



## COMPTE RENDU DU CSE du 31/01/2025

[Retour sur les questions en suspens du CSE du 24 décembre 2024](#)

Edith Macé rappelle que le double Enco peut être pratiqué dans le cadre des BAQ

Philippe Rouxel rappelle que les règles du dispositif télétravail doivent s'appliquer sur l'ensemble des directions départementales, y compris dans le Morbihan.

**Conseil de l'UNSA :** Afin que la Direction ait une vision la plus juste des demandes de télétravail ( acceptation et refus ), formalisez votre demande via **RH Link onglet “ autre demande”**. En cas de refus de votre manager, la réponse doit être motivée.

### 1. Bilan commercial 2021-2024 :

#### PARTICULIERS :

- Portefeuille client : **+ 3.7 %**. vs croissance bretonne de 0,5%
- Stock contrat ANVP : **+ 9.1 %**.
- Stock Eurocompte : **+ 6.5 %**.
- Encours crédit habitat : **+ 18.3 %** et 33.9 % de parts de marché (vs 32 % fin 2021).
- Encours épargne : **+ 11.1 %** et 25.6 % de parts de marché (vs 24.8 % fin 2021).

#### PROFESSIONNELS :

- Stock Eurocompte : **+ 8 %**.
- Encours crédit professionnel : **+ 11.8 %**.
- Encours crédit agriculture : **+ 10.7 %**.
- Part de marché professionnel : **20.9 %** (+ 0.8 %).
- Part de marché collectivité : **12.1 %** (+ 3.8 %).

La progression est très sensible aussi sur le marché des collectivités mais selon Philippe Rouxel nous n'avons pas encore la place que nous devrions avoir sur ce marché.

Philippe Rouxel précise qu' il y a de quoi être fier de nos résultats et ce sur tous les marchés et salue le travail des équipes.

### **L'avis de l' UNSA sur ce bilan:**

Particuliers:

QUID des chiffres d'ANVP ?? Et notamment des chiffres différenciés d'assurances des personnes et de biens.

Pros:

Le bilan présenté sur le marché des professionnels est plus que restreint et peu représentatif de l'étendue des activités des pros.

**En marge de ces résultats, 50 % des managers au CMB sont des femmes et 65 % des salariés pratiquent le télétravail.**

## **2.Présentation des ambitions commerciales 2025 :**

**Suite à la présentation des objectifs 2025, l'UNSA Crédit Mutuel Arkéa a fait la déclaration suivante :**

*« Mr ROUXEL, en tant que président de l'instance et en tant que directeur général du CMB, l'UNSA Crédit Mutuel Arkéa souhaite vous alerter sur l'augmentation démesurée de certains objectifs, principalement pour les chargés de clientèle particuliers (ex : Assurance, collecte).*

*Les salariés démarrent l'année 2025 avec un sentiment d'impuissance sur leur réalisation de PAC. Quel est le but de mettre des objectifs inatteignables notamment en assurance de biens, de personnes, de collecte ?*

*En assurance de biens, il n'y a plus de marge de négociation à la main du gestionnaire de compte et les conditions pour obtenir une dérogation tarifaire auprès de Suravenir se sont durcies. De plus, le SAV et la gestion des sinistres ne sont pas à la hauteur en termes de joignabilité. Nous avons maintes fois alerté la Direction au cours des années passées et force est de constater que rien ne s'améliore. Le mécontentement des clients se reporte sur les salariés.*

*En assurance de personnes Prévi-famille et PAV, là encore, les objectifs sont totalement démesurés. Les salariés se sont arrachés en fin d'année pour atteindre les objectifs 2024.*

*Beaucoup de salariés se posent la question sur la solidité de Suravenir et sur sa résilience face à la multiplication d'événements climatiques.*

*Les salariés paient-ils les erreurs de choix de distribution vers des courtiers en marque*

*blanche qui ont coûté cher en termes de sinistralité sans avoir le rendement escompté ?*

*L'UNSA Crédit Mutuel Arkéa demande, dès à présent, que les objectifs soient revus à la baisse pour l'ensemble des salariés, afin de mieux tenir compte de la réalité du marché. Des objectifs se doivent d'être ambitieux, mais aussi réalistes et atteignables ! Ce n'est pas le sentiment des salariés concernant ceux de 2025 qui leur ont été distribués ! ».*

### **3. Les évolutions du dispositif Perf&Co 2025 :**

**La direction a validé pour 2025 de :**

- - Maintenir l'UT comme structure de référence (soit la somme des CCM et de la BAQ de l'UT).
- - Passer à un taux de TRG unique pour les CDR pour renforcer le collectif.
- - Créer un Perf&Co pour les Centres de Gestion Patrimoniale.

Les autres structures existantes restent inchangées : Pôles, CAE.

#### **Maintien de critères de durabilité et de risques ESG :**

Il a été retenu pour 2025 :

- **Indicateurs Finance durable et ESG :** Introduire dans les objectifs des structures, des indicateurs de production de crédits verts et de produit d'épargne en faveur de la transition environnementale.
- **Risque ESG :** Suivre la complétude des grilles GRETA au niveau des Centres d'affaires entreprise.

#### **Nouveauté 2025 : prise en compte du niveau de Résultat !**

L'enveloppe globale Perf & Co sera pondérée en fonction du Résultat net (avant impôts) du Crédit Mutuel de Bretagne (à règlement financier constant).

#### **Principes retenus :**

- L'enveloppe sera versée à 100% si le Résultat net avant impôts (apport du CMB au résultat consolidé du Groupe) prévu au Plan 2025 est atteint. Ce montant sera acté lors du Conseil d'administration de CM ARKEA début 2025.
- En deçà de ce résultat net avant impôts prévisionnel, une pondération sera appliquée ; ce taux de pondération ne pourra être inférieur à 60%.
- La pondération s'applique à toutes les structures.

#### **Total des indicateurs du Perf&Co 2025 :**

UT (hors pôles) : 20

Pôle : 18

CGP : 12

CAE : 15

CDR : 16

Après la présentation faite par la direction l'**UNSA Crédit mutuel Arkéa** a fait la déclaration suivante :

*« L'**UNSA Crédit Mutuel Arkéa** a toujours été opposée à ce dispositif de complément de rémunération. Les nouvelles évolutions actées par la direction sont difficilement compréhensibles.*

*Lors de sa mise en place, ce dispositif devait normalement s'autofinancer par la surperformance commerciale. Force est de constater que chaque année, la Direction change les règles, notamment en instaurant des critères sur lesquels les salariés n'ont aucune prise.*

*D'ailleurs, pour 2025, si le résultat net avant impôts prévu au plan 2025 n'est pas atteint, la direction a décidé d'amputer l'enveloppe de 40% .*

*Le dispositif 2025 est, à l'instar des Perf&Co des années précédentes, une usine à gaz qui se perd une nouvelle fois dans la multiplication de ses critères (16 en moyenne).*

*De plus, la diminution à venir de l'enveloppe 2024 avec l'arrivée du Perf&Co UT va déjà faire grincer des dents. La perspective 2025 devrait permettre à la Direction de diminuer une nouvelle fois l'enveloppe avec une logique de rémunération **“du comment produire plus en gagnant toujours moins** ».*

#### **4.Point d'étape sur le projet Prosper :**

**Pour rappel, le projet Prosper vise à mener une réflexion sur l'organisation des pôles permettant de favoriser les 3 enjeux que sont :**

- - Le renforcement de la satisfaction client.
- - La QVT des collaborateurs.
- - La poursuite du développement commercial.

**Un pilote de co-construction a débuté le 8 octobre 2024 sur le pôle de Morlaix dont voici l'organisation :**

- -La création d'une ligne téléphonique directe et d'une adresse mail pour le MO.

- -La création d'un portefeuille pour le MO et le transfert des micro-entrepreneurs (après une revue par les conseillers).
- -La formation de l'assistante commerciale de MO (avec le soutien des centres d'affaires).
- -L'information préalable à la clientèle par courrier postal.
- -le suivi hebdomadaire de l'organisation et des flux en réunion de personnel.

→ **L'organisation actuelle du pôle est la suivante :**

-un R3P + 1 CGP

-1 MO (base poste issue du marché agri) qui accompagne les clients dans la gestion des problématiques du quotidien, soutient les conseillers dans leurs actions de développement commercial et anime le portefeuille des micro-entrepreneurs

-2 RCA + 3 RCE

**Cette première phase du pilote a permis d'identifier certains points d'attention :**

- Des sollicitations de la clientèle Agri nettement inférieures à celles du marché Pro (rapport 1/4) créant des répercussions différentes entre les conseillers RCE & RCA.
- Une organisation du Middle Office sur Morlaix reposant sur une seule personne (sans binôme).
- La gestion des sollicitations commerciales des micro-entrepreneurs par le Middle Office.
- L'optimisation de l'efficacité opérationnelle qui requiert une évolution substantielle de nos outils numériques tant pour les clients (livraison prochaine de la nouvelle appli pro) que pour les conseillers.
- Une organisation cible qui vise à libérer du temps commercial pour les conseillers, mais qui ne se traduit pas, à ce jour, par une plus grande efficacité commerciale.
- L'organisation cible testée met en évidence l'importance d'accompagner les conseillers Pro & Agri dans l'animation commerciale de leur portefeuille ainsi que les R3P dans leur soutien managérial.

**Prochaines étapes :**

- Poursuivre le pilote de Morlaix et la recherche d'une amélioration continue de notre organisation.
- Etendre cette organisation sur **3 nouveaux pilotes** présentant des configurations différentes en intégrant la période estivale avec :
  - une taille >= à la moyenne (soit > 6 GPP).
  - une dimension urbaine à dominante Pro -
  - une dimension rurale à dominante Agri.
  - un schéma d'organisation sur 5J et des conseillers délocalisés.
- DD22** : PE de Loudéac (9 conseillers - territoire rural avec des conseillers délocalisés).
- DD35** : PE de Vitré-Châtillon (10 conseillers - territoire mixte Pro & Agri).
- DD56** : PE d'Auray (8 conseillers - territoire urbain - ouverture sur 5 Jours).

- Lancer une étude qui vise à évaluer et à optimiser la gestion de nos portefeuilles au sein du CMB, des Directions Départementales et de chaque pôle par l'analyse des portefeuilles existants et la qualification des clients.

Pour rappel les métriques taille portefeuille du livre blanc sont de 300 pour les Chargés Pro et 200 pour les Chargés Agri.

**La direction nous précise qu' "il n'y aura pas de déploiement pour l' instant de Prosper à l'échelle de la Fédération. On se laisse du temps. En l'état ,nous n'avons pas de conviction ni de certitude On va étendre le test de cette organisation en Avril sur 3 nouveaux pilotes avec des configurations différentes et après on avisera de la suite à donner ».**

Ce test durera jusque fin 2025 et un bilan sera alors fait .

**L' UNSA Crédit Mutuel Arkéa** a toujours porté cette demande des collègues des Pôles et continuera à suivre ce dossier avec attention.

## **5.Données trimestrielles RH au 31/12/2024 :**

**L'effectif du CMB est de 3423 salariés.**

En 2024 le nombre de recrutements est de 205 , le nombre d'arrivées effective est de 222

DD22 21 recrutements /// 31 arrivées effectives

DD29 70 " " /// 80 " "

DD35 94 " " /// 92 " "

DD56 20 " " // 19 " "

568 candidats rencontrés, 205 recrutements validés et signés

40% H et 60% F avec un objectif de rééquilibrer à 50-50

48% de candidatures libres et 19% de cooptations

**Plan prévu** : entre 200 et 220 recrutements prévus avec possibles réadaptations à la hausse ou à la baisse en fonction des besoins par DD

Nombre de départ à la retraite pour 2025 : NSP

## BILAN DÉPARTS

	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
licenciement RC	15	18	17 (12 inaptitudes)
démissions	110	67	67
CiF absence sans solde	14	11	8
retraite	37	25	29

total	176	120	121
fin de contrat pro et période essai	81	111	65

mobilités vers le siège ou vers autres entités : 43 en 2024, 58 en 2023

67 démissions avec un âge moyen de 31 ans et une ancienneté moyenne de 4 ans .Essentiellement chargés et conseillers clientèle.

**Taux de turn over** (nombre d'arrivés + nombre départs/2)/effectif 31/12 N-1

2022: 8.3

2023 : 9.32

2024: 6.76

nombre de jours de télétravail

24532 en 2024 contre 25086 en 2023