

COMITÉ SOCIAL & ÉCONOMIQUE 27 mars 2024

AU SOMMAIRE :

- PV des pros en AEL incohérente
- Evolution des Activités Sociales et culturelles
- Déploiement de MaIA
- Titrisation des crédits consommation
- DSC
⇒ Création d'un poste de process owner
- ⇒ Crédits réglementés et MOC immo
- ⇒ Part variable DSC
- Déontologie & risques opérationnels
⇒ Sensibilisation au phishing
⇒ Rappel process « lanceur d'alerte »
- Lancement des travaux en vue du prochain plan stratégique
- Jours de congés supplémentaires
- Quelques brèves du COS
- La BDD :
⇒ Résultats commerciaux : tendances
⇒ L'activité crédit immobilier
⇒ Point AEL Deuxième site viticulture

PV des pros en AEL : incohérente !

Le SU-UNSA interroge la Direction sur le nombre de Chargés d'affaires Pro en AEL qui déclenchent la part variable individuelle sur 2023 (1 sur 10 CA PRO). Sur quels critères et comment les objectifs des GCP PRO AEL ont-ils été calibrés ? Qui a fait l'étude par rapport à la réalité du terrain ? Peut-on récupérer des clients des agences physiques pour alimenter les PRO AEL (clients qualitatifs permettant de réaliser l'objectif ?

Nous rappelons ainsi les incohérences entre une PV 2023 et des caractéristiques particulières des portefeuilles tenus par les chargés pros AEL :

- ⇒ Il y a environ 250 clients par portefeuille dont 20% de ces clients sont en note Bâle 10, DX et CX et 8.
- ⇒ La mise à jour du DRC est plus difficile sur la banque à distance avec une clientèle majoritaire d'auto-entrepreneurs.
- ⇒ Pour obtenir une PV individuelle, il faut réussir 9 lignes d'objectifs sur 12. Pour aller plus loin dans l'absurdité, il y a 6 lignes d'objectifs où faire 90% n'est pas possible, il faut faire 100% pour valider les critères : exemple le chargé pros à un objectif de 90% sur 6 ventes à faire, ce qui lui fait 5,4 contrats, donc il faut vendre 6 contrats ce qui revient à faire 100 % de l'objectif ! (IARD Pro, IARD/Prévoyance Part, Variation de clients Pro équipés, Crédits en nombre, Ventes brutes LLD/CBM, Ventes brutes Ingénierie sociale).
- ⇒ **Une remarque sur l'IARD PRO il faut que le métier du pro soit un métier assurable, il se trouve que les métiers exclus sont souvent les auto-entrepreneurs.** Effectivement, beaucoup travaillent dans les métiers du bâtiment ou de l'automobile (métiers exclus de la RC Pro).
- ⇒ **L'Épargne salariale ou carte cadeau : 5 contrats.**
Pour réaliser cet objectif il faut avoir des salariés, comment faire si on est auto-entrepreneur ?
Forfaits bancaires à ouvrir : pour des auto-entrepreneurs le forfait s'appelle forfait Freelance. Si on ouvre un Freelance, il ne compte pas dans l'objectif de part variable. Quelle méthode pour lui vendre un autre forfait ? Il faut se rattraper sur la vente de carte
- ⇒ **Aucune aide pour mettre à jour les DRC.** Beaucoup de clients ont des TopCC rouge. Pour faire une souscription, il faut un TopCC vert. Aucune aide de la part de la CERA pour faciliter la mise à jour des documents obligatoires sachant que malgré des relances, les clients en ligne ne jouent pas le jeu pour mettre à jour leur dossier. Une solution serait de dénoncer les conventions de compte pour défaut de mise à jour des pièces réglementaires, mais c'est encore moins de clients !
- ⇒ On peut ajouter, le manque d'accompagnement, l'absence de renouvellement des clients dans les AEL depuis le lancement d'Inventons Demain.

En guise de réponse, la direction nous dit que dans le réseau physique le nombre de chargés pros qui déclenche la PV individuelle n'est pas différent. (1/10 environ). **Nous pensons que si la direction souhaite motiver les commerciaux, elle devra revoir sa copie. C'est le bon moment, puisque des travaux sont lancés pour déterminer le plan stratégique de la CERA pour les 3 prochaines années. Le SU-UNSA demande qu'à l'occasion du versement de la PV 2023, la situation des CAPros en AEL soit examinée avec bienveillance.**

Evolution des Activités Sociales et Culturelles du CSE

Les arrêtés des comptes du CSE des années précédentes montrent un déséquilibre budgétaire entre les dépenses et les recettes. Si, jusqu'à maintenant, les réserves financières constituées lors de la crise sanitaire nous ont permis de maintenir l'intégralité des offres, il n'est plus possible, dans une gestion de « bon père de famille », de continuer sur cette voie pour les prochains exercices.

Le SU-UNSA souhaite donc rétablir l'équilibre budgétaire du CSE et également introduire plus d'équité dans l'accès aux prestations.

Le bureau du CSE a associé tous les élus pour partager les constats et trouver des solutions pérennes. Cependant, ces modifications pourront faire l'objet d'ajustements en fonction du retour d'expérience.

Après la réunion d'échange du 8 mars, un compromis a été trouvé entre les élus, ce qui a permis de mettre au vote les points suivants au CSE du 27 mars 2024 :

- ◇ Proposition de changer de base de calcul du coefficient de pondération (nouveau nom du quotient familial) pour passer du Revenu Imposable au Revenu Fiscal de Référence (R.F.R) : adoption à l'unanimité.
- ◇ Tickets cinéma : à partir du 1er janvier 2025, 12 tickets par an pour l'ouvrant droit et 6 tickets par an pour les ayants-droits à partir de l'âge de 4 ans : adoption à l'unanimité.
- ◇ Dès 2024, fusion de la carte rentrée scolaire et de la carte Noël. Une carte Noël de 50 € sera attribuée à chaque salarié et majorée de 20€ par enfant à charge jusqu'à l'âge de 25 ans : adoption à la majorité.
- ◇ A l'instar de la règle des résidences, mise en place à compter du 1er janvier 2025 d'une règle de non-cumul entre les voyages et les Chèques Vacances : adoption à l'unanimité.
- ◇ Dans le cadre des week-ends enfants, prise en charge de la part enfant en fonction du coefficient de pondération : adoption à la majorité.
- ◇ A partir du 1er janvier 2025, le CSE proposera deux places de concert par ouvrant droit, à prix coûtant, sans prise en charge : adoption à l'unanimité.

Mise en place d'une enveloppe maximum de participation du CSE à hauteur de 6000€ par salarié incluant l'ensemble des prestations, hors carte Noël. : report du point à la demande de certaines organisations syndicales.

Les sujets relatifs à l'organisation des futurs voyages et le montant du plafond annuel de participation par salarié ne sont toujours pas tranchés. Contrairement à ce qui peut être écrit ou dit, des discussions sur les modifications à venir des activités sociales sont en cours depuis décembre 2023 (4 réunions regroupant l'ensemble des délégations d'élus du CSE se sont déjà tenues) et se poursuivent : une nouvelle réunion sur la politique voyages est à venir dans les prochaines semaines. Le constat sur les voyages est unanime : les risques géopolitiques et sanitaires sont plus présents et depuis quelques années, le CSE a perdu des sommes considérables sur des reports ou des annulations. De plus, la réglementation est de plus en plus contraignante et amène des incertitudes sur la réalisation des voyages jusqu'au dernier moment.

Pour les élus du SU-UNSA, il est nécessaire de faire évoluer ces prestations tout en maintenant une offre voyages et week-ends mais sous une autre forme que celle proposée actuellement, et cela dès 2025, sans année blanche.

La politique de gestion du CSE doit s'adapter au regard des contraintes évoquées ci-dessus, de l'inflation constatée sur les prestations proposées, de l'évolution des modes de consommation du utilisateurs du CSE et des interrogations de certains salariés sensibles à l'empreinte carbone de nos activités. Pour les élus du SU-UNSA, le statu quo pourrait à terme mettre en danger la pérennité des activités sociales et culturelle du CSE.

...LA SUITE SUR [CULTURE NET/MON ENTREPRISE/VIE SOCIALE/ORGANISATIONS SYNDICALES/SU-UNSA](#)

Les Élus : Maryline DOLE, Isabelle BRESSOUX, Ludivine FURRUTHER, Philippe MARTIN, Eric LARRAS, Frédéric PERRÉ, Philippe GUTTIÉREZ - **Représentant Syndical** : Patrick MARIUSSE.

Déploiement de MaIA, dans le cadre de l'IA Générative

Les Intelligences Artificielles génératives sont des systèmes informatiques capables de créer de nouveaux contenus (images, vidéos, musique, texte, code informatique). Les plus connus sont ChatGPT, Copilot, etc.

Un test à la CERA a démarré en novembre 2023. 18 directions et 50 collaborateurs y ont participé avec succès. La phase 2 consiste à démultiplier l'usage de MaIA à l'ensemble des collaborateurs.

Le groupe a fait le choix de MaIA qui est un prestataire de Microsoft. Le choix a aussi été guidé par la RGPD qui impose, entre autres, une sauvegarde des données bancaires en France.

MaIA permettra de rédiger des mails commerciaux et/ou juridiques, de créer des formules Excel, de faire du codage informatique. Pas de création d'images. la plateforme MaIA, sera accessible directement depuis le poste de travail.

L'équipe de la Digital Team attire l'attention des salariés sur le fait que **les restitutions MaIA ne doivent pas être prises pour argent comptant.** Cela nécessite une relecture systématique avant d'en partager le contenu.

De nombreuses formations seront au programme pour acculturer les salariés.

Pour les élus SU-UNSA, certes, il s'agit d'un outil facilitateur au quotidien qui fera gagner beaucoup de temps à certains. Mais que se passera-t-il si un des buts moins avouable est aussi d'augmenter la cadence d'envoi de mails à destination des équipes commerciales ? Régulièrement des spécialistes alertent sur les dangers de cette technologie qui fait beaucoup parler d'elle depuis quelques années.

Dans le monde du travail, on parle du risque du management algorithmique (Uber, Airbnb, ...) car la machine dicterait sa propre cadence de productivité aux salariés qui en dépendent.

Pour le SU-UNSA, il y a lieu de réguler l'utilisation de ces outils dans l'entreprise pour ne pas se retrouver avec les travers que nous connaissons sur un certain nombre d'autres domaines comme le droit à la déconnexion.

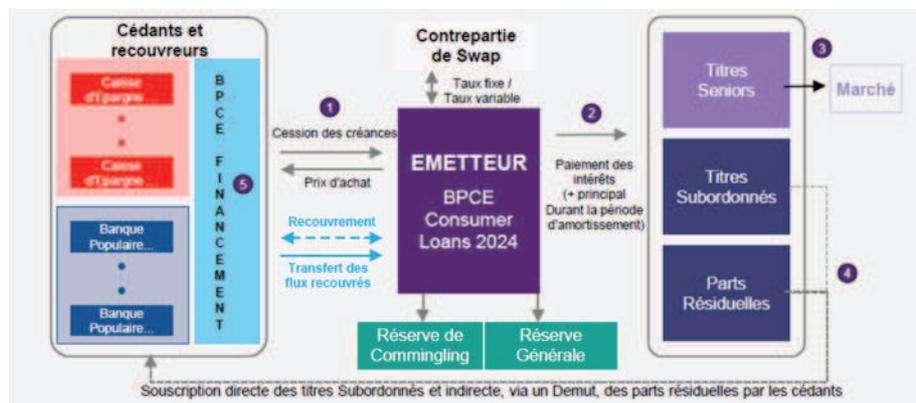
La facilité offerte aux uns ne doit pas devenir un enfer pour les autres !

Titrisation de crédits à la consommation

Consumer Loans 2024 devrait être la première titrisation de prêts à la consommation publique du groupe BPCE, capitalisant sur les travaux de CL2022. (En 2022, l'opération était conduite pour être publique et finalement il n'y avait eu qu'un seul investisseur).

Chaque entreprise du groupe BPCE cède des créances de bonnes factures à un véhicule de titrisation BPCE Consumer Loans 2024. En échange des titres seniors sont mis en marché. En contrepartie les participants à l'opération récupèrent du cash pour leur activité de financement à venir.

Pour la CERA, c'est 69,3 M€ attendus.



D'un point de vue comptable et de gestion clients, les créances sont toujours gérées par la CERA.

Les Élus : Maryline DOLE, Isabelle BRESSOUX, Ludivine FURRUTHER, Philippe MARTIN, Eric LARRAS, Frédéric PERRÉ, Philippe GUTTIEREZ - **Représentant Syndical :** Patrick MARIUSSE.

Création d'un poste de process owner

Après un audit réalisé au 1^{er} semestre 2023 sur l'instruction des crédits BDR. Quelques constats sont apparus :

- ◇ Absence de vision globale du processus ne facilitant par l'anticipation des flux ;
- ◇ Mécanisme de pilotage limité et trop focalisé qui ne favorise pas la transversalité;
- ◇ Des outils mal adaptés.
- ◇ Une qualité de dossier à améliorer

Les principales missions du process owner sont :

- ◇ Il est garant du process ;
- ◇ Il recueille et exploite en permanence des infos relatives au process ;
- ◇ Il propose des actions visant à améliorer ou corriger le process ;

Il s'agit d'une création de poste, directement rattaché au directeur DSC.

Crédits réglementés et MOC immobiliers

La quasi-absence de transactions sur le marché immobilier entraîne une forte baisse de production des crédits habitat au MO crédit immo. Dans le même temps, l'activité du MO crédits réglementés a augmenté (éco-ptz et prêt épargne logement). Afin de pouvoir gérer au mieux ces écarts d'activité, la direction travaille sur une plus grande polyvalence entre les salariés des deux Middle-office (un dossier devrait être présenté en CSE).

Actuellement, le MO crédit immobilier a détaché 3 personnes vers les crédits réglementés pour les renforcer. Par ailleurs, une personne est partie en mission au crédit pros à Grenoble. Lors de nos visites, les salariés nous disent craindre de ne pouvoir faire face en cas d'augmentation soudaine de l'activité. Il faut aussi tenir compte du rôle chronophage d'assistance au réseau. Les commerciaux sont plus jeunes, n'ont pas ou peu d'expérience sur certains types de prêts comme l'Épargne logement, ce qui nécessite un accompagnement important.

Enfin, pour le SU-UNSA il faut souligner la qualité du travail fourni par les équipes crédits. Le dernier contrôle SFGAS a donné lieu à une amende de 1000 € pour une erreur commise par BPCE SC. Il y a encore quelques années, c'était plusieurs millions d'euros qui était déboursés par la CERA (les ETP sont largement amortis !).

Part Variable DSC

La Direction confirme que pour la PV 2023, la structure ne change pas (70% performance individuelle et 30% performance collective).

Pour l'année 2024, la part de la performance collective disparaît au profit de la performance individuelle qui passe ainsi à 100%. La direction déclare qu'elle souhaite récompenser ceux qui s'investissent le plus. Cependant, à ce jour les critères ne sont toujours pas connus...

Il est vrai que nous sommes qu'à la fin mars ! Par ailleurs, la direction assume le terme « discriminant » employé dans un mail reçu par les équipes, il s'agit pour elle de mettre en place des critères permettant d'identifier les plus méritants....

Nous pensons que ce terme est maladroit car il sous-entend que les salariés des fonctions support ne seraient pas assez « engagés » ... Ce qui bien entendu est faux.

Déontologie et Risques Opérationnels

La direction informe les élus de l'évolution des dispositifs en matière de lutte contre la fraude et la corruption. Il s'agit d'une demande de l'ACPR qui souhaite renforcer la lutte contre la fraude interne.

Chaque année le SU-UNSA accompagne des salariés mis en cause sur des affaires de déontologie. Il nous paraît important de rappeler que le métier d'employé de banque est très réglementé et les contrôles sont fréquents. Lorsque vous avez un doute dans le cadre de l'exercice de votre métier, n'hésitez pas à vous rapprocher de personnes compétentes avant de commettre une faute qui pourrait vous être reprochée postérieurement.

⇒ Dispositif de sensibilisation au phishing

Régulièrement des mails-test sont envoyés dans le but de sensibiliser les salariés au risque de phishing (vol de données en complétant des données sur un site frauduleux ou en installant à son insu un micrologiciel malveillant sur son pc). Les résultats de ces envois de mails montrent une tendance à cliquer sur ces mails. Les salariés « multi-clicqueurs » identifiés pourraient être invités à suivre des formations de sensibilisation au phishing.

⇒ Rappel sur le process « lanceur d'alerte »

Une formation est en cours sur le statut de lanceur d'alerte. Il peut dénoncer des délits comme la corruption, le harcèlement, etc... Victime comme témoin, n'importe qui peut être lanceurs d'alerte. L'anonymat peut être demandé. Dans ce cas précis, il doit être garanti.

Attention, le lanceur d'alerte doit être de bonne foi et sa démarche désintéressée.

CERA : Lancement des travaux du prochain plan stratégique

La direction annonce le lancement des travaux concernant son futur plan stratégique. Selon elle, il y aura l'exercice classique de définir un business plan à 3 ans. Parallèlement, il faudra déterminer une vision sur le développement de la CERA à l'horizon de 2030.

Pour le SU-UNSA, nous serons attentifs sur les orientations à venir car il ne peut y avoir d'orientations stratégiques qui ne prennent en compte les aspirations des salariées et les attentes des clients.

JOURS DE CONGES SUPPLEMENTAIRES EN 2024

Pour 2024, la direction a fait le constat de la disparité entre les salariés travaillant du lundi au vendredi et ceux du mardi au samedi. 4 jours flottants supplémentaires seront accordés aux salariés travaillant du mardi au samedi afin d'en tenir compte. Et il s'agit aussi de respecter le contrat de travail à 1607 heures par année.

A titre exceptionnel certaines agences du réseau physique pourront fermer à la clientèle par exemple : mardi 30 avril, mardi 7 mai et vendredis 16 août et 17 août et à la condition que d'autres agences à proximité restent ouvertes.

Le samedi 2 novembre sera un jour de fermeture pour l'entreprise, ponctionné sur la dotation des jours flottants.

Pour les salariés qui travaillent du mardi au samedi, la dotation des 4 jours supplémentaires en flottants est acquise. Les salariés peuvent prendre à leur guise avant le 31 décembre 2024

Une info [Newswall](#) a été publiée.

Quelques brèves du COS

Une réunion de COS a eu lieu le 5 mars dernier dont voici quelques brèves :

◇ La nomination de M. Nicolas BALERNA à la place de M. Frédéric MARTIN comme Directeur de la BDD. Il arrivera au 2 mai.

◇ La Part variable 2024 des membres du directoire. Nous apprenons qu'il y a peu de changement pour le directoire excepté un critère sur l'augmentation de la productivité des salariés (Toujours plus..., on a l'impression de travailler dans une entreprise au bord de la faillite !)

◇ La tour Incity changera de couleur la nuit en fonction du niveau de pollution.

Les Élus : Maryline DOLE, Isabelle BRESSOUX, Ludivine FURRUTHER, Philippe MARTIN, Eric LARRAS, Frédéric PERRÉ, Philippe GUTTIÉREZ - **Représentant Syndical :** Patrick MARIUSSE.

La Banque De Détail (BDD)

⇒ Résultats commerciaux : les tendances

- ◆ Livret A en forte baisse en excédent de collecte.
- ◆ Assurances vie en forte collecte en lien avec l'emprunt (190 M€ sur les premiers mois de l'année). Excédent 200 M€ par rapport à 50 M€ en 2023.
- ◆ En PERI, la CERA se classe première du groupe.
- ◆ Décollecte sur les livrets non-réglés car la CERA a opté pour le maintien des taux bas
- ◆ La décollecte sur PEL se poursuit, même si on constate un ralentissement du mouvement.
- ◆ Crédit conso : en ligne avec l'objectif entre 23 et 25% de l'objectif annuel, mais en dessous du poids du groupe. L'izicarte est moins vendue.
- ◆ Crédit immobilier : 290 M€. - 24% par rapport à l'année précédente lorsque le groupe est à moins 50%. La BDD est à 20% de son objectif.
- ◆ Crédits pros : 70 M€ soit 20% de l'objectif.
- ◆ Bancarisation : malgré une activité faible sur le crédit immobilier, les ventes nettes de forfait progressent de +2% par rapport à 2023 avec moins de transformations et plus de conquêtes.
- ◆ Equipement clientèle fragile plus important : + 760 OCF en 2024.
- ◆ IARD : en ligne avec l'auto, la MRH et la GAV.
- ◆ Sur la prévoyance : la CERA est en retard.

⇒ L'activité crédit immobilier

A la demande des élus, la direction de la BDD fait un point sur l'activité.

A date, la CERA fait 24% de production en moins. Le marché est atone, le nombre de rendez-vous immobiliers a baissé dans les agences. Certains de nos concurrents attaquent l'année avec une politique tarifaire très agressive. Cette semaine, le comité des prix a statué sur une baisse de 25 centimes au mois d'avril.

En réponse, à la difficulté pour les jeunes primo-accédants d'accéder à la propriété, le groupe va relancer la commercialisation du prêt Grandioz. Les échéances de début de prêt seront moins élevées mais techniquement ce prêt n'est pas lissable...

⇒ Point AEL

Le PNB des AEL a baissé à l'instar de celui de la BDD. Nous apprenons que le nombre de foyers familiaux au sein des AEL est passé depuis leur création de 272 000 à 113 000. Les clôtures concernent principalement des clients distancés.

Nous informons la Direction que les GC en AEL constatent des retards importants sur les objectifs en cartes et les PCT. En réponse, la Direction dit que le référentiel a été calculé sur le réalisé de septembre N-1 et en cohérence avec les objectifs. Néanmoins, elle va vérifier...

⇒ création d'un deuxième site pour l'agence viticulture

En juin, une agence vitibanque sera ouverte à Fleury. Les commerciaux recevaient déjà leurs clients dans cette agence. La vitrine permettra de mieux identifier sa spécificité.

**Prochaine réunion de CSE,
le 25 avril 2024**

Les Élus : Maryline DOLE, Isabelle BRESSOUX, Ludivine FURRUTHER, Philippe MARTIN, Eric LARRAS, Frédéric PERRÉ, Philippe GUTTIÉREZ - **Représentant Syndical :** Patrick MARIUSSE.