



Présentation du Plan stratégique 2022-2024

Réunion du 06 Décembre 2021 en présence du Président du Directoire Mr Christophe Pinault , Mr Yann Le Gourrierec , Madame Anne Viaud-Murat , Madame Marie Namias et Mr Francis Delacre.

Cette réunion a commencé par une présentation des actions menées lors du dernier plan stratégique 2018-2021. Selon la Direction, la CEBPL se trouvait alors dans une situation financière dégradée (-10% du PNB entre 2013 et 2018), un coefficient d'exploitation en hausse (69,2%) et il fallait donc activer des leviers et se transformer. Ce plan de grande ampleur s'est construit autour de 3 ambitions (Croître, se Transformer, Innover), 5 orientations stratégiques et donc autour de 58 chantiers pratiquement tous livrés (86%). On peut déjà noter la rationalisation du nombre d'agences passant de 416 à 393 et une maîtrise des frais de personnel passant de 206 à 187 M€. Suite à ces actions, la Direction estime que l'entreprise a retrouvé une bonne dynamique et que l'on enregistre maintenant des croissances jamais connues avec un niveau de PNB par ETP historique, des frais de gestion maîtrisés et donc un résultat net en croissance depuis 2018.

Après cette transformation importante, il est important maintenant de travailler sur un plan qui s'inscrit bien sûr dans celui initié par BPCE. La satisfaction des clients sera la priorité et 5 axes sont déterminés :

- Affirmer le modèle relationnel et pour cela 100% des agences devront avoir un NPS positif,
- Accroître le PNB,
- Favoriser l'engagement des collaborateurs,
- Incarner une banque coopérative,
- Rechercher une performance financière.

Un plan réalisé grâce à une démarche collaborative autour de 75 ateliers de travail, 1050 contributions sur la plateforme et 223 collaborateurs mobilisés. Une entreprise à l'écoute des salariés retirant les enseignements de l'enquête Diapason.

Le sens de l'histoire est selon la Direction, que 100% des agences soient sous un format conseil. Le client doit se sentir unique à la CEBPL et pour garantir une bonne relation commerciale, les salariés seront maintenus sur leur poste pendant 3 ans. Le modèle de distribution a été revu et il ne sera pas modifié. Un travail d'harmonisation des horaires sera fait et pour cela un test sur 5 DC sera réalisé entre Février et Avril/Mai. La journée du mardi sera revue et la Banque digitale va travailler sur le sujet permettant ainsi de dégager du temps commercial.

Pour réussir ce nouveau plan, il ne faut bien évidemment pas opposer la qualité et la quantité (9 recommandations brutes /ETP/an ; +30 K clients bancarisés principaux /an ; un PNB/ETP de 225k€)

Il faudra donc partir à la conquête des clients et valoriser les portefeuilles. Il faudra également créer une synergie entre la BDD et la BDR.

L'entreprise doit fidéliser ses salariés et pour cela, elle souhaite communiquer sur ses valeurs, sur son image. Elle devra également communiquer sur les métiers au sein de l'entreprise, avoir plus de lisibilité sur les parcours professionnels, créer des viviers. L'intégration des jeunes est également un élément important de la fidélisation. Pour communiquer sur la marque employeur, l'entreprise compte sur tous ses salariés et elle a besoin d'ambassadeurs. Il faudra lier la satisfaction des clients avec la satisfaction des collaborateurs, mais elle ne pense pas que la rémunération soit un axe de fidélisation.

L'attrition diminue et nous sommes dans une efficacité opérationnelle retrouvée. Cependant la crise sanitaire est toujours là et l'inflation est importante. Il existe encore beaucoup d'inconnues même si nous avons appris à travailler pendant cette crise. Le défi de demain est de faire de la satisfaction clients le moteur de croissance.

L'entreprise souhaite également faire grandir le sociétariat de conviction et mieux communiquer sur ses actions, sur ses projets. La CEBPL étant la première Caisse en nombre de sociétaires.

Suite à cette présentation d'une durée de 4 heures, les élus ont considéré que beaucoup de points n'avaient pas été abordés comme la formation, les conditions de travail, la charge de travail, la reconnaissance envers les salariés.

Une expertise a donc été votée à l'unanimité et le cabinet SECAFI a été mandaté.

Les élus du syndicat unifié/UNSA reviendront vers vous dès la connaissance de ce rapport. Il sera alors assez tôt pour émettre un avis général sur ce plan stratégique 2022-2024.

Vos représentants au CSE : Benoit BRIER, Marie Laure CRENN, Brigitte ECUYER, Catherine GERARD, Philippe LAFOURCADE, Fabienne LETHEREAU, Michèle NOUVEL, Valérie PAVIC, Agnès PERRAUT, Frédéric ROIGNANT, Loïc STEPHAN