



### ● Tous les salariés désormais en suivi « Mon Agence » !

Au 31/12, 172 collaborateurs ne sont pas gérés par Mon Agence : au 1<sup>er</sup> avril, ils le seront ! La bascule sera automatique.

Les arguments mis en avant par la Direction : équité d'avantages, de confidentialité, de service.

Si vous êtes concernés par cette bascule, et si vous avez des questions sur la gestion à venir de votre dossier client, n'hésitez pas à contacter Mon Agence !

### ● Nouveaux horaires RA2M.

A compter du 12 février, la RA2M aura lieu **tous les jeudis de 13h30 à 14h30** en visio.

Le dernier jeudi du mois, le format de la RA2M sera désormais à la main du **Directeur de Territoire**, qui pourra décider d'une tenue en présentiel pour permettre aux salariés des agences et points de vente de se rendre à l'agence de Territoire.

#### **Les nouveaux horaires d'ouverture à la clientèle :**

**Agences de territoire fermées de 12h30 à 14h30**

**Agences et points de vente fermés de 12h à 15h \* (30 min de temps de route aller et 30 min retour)**

*Pour ce qui est des 9 Agences rapprochées ouvertes le jeudi AM : possibilité pour le Directeur de Territoire (selon distance, place dans l'agence, organisation.) de fermer exceptionnellement l'agence.*

**A compter du 12 Février 2026**, les nouveaux horaires seront donc effectifs, la **communication client réalisée**, les agendas grisés et le débordement des appels sur la Banque Digitale appliqué.

### ● projet de modernisation de la remise de chèques en agence

Une simplification du modèle en fonction des agences.

3 modèles prévus à terme

- La majorité des agences (+ BDR Nantes et Cesson) continuera à fonctionner avec le scan agence + Borne scan chèques ou Gab dépôts chèques.
- **65 agences ne fonctionneront plus qu'avec une borne chèques** (Utilisation exclusive de la borne pour scanner les chèques remis en urne à l'agence)
- **75 agences utiliseront un nouveau process de scan centralisé** : Test d'une centralisation du scan **au niveau de TESSI** dans les agences à ouverture partielle + agences recevant en moyenne moins de 30 chq/jour et moins de 41 remises PRO/mois. **Simplification du parcours collaborateur**

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à revenir vers nous ! 😊

### ● Un Nouvel Outil arrive bientôt dans les agences

Le « Rebond Appel Entrant dit le RAE »

**Vos représentants au CSE :** Lionel BOURVA, Alain CLODIC, Laurent CORBE, Marie-Laure CRENN, Arnaud LE POGAM, Alexandre MILLER, Michèle NOUVEL, Valérie PAVIC, Valérie RAULT.



Pour nous contacter : [bretagne-pays-de-loire@syndicat-unifie.net](mailto:bretagne-pays-de-loire@syndicat-unifie.net)  
Sur internet [Syndicat Unifié-UNSA](http://Syndicat Unifié-UNSA)

Pour télécharger notre application,  
Flashez ce QR Code



On espère que ce nouvel outil sera une aide à la vente et non un pilotage supplémentaire. Nous verrons dans le temps car l'idée est plutôt intéressante.

### Comment ça marche ?

À la réception d'un appel entrant, un bandeau s'affiche en haut de la synthèse client (sous le bandeau de navigation).  
Cliquez sur « Afficher les rebonds ». La synthèse RA reste consultable depuis « autres applis » toute la journée



Un outil qui semble agile avec une véritable plus-value pour les conseillers.

### Accès

La synthèse RAE est générée lors de la réception d'un appel client. L'accès est possible :

1. Depuis le **pop-up d'appel** qui s'affiche lors de la réception de l'appel (ouverture de la synthèse)
2. Par une **recherche manuelle** dans le portail Mysys de la synthèse du client (onglet Identification si la synthèse ne s'est pas ouverte)
3. À **tout moment dans la journée**, le conseiller peut consulter la synthèse RAE depuis le **bandeau de navigation** (via « Autres applis »)

Vous trouverez ci-dessous le détail du déploiement :

### Déploiement progressif, construit et validé avec des collaborateurs du Réseau

Phase Pré-pilote Avril-Mai 2025	Phase Pilote Mi-Janvier à début mars 2026	Phase Généralisation Début mars 2026
<ul style="list-style-type: none"> <li>avec 20 collaborateurs (agences Agora, St Sébastien, Beaulieu, Ploemeur)</li> </ul> <p><b>Objectif</b> : tester la solution et proposer des améliorations sur le contenu des informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>avec les agences du pré-pilote + 6 autres Agences de Territoire+ leurs agences rattachées (DD 44S et 56) + Agence Digitale Bretagne Nord</li> </ul> <p>*La Montagne, Pomic, Zola, Lorient Merville, Vannes République, Pontivy</p>	<p>Généralisation à toutes les agences, Banque Digitale et Middle concernés avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Communication Managers (comité réseau, comité DD...)</li> <li>Communication BDD News et RA2M</li> <li>Communication Intranet</li> <li>Guide utilisateurs, vidéos tutos, témoignage sous MyBDDStore</li> <li>Accompagnement Moniteurs</li> </ul>

### V/Signature en agence sur le mobile du client

Une nouvelle façon de valider nos contrats et nos opérations va voir le jour le 12/02/2026.

En effet les clients auront la possibilité de signer directement via leur mobile.

**Mobile client**

Le client recevra les documents à signer sur son mobile

**Tablette**

Signature du client sur la tablette en agence

**Papier**

Impression du contrat

**Parcours Eligibles :** Client PART\* uniquement / ouvertures, avenants et résiliations

- ✓ Banque à distance BAD
- ✓ Documents liés à la personne
- ✓ Echange automatique EAI
- ✓ Ouverture et avenant de bancarisation et d'épargne
- ✓ Opérations courantes
- ✓ Compte titre ordinaire & Plan d'épargne en action (CTO & PEA)
- ✗ IARD \* Assurance non-vie
- ✗ Assurance vie & Prévoyance
- ✗ Crédit Conso (à venir)
- ✗ Crédit Immo (à venir)
- ✗ Part Sociales

Sécurisé, rapide et sans papier, cela devrait permettre à l'ensemble des conseillers d'offrir à leurs clients une solution dans l'air du temps.

Vos représentants au CSE : Lionel BOURVA, Alain CLODIC, Laurent CORBE, Marie-Laure CRENN, Arnaud LE POGAM, Alexandre MILLER, Michèle NOUVEL, Valérie PAVIC, Valérie RAULT.



Pour nous contacter : [bretagne-pays-de-loire@syndicat-unifie.net](mailto:bretagne-pays-de-loire@syndicat-unifie.net)  
Sur internet [Syndicat Unifié-UNSA](https://syndicat-unifie.net)

Pour télécharger notre application,  
Flashez ce QR Code



## ● **PRESENTATION DU PILOTE « NOUVEAU PARCOURS CLIENT « CREDIT IMMOBILIER »**

### **LE CONTEXTE EN CEBPL**

*2/3 des collaborateurs réalisent moins de 3 dossiers à l'année.*

*Des pratiques hétérogènes dans le réseau.*

*Des attentes clients nécessitant une réelle expertise.*

*Production 2025 hors prescription immobilière 6250 dossiers dont 49% de dossiers complexes.*

*L'expertise et la spécialisation améliorent la rentabilité.*

**Pour répondre à ces enjeux de satisfaction, de rentabilité et de développement la CEBPL souhaite tester un nouveau parcours client crédit immobilier.**



Test sur **6 mois** au sein de la direction départementale **Loire Atlantique Sud** de début mars à fin septembre 2026 avec 2 collaborateurs chargés de financement immobilier (CFI) en mission :

- Les projets simples resteront du domaine de l'agence.
- **Nouveau traitement en test des projets clients dits complexes** : construction, crédits relais, soultes et rachats de parts, PTZ, bail réel solidaire, location accession, prêt viager hypothécaire, SCI, VEFA. Création
- **Pour ce faire, création d'un nouveau métier : le Chargé de Financements Immobiliers (CFI)**

### **Qui fait quoi dans le cadre du test (dossiers complexes) ?**

#### **Le Conseiller agence :**

Détecte et qualifie le projet du client (froid, chaud, type de projet...)

Transfère les dossiers complexes au CFI et accompagne la mise en relation de son client avec le CFI

Conserve la relation client et met en place les contreparties négociées par le CFI avant édition de l'offre

#### **Le Chargé de Financements Immobiliers (CFI) :**

Prend le relais du projet transmis par le Conseiller agence (RDV client, analyse du besoin et du dossier...)

Réalise la proposition commerciale (taux et contreparties) et recueille l'accord client

Transfère le dossier à un Expert Immobilier pour montage

Assure la transition avec le Conseiller agence pour la mise en place du partenariat avant l'édition des offres

#### **L'Expert Immobilier (Prescription Immobilière) :**

Monte et complète le dossier en lien avec le client et le CFI (création d'une ligne téléphonique pour chaque EI)



Les élus saluent la mise en place d'un expert immobilier au service du réseau mais resteront attentifs à la charge de travail des chargés de financement immobilier et des experts immobiliers, ainsi qu'au maintien de la compétence immo dans le réseau.

**Vos représentants au CSE :** Lionel BOURVA, Alain CLODIC, Laurent CORBE, Marie-Laure CRENN, Arnaud LE POGAM, Alexandre MILLER, Michèle NOUVEL, Valérie PAVIC, Valérie RAULT.



Pour nous contacter : [bretagne-pays-de-loire@syndicat-unifie.net](mailto:bretagne-pays-de-loire@syndicat-unifie.net)  
Sur internet [Syndicat Unifié-UNSA](http://Syndicat Unifié-UNSA)

Pour télécharger notre application,  
Flashez ce QR Code

