Solidaires, Unitaires et Démocratiques dans le Groupe BPCE
Section syndicale Caisse d'Epargne 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
courriels : - sudceidf@orange.fr
- syndicat.sud@ceidf.caisse-epargne.fr

Union syndicale Solidaires

REORGANISATION DE LA BDD :

UNE DANGEREUSE SUPERCHERIE

C'est dans la droite ligne d'activation clientèle que le directoire a présenté au CE son projet d'organisation de la BDD. Le contexte ou plutôt le prétexte ? Toujours le même : satisfaction client, attrition de clientèle, gain de parts de marché, accroissement du PNB. Notre analyse de ce dossier ? Si une partie du projet, et notamment toute la partie fonctions support BDD, ou Gestion Privée se conçoit assez facilement, il n'en est pas de même pour la partie réseau commercial. Sous couvert de renforcer le management de proximité, c'est la mise sous contrôle des agences ainsi que la mise sous tutelle, avec réduction des prérogatives des directeurs d'agences, qui s'organisent au profit des directions régionales. Alors que plus que jamais la maîtrise des risques, le contrôle et la conformité sont à l'ordre du jour, le directoire pose des premières banderilles sur le dos de la filière AGC, RGC et AECP.

En janvier 2008, au moment de la fusion des trois caisses franciliennes, le DRHS écrivait : *« Les fonctions de contrôle de premier niveau, l'obligation de contrôle permanent en agence, le respect des procédures et la maîtrise des risques de toutes nature en agence sont de plus en plus importants et de la responsabilité des managers d'agence et de leur hiérarchie qui devront veiller à ce que les AGC (RGC) puissent parfaitement assurer leur rôle en la matière»*. (SIC) La CEIDF créait alors 180 postes RGC et 92 d'AGC pour 461 agences.

La filière après-vente en danger

Trois ans et un PSE plus tard, c'est environ 50% de l'effectif RGC et AGC que le directoire voudrait voir disparaître. Ce qu'il propose aujourd'hui, alors que la fonction contrôle, conformité prend une place toujours plus importante c'est de réduire à 34 le nombre des AGC et à 97 celui des RGC. Y'en aura pas pour tout le monde ! Seules les agences à flux et à potentiel se verraient affecter un RGC.
Quels flux ? Quels potentiels ? Quant aux AGC, il n'en subsisterait qu'un par Groupe qui se déplacerait sur toutes les agences, au lieu de remplir sa mission sur 2 ou 3 d'entre-elles.

La remise en cause de ces emplois entrainera indubitablement un accroissement de la charge de travail pour les directeurs d'agences, les directeurs adjoints et l'ensemble des équipes.
Cette partie du projet est totalement anachronique et incompréhensible… Sauf à vouloir faire la part belle à la conquête de clientèle au détriment du service rendu à la clientèle une fois la vente conclue !

Des postes d'accueil trop peu nombreux

Parallèlement, le directoire créerait des emplois de responsable d'accueil (TM4) et conseiller accueil (T3). On ne peut qu'être favorable à cette création destinée à apporter un réel service de qualité à la clientèle. Néanmoins, pour ***Sud***, cette création ne devrait pas se faire au détriment de la filière après-vente. Car c'est bien ce que compte faire le directeur du réseau : reclasser les AGC et RGC dont les postes sont supprimés sur ces emplois d'accueil. Nous pensons que ces deux métiers ont chacun une valeur ajoutée à apporter à l'agence et qu'il faut les déployer dans toutes les agences et non sur un nombre toujours trop faible.

Dans la pratique : l'ensemble des RGC et AGC actuels devront être reçus par la DRH, ils ne se verraient proposer une affectation en tant que responsable d'accueil ou conseiller accueil qu'avec leur accord. Dans tous les cas de figure, le risque de la mobilité géographique existe bel et bien.

Seuls 128 postes de responsables et conseillers accueil seraient créés. Là non plus, il n'y en aura pas pour tout le monde ! En effet, cela dépendra de la taille de l'agence, des flux clientèle physique et flux téléphoniques ainsi que du nombre de clients. Si le véritable enjeu était la satisfaction client, il faudrait affecter un responsable ou conseiller accueil dans toutes les agence de la CEIDF.

.../...

Un réel risque sur la gestion et maîtrise du risque

Les Adjoints Engagements Contrôles Permanents (AECP), rattachés aux groupes, exercent de vraies missions de proximité en terme d'assistance à la décision d'engagement, d'analyse du risque, de gestion du risque crédit et de contrôles permanents mais aussi dans le suivi des plans d'actions risques opérationnels. Demain, par le biais de la réorganisation, ils seraient rattachés à la région et 10 postes disparaitraient. Là encore, quelle logique dans le contexte réglementaire actuel ? Aucune. Comment maintenir la qualité de service rendu aux agences dans ces conditions ?

Dans le même temps, 154 postes de conseillers commerciaux seraient remis en cause. Certains inscrits au parcours COFI ne seront pas remplacés, des embauches ne seront pas réalisées sur ces emplois ainsi c'est près de 50 postes qui seraient définitivement supprimés.

A la conquête de la clientèle fortunée !

Faisant sans doute le constat que sur l'Ile de France la conquête de parts de marchés sur les particuliers sera de plus en plus difficile, le directoire se lance à la conquête de la gestion de fortune. Il est vrai que c'est notre vocation, notre coeur de métier et que les fortunes (patrimoine supérieur à 1 million d'euros) n'attendent que la Caisse d'épargne Ile de France. Aujourd'hui, ce sont 400 clients qui bénéficieront d'un suivi unique par un conseiller clientèle gestion privée ou un gestionnaire gestion privée ou un directeur clientèle grands comptes. Les agences actuellement gestionnaires des comptes en seront dépossédées.

Une pression accrue sur les directeurs d'agences

Jamais le directoire ne s'est penché sur la gestion de carrière des directeurs d'agence, lui préférant le forfait cadre et sa prime de 250 euros mensuels. Aujourd'hui, il prétend que cette gestion est "contrainte et limitée". Il se propose de lui apporter souplesse et opacité, se laissant la possibilité de mettre une pression maximale sur les directeurs d'agence.

En effet, la classification des agences réalisée en comité BDD sera revue annuellement. Si aucune déclassification n'est envisagée, aucune classification n'est garantie.

Catégorie	Nbre de seuils à dépasser	Seuils clients		
		Bancarisés	Pros	Haut de gamme
A	2	> ou = à 3 200	> ou = à 80	> ou = à 360
B	2	> ou = 1 800	> ou = à 50	> ou = à 300
C	Ni A ni B, Effectif > 3			
Point de vente	ETP< ou = 3			

Explication : les agences seront classées en 3 catégories: A, B et C. Afin de passer d'une catégorie à l'autre le directeur d'agence devra franchir 2 seuils sur 3. Dépasser les 3 200 clients bancarisés et les 80 clients professionnels, par exemple, pour passer en catégorie A. Dépasser les 1 800 clients bancarisés et les 300 clients hauts de gamme pour passer en catégorie B.

Dans les agences en catégorie A, les directeurs sont classés en CM8.
Dans celles classées en catégorie B, les directeurs d'agence sont CM7 voire CM8 s'ils remplissent, même occasionnellement, un rôle d'animation commerciale sur le Groupe.
Dans les agences en catégorie C, les directeurs d'agences seront CM6 voire CM7 s'ils remplissent même ponctuellement une mission d'animation risque/conformité.
C'est une première à la CEIDF, la classification du directeur d'agence pourra être déconnectée de celle de son agence.
Cette nouvelle méthode de classification des agences et donc des DA, laisse toute liberté aux DR de conclure des petits arrangements entre amis et inversement régler leurs comptes avec les plus récalcitrants...

Il y a un risque sérieux de canibalisation des clientèles des agences physiques par la e-@gence. En effet, la direction a d'ores et déjà envisagé que cette dernière voit son fonds de commerce constitué pour près de 90% de clients déjà en portefeuille par ailleurs. Rien ni personne ne peut garantir que ce ne seront pas des clients haut de gamme, bancarisés ou même des professionnels sur leurs comptes particuliers.

Pour Sud, l'organisation proposée doit impérativement être revue et améliorée :
- Aucun salarié ne doit subir une mobilité géographique et/ou fonctionnelle forcée.
- Maintien et renforcement de la filière AGC et RGC.
- Création de postes responsables et conseillers accueil dans toutes les agences (la satisfaction client n'a pas de prix).
- Création d'un volant de roulants afin de permettre la nécessaire fluidité d'organisation des agences.
- Maintien du nombre et de l'affectation actuelle des AECP afin de leur permettre d'assurer au mieux leur rôle.
- Ouverture d'une négociation sur les mesures d'accompagnement de cette réorganisation.

CARTON ROUGE A G.LEBRUN

Rappelez-vous en mars dernier, l'ensemble des salariés du Réseau et plus particulièrement les directeurs d'agence se faisait sermonner par G. Lebrun sur le trop faible taux de complétude du DRC. Les-uns ont eu droit à un rappel au réglement, les autres à une menace très claire d'un "marquage à la culotte" de leurs résultats sur la collecte des 3 documents obligatoires. C'est le même G. Lebrun qui, le 2 septembre, emporté par la fougue de son discours de bonimenteur affirmait qu'il ne fallait en aucun cas râter une vente, quand bien même le client n'aurait pas les 3 pièces nécessaires au DRC* ! Et dire que c'est le directeur de la banque commerciale BDD qui dit ça...

*Liste des pièces à recueillir préalablement à toute entrée en relation : l'absence de pièce d'identité officiellement reconnue ou l'absence de justificatif de domicile est totalement bloquante. (CF : procédure ouverture CCH).

2011/ N°24

*Le 3 septembre 2011 / Les élus **Sud** au Comité d'entreprise*
François Baron - Jérôme Bonnard - Philippe Bonsergent - Christine Deldicque - Martine Desaules - Bettina Larry
Françoise Quelen - Xavier Quintric - Patrick Saurin - Jean-Marie Zemliakoff