutions sur les outils nous avaient été annoncées sur le 1<sup>er</sup> trimestre . Nous regrettons que celles-ci soient toujours en attente ou subissent des anomalies . ( Par exemple, visu du stock de **Message Mon Conseiller en attente** ) .

**ORO** :

Pour le client : Résultats de l'enquête de satisfaction menée par l'entreprise

o La sensation que l'on raccroche sans être mis en communication( ce n' est pas une sensation c'est bien la réalité !!)

o La note de satisfaction à chaud montrant un axe de progrès sur la joignabilité

- Le nombre d'appels reçus en BAQ ne pouvant être géré bascule sur les CDR pour une part très importante .
- Le principal irritant des collègues a trait à l'impossibilité de se contacter entre eux lorsqu'ils sont en non prêt ; l'outil acheté ne le permet pas et la seule solution disponible est le chat pour appeler un(e) collègue. Un rappel sera fait pour promouvoir cet outil .

#### **FILIÈRE PATRIMONIALE :**

Une étude de la charge de travail pour les C/C PATRI lors des tombées de FAF va être menée.

Il nous est confirmé que ce poste ne fera pas l'objet d'une création dans la grille des emplois car selon l'entreprise il s'agit **d'une mission**. Le statut est à minima chargé de clientèle 2 dès lors que le diplôme est obtenu .

#### **ATMOSPHERE LOGISTIQUE :**

L'ensemble des points de vente seront équipés en ATMOSPHERE pour la fin de l' année .

Le DG , en synthèse, a tenu ce propos concernant OSCAR et ORO :

“ Nous ne sommes pas déçus mais les améliorations ne vont pas aussi vite que nous le souhaitons ”

**L' avis de l' UNSA:** Nous pouvons comprendre que l'outil ne soit pas parfait dès le départ .( Les chantiers OSCAR ET ORO ont été déployés pour les derniers en juin 2024 !) Mais “ce temps long” comme l'aime à dire l'entreprise devient vraiment pesant pour les collègues du réseau qui doivent jongler entre les dysfonctionnements , les attentes pressantes des clients et la pression des managers .

Les objectifs qui nous avaient été présentés en amont du lancement , joignabilité et satisfaction clientèle , ne sont pour le moment que des promesses que se fait à elle-même la DIRECTION .

### **3-INFORMATIONS ORGANISATION ET RH**

Le déploiement de l'application PCE implique un temps de RDV plus long . La direction en a conscience, cela implique un nombre plus faible de RDV clients par semaine. Une communication doit être faite en ce sens aux managers .

Certaines caisses ( dans le 35 pour le moment ) ont bénéficié d'une affectation d'effectifs supplémentaires en lien avec un surdimensionnement de portefeuille.  
L'étude sur les autres départements sera aussi réalisée .

**L'UNSA** se félicite de la prise de conscience de la souffrance de nombreux salariés, qui ne cessent de nous alerter .

#### **4-QUESTIONS DIVERSES**

Vous trouverez dans le **GO/INSTANCES** les réponses aux questions posées par vos élus .

*Échangez autant que possible sur ces éléments avec vos collègues, et continuez à nous remonter toutes vos interrogations et vos remarques : chaque contribution nous est précieuse pour défendre au mieux vos intérêts et vous accompagner au quotidien.*

Amicalement,

Les élus CSE CMB

**UNSA Crédit Mutuel Arkéa**  
*Le syndicat responsable*



 [unsa@unsacmarkea.com](mailto:unsa@unsacmarkea.com)

 [unsaarkea.com](http://unsaarkea.com)

 06 61 57 35 64

 [Adhésion en ligne](#)

