



CRÉDIT MUTUEL
DE BRETAGNE

SECTION CMB RÉSEAU

1^{ER} SYNDICAT DE L'ENTREPRISE



! INSTANT CS
Comité Social et Economique



Novembre 2025

Lettre d'information des Elus Cfdt du CMB

◆ MOC 1

Afin de fluidifier le fonctionnement et solutionner certaines tensions constatées depuis le début d'année, le MOC met en place différentes évolutions afin, qu'en cas de défaut, un dossier ne soit pas recalé plus de 3 fois.

En pratique, si votre dossier ne fait pas partie des 20 à 25% de dossiers acceptés à la première présentation, le MOC procédera, à présent, de la sorte :

- en cas de correction simple, un chat ou un coup de téléphone d'information vous est remis. Dès que le correctif est effectué, vous en informez directement le collègue du MOC pour validation rapide (procédure coupe fil);
- pour les relances plus complexes, la méthode est inchangée -mail précisant les corrections à apporter- (environ 70% des dossiers sont validés au second contrôle);
- enfin, pour les dossiers qui ne seraient toujours pas acceptés après la seconde présentation (environ 30% des cas) un meet vous sera proposé afin d'échanger de vive voix sur ce qu'il faut corriger. Le conseiller MOC qui traite votre dossier, le traite dans ce cas jusqu'au bout.

Pour la Cfdt, ces évolutions vont dans le bon sens et sont des attentes fortes des salariés des réseaux. Un bilan nous sera fait courant 2026 avec un point d'attention sur les outils fournis aux collègues des MOC et aux moyens alloués.

◆ MOC 2

Les délais d'attente, plutôt longs, que vous constatez actuellement, sont liés à la période : une augmentation des demandes, notamment concernant les prêts réglementés. Le MOC a, par ailleurs, constaté une augmentation de +35% des prêts réglementés en 1 an.

D'avantage de conseillers MOC vont être formés aux prêts réglementés pour fluidifier cette partie de l'activité.

◆ Point déploiement Atmosphère

Le service immobilier a tenu à remercier l'ensemble des salariés du réseau, sans qui, la mise en place de cette réorganisation n'aurait pu se faire.

96% des sites ont migré sur ce process et 7 nouveaux bureaux ou CCM seront livrés d'ici juin 2026.

Certains sujets demeurent :

- Suivi du délai de comptage par la Brinks
- Tarification des versements <5€
- Création d'un vivier d'emplois étudiants estival référencés et formés
- Priorité au chargement des automates vides
- Amélioration de la lisibilité des étiquettes sur les sacs de monnaies
- Plafond de versement pour les associations à moduler
- Ticket de reçu envoyé par mail sur les SMD

◆ Accueil différenciant

Les premiers écueils nous remontent de ci, de là... Des rétropédalages à droite et à gauche... Des mesures faites de bric et de broc employées... **La Cfdt a martelé à maintes reprises l'importance donnée à un accueil de qualité. Les faits ne font que nous donner raison.**

Continuez à nous faire part de vos expériences sur le terrain en nous écrivant à l'adresse cfdtcmb@gmail.com. La date de fin du test prévu fin de premier trimestre 2026 n'a, pour le moment, pas été revue.



◆ Point d'étape Banque au Quotidien

Quelques chiffres et informations pour la période allant de janvier à fin septembre 2025 :

- 2 886 460 appels vers les CCM ⇒ 1 332 938 appels orientés vers les BAQ,
⇒ 553 522 appels orientés directement vers les conseillers.

Le taux de joignabilité des CCM est de 76.7%. La direction est satisfaite sur ce point. En complément, l'activation de la demande de rappel depuis le 20 octobre a augmenté le volume de traitement des appels mais également la joignabilité.

- 1 804 835 domis envoyés ⇒ 55% routés vers les GPP
⇒ 45% vers la BAQ qui en a traité la moitié et transféré la seconde vers les conseillers.

Une augmentation importante des messages "mon conseiller" est constatée par rapport à l'année passée, sans que, pour le moment, la direction ne puisse quantifier cette augmentation...

- Une satisfaction client qui s'établit à 9/10.
- Un double ENCO à appliquer systématiquement. Pensez-y donc. ;)
- Le télétravail est possible et ne doit souffrir d'aucun frein particulier.
- L'absentéisme au sein des BAQ est de 4,6% contre 6,6% pour l'ensemble du CMB. Le travail du salarié absent sera prochainement réorienté vers les CDR via le dispositif ERA quand les CDR vont basculer sur ODIGO.

La CFDT a fait remarquer qu'une absence sur une BAQ pèse plus lourd et peut représenter 25% de la charge de travail de la structure et que la solution du dispositif ERA des CDR est un transfert de charge de travail d'une structure vers une autre, mais en aucun cas une solution acceptable de gestion de l'absentéisme.

On ne chôme donc pas dans les BAQ, bien au contraire. Les cadences y sont souvent élevées et une réflexion ciblée est d'ailleurs en cours pour de possibles ajustements d'effectifs à certains endroits. La CFDT salue le travail effectué.

Pour autant, la mise en place à iso-effectif de cette nouvelle organisation a impacté le nombre de conseillers dans les CCM et accru le volume des portefeuilles ainsi que les objectifs individuels. La création des BAQ, que la CFDT ne remet clairement pas en cause, ne résout pas la charge de travail des gestionnaires de portefeuilles. L'augmentation du nombre et de la longueur des arrêts de travail mais aussi les résultats du baromètre de l'expérience confirment cette dégradation des conditions de travail.

A quand des embauches et une bonne qualité de vie au travail ?

La CFDT au quotidien

NAR

1ère séance de négociation prévue le 12 décembre. La CFDT sera force de proposition.

Grippe

Et oui, c'est bientôt l'hiver... Pour rappel une participation à la prise en charge du vaccin contre la grippe est possible. Le montant maximal de prise en charge est de 15€ et la déclaration est à faire sur Expensya.

Visites CCM

En novembre, vos élus se sont rendus dans les CCM de Rosporden et Coray ainsi qu'à Quimper centre et sa BAQ.

Merci à toutes et tous pour ces moments d'échanges. Nous restons à votre disposition.

Assemblée Générale des adhérents

Ce traditionnel RDV attendu par les adhérents comme par les militants a été un riche moment de partage, d'échanges et de convivialité. Un grand merci à tous pour votre participation !!



<http://www.cfdt.fr>
www.cfdt-creditmutuel.com

 cfdtcmb@gmail.com



cfdtcmarkea



@cfdtcmarkea.bsky.
social

 Go/ CFDT



Adhérez à la CFDT

**Vos Délégués Syndicaux
d'Etablissement :**
Dunvel FAVARA, Marina MARKOVIC,
Christophe BRIAND, Corinne LE BIVIC