



Solidaires, Unitaires et Démocratiques Groupe BPCE  
Section syndicale Caisse d'Épargne Ile-de-France

64/68 rue du Dessous des Berges 75013 Paris  
01 70 23 53 40 ou 01 70 23 53 38  
sudceidf@orange.fr  
www.sudbpce.com



## Infos CE du 20 décembre 2016

- Évolution du fond de commerce : l'érosion continue
- Développement de la Banque privée

### ● Évolution du fonds de commerce : l'érosion continue du «stock» de clients

L'attrition de notre clientèle inquiète les élus **Sud** depuis de très nombreuses années. Jusqu'à présent, nos arguments se voyaient balayés d'un revers de main par le directeur de la BDD. Ce dernier arguant pour fermer le banc que «seuls les clients LA à 10€ nous quittent, et tant mieux !». Force est de constater que malheureusement c'est de moins en moins le cas.

Comment expliquer que malgré un travail accru des clients en portefeuille, de nouvelles segmentations, une évolution très nette des métiers d'agence, la «modernisation du réseau» et le développement du numérique, les clients toujours nombreux s'obstinent à fuir ?

#### Les faits tout comme les chiffres sont têtus

La situation est alarmante. En effet, plus de 100 000 clients quittent la CEIDF chaque année. Ainsi, le fonds de commerce a diminué de 5% entre 2007 et 2010 et cette tendance s'est toujours poursuivie depuis. A fin octobre 2016, le taux d'attrition approche les 4% alors que le taux de conquête externe ressort à 3,10%.

Certes et c'est tant mieux, le nombre de clients équipés progresse pour atteindre les 22 000 en 2016, le budget 2017 prévoit que ceux-ci devraient atteindre les 23 000 en 2017.

Pour **Sud**, il est impératif que la nécessaire conquête de nouveaux clients soit étroitement liée à la défense du fonds de commerce existant. D'autant qu'en 2016 le taux de débancaisation est supérieur à 6% et celui du déséquipement approche les 9%.

Le directeur de la BDD, droit dans ses bottes, mise sur «Esprit de service» pour réduire l'attrition de notre clientèle (sic). **Sud** opérerait davantage sur une évolution significative de la politique commerciale, sur un arrêt des «Temps forts» et des challenges dans ces «Temps forts» et privilégierait la relation durable avec nos clients actuels, le «sur mesure» comme cela se pratique à la Banque Privée plutôt que la bâtonite nuisible. Cela ne devrait pas nuire, au contraire, à l'obtention de bons et durables résultats commerciaux.

### ● Développement de la Banque Privée

Créée en 2012 la Banque Privée a connu depuis lors un réel dévelop-

pement tant en termes d'effectifs que de PNB généré, constituant un véritable levier pour l'entreprise qui souhaite accentuer sa présence auprès d'une clientèle très haut de gamme. Aujourd'hui, il s'agit de créer un pôle dédié à la BDR, pôle rassemblant les professions libérales très haut de gamme et la clientèle dirigeante de la BDR. Le projet comporte 2 phases : 2017 et 2018.

**Sud** ne souhaite logiquement se prononcer que sur la 1<sup>ère</sup> de ces deux phases et souhaite être consulté, à nouveau, avant la mise en œuvre de la seconde phase sur la base d'un 1<sup>er</sup> bilan. En effet, il est probable que de nécessaires aménagements se fassent jour entre 2017 et 2018 année de création envisagée pour le centre banque privée Versailles.

Le projet cohérent avec la stratégie de l'entreprise, soulève néanmoins craintes et interrogations avec une réelle inquiétude quant à la perte de diversité de clientèle des portefeuilles des banquiers privés non BDR. D'autant que les tickets de placements gros volumes sont essentiellement constitués par la cession d'entreprises ce que tous les banquiers privés s'accordent à dire.

Un point positif, il y aura plus de banquiers privés BDR et Juniors. Un point négatif, il n'y aurait pas de nouveaux chargés d'exploitation supplémentaires. Pour **Sud**, cela peut fragiliser le traitement d'une clientèle haut de gamme exigeante et ce, notamment en cas d'absence. Une clientèle qui pourrait manifester son mécontentement lié à une absence de suivi ou de disponibilité d'un interlocuteur.

De plus, la création du Centre BDR se fera par transfert des clients en portefeuille. Si le directeur de la Banque Privée annonce que ces derniers seront neutralisés et n'auront pas d'impact sur la part variable des collègues concernés, on peut craindre que ceux-ci doivent multiplier les efforts pour tenter d'atteindre un niveau sensiblement identique aux années antérieures.

Par ailleurs, le poste CM8 Banquier privé expert disparaît du Centre Louvre, même s'il est déjà très orienté vers une clientèle de dirigeants, on peut craindre également que son transfert ne modifie l'organisation et/ ou le fonctionnement du Centre Louvre avec un impact sur les résultats.

Pour ces motifs, les élus **Sud** ont voté contre la première phase du projet telle que présentée.

N° 21/2016