



Solidaires, Unitaires et Démocratiques dans le Groupe BPCE  
Section syndicale Caisse d'Épargne Ile de France  
24 bd de l'hôpital 75005 Paris  
01.70.23.53.40 ou 01.44.76.09.77  
Fax : 01.40.26.49.13  
site : [www.sudce.com](http://www.sudce.com)  
courriels : - [sudceidf@orange.fr](mailto:sudceidf@orange.fr)  
- [syndicat.sud@ceidf.caisse-epargne.fr](mailto:syndicat.sud@ceidf.caisse-epargne.fr)

Union  
syndicale  
**Solidaires**

# INFOS CE MARS 2011

- **ACTIVATION CLIENTÈLE**
- **SOUS-TRAITANCE TESSI**
- **DIRECTION ADJOINTE DU CRÉDIT**
- **DRC**

**Activation clientèle** ou comment la direction a sciemment perdu 3 mois en tergiversations pour aboutir à une consultation du Comité d'entreprise et des CHSCT. Dans l'attente des expertises et de l'avis des deux instances, les listes « activation clientèle » sont neutralisées ainsi que les plans de progrès sur l'exploitation de ces listes lors des entretiens individuels d'appréciation.

## **Sous-traitance TESSI, risques financiers, satisfaction clientèle**

La sous-traitance confiée à TESSI, censée raccourcir les délais de traitement des opérations, et finalement améliorer les relations siège/ réseau et clientèle, est loin, très loin d'être au point.

D'après R. Sin Chan, directeur central, les anomalies de fin d'année sont en passe d'être résolues grâce à la mise en place d'un contrôle quotidien. La CEIDF porte la responsabilité de l'externalisation, et de la sous estimation des volumes à faire traiter par TESSI qui aujourd'hui est à saturation. La direction se livre à un véritable jeu de piste, traçant le transport des documents afin d'éviter les pertes éventuelles, la numérisation de ces derniers effectuée par TESSI.

Les traitements s'effectueraient à J+2, et les pertes de documents seraient essentiellement dues à l'« adhérence » des documents entre-eux.

Pour les versements de prêts, les signatures chez les notaires sont réalisées à J+3. On peut toutefois

s'étonner du recours systématique aux multiples procédures d'escalade (procédures non écrites dérogeant aux autres procédures non écrites par ailleurs).

Quant à la plateforme nationale Ecureuil crédit (Visio), la problématique resterait le traitement des stocks, car les traitements au jour le jour ne posent pas de soucis hormis lorsque des documents sont manquants à la constitution des dossiers en agence. Là encore, les procédures d'escalade subsistent via le directeur de groupe.

Quant aux risques financiers encourus par la CEIDF, soyons rassurés... selon M. Deck, il n'y a pas de risques avérés.

## **Direction adjointe du Crédit**

Jusqu'en fin d'année 2010, près de 80 collègues travaillaient à la direction adjointe du Crédit. Depuis la réorganisation et le PSE, les 39 salariés « survivants » ne peuvent absorber la charge de travail représentée par les 80 dossiers arrivant quotidiennement. Seuls 50 peuvent être traités en temps et en heure, les 30 autres viennent grossir le stock des 600 dossiers en retard et ce, malgré le renfort de salariés du réseau. Les collègues, dans l'incapacité de faire face à la charge de travail, vivent très mal cette situation et la tension qui en découle avec les collègues du réseau, eux-mêmes victimes de la colère des clients. La boucle est bouclée.

.../...

Pendant ce temps, la direction poursuit sa politique de l'autruche.

Après avoir invoqué les intempéries, la poste, le froid... elle est dans le déni total de la réalité engendrée par la réorganisation et la suppression de 50% des effectifs de la direction adjointe au crédit.

Comment le directoire traite-t-il ce dossier d'une importance capitale, l'activité crédit étant génératrice de PNB et moteur de la fidélisation de la clientèle via la bancarisation ?

### Trois pansements sur une jambe de bois

→ Une réflexion d'un groupe de travail sur la refonte totale du processus prêts immobiliers intégrant la numérisation (mise en place en juin). A cette période de l'année, la masse des dossiers produits va forcément engorger les agences.

→ Une évolution de la ligne de partage entre offres centralisées et offres décentralisées. (+ 20% traités en agence) seuls les prêts réglementés, les prêts avec nantissement, les prêts SCI SCPI, les prêts des agents du groupe seraient centralisés.

→ La résorption du stock avec maintien du niveau de contrôle grâce à l'apport de 10 personnes du réseau, traitement des escalades initiées par les DR et les DG pour les dossiers devenus urgents, renforts du service immédiat et pendant les congés d'été avec du personnel temporaire, formation du réseau sur les montages de dossier (sur 28 000 dossiers, 50% seraient non conformes).

Le directoire charge encore la mule côté réseau commercial, minimisant le manque d'effectif (-215 ETP) et le manque de formation des salariés d'agence.

Il est plus simple de régler les problèmes de fonds en travaillant après coup sur une réorganisation mal calibrée, et en renvoyant la responsabilité du traitement sur le réseau (aucune banque ne peut produire aussi mal d'après M. Deck).

Les élus **Sud** s'étonnent que l'incompétence du Réseau commercial soulignée par J-P Deck soit couronnée par un accroissement des responsabilités. A maintes reprises, les élus **Sud** ont réclamé des formations « prêts immobiliers » sans parvenir à être entendus.

En ce qui concerne les dysfonctionnements dans d'autres services, et malgré les interventions en séance des élus **Sud**, la direction oppose quelques faibles arguties. A quand des solutions viables sans recours systématique à la sous-traitance grande responsable de la précarité des salariés ?

### Dossier réglementaire client

La CEIDF a pris l'engagement auprès de l'autorité de contrôle prudentiel d'atteindre un taux de « complétude » sur le stock de clients existants de 90% avant la fin 2011, soit 1 million de dossiers clients sur les 3.6 millions que compte la CEIDF.

Le directeur du réseau et organisateur de la nuit des trophées BDD n'hésitera pas à mettre en cause les agences, collègues qui ne s'impliqueraient pas suffisamment dans la course à la recherche des documents permettant de compléter le DRC.

Les mesures mises en place par le directoire destinées à "favoriser" la mise à jour des informations clients ainsi que la "complétude" des DRC font l'objet d'interprétations diverses et variées dans le réseau. Les élus **Sud** interviendront à nouveau sur cette question.

N° 2011/12