



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
courriels : - sudceidf@orange.fr
- syndicat.sud@ceidf.caisse-epargne.fr

Union
syndicale
Solidaires

INFOS CE : JANVIER 2011

- **Ex-salariés CEIDF : la soupe est bonne**
- **Direction adjointe du crédit : la faute à la neige**
- **Amendes, pénalités et incidences sur les comptes de la CEIDF**
- **Intéressement 2007 : le compte n'y est toujours pas**
- **Activation clientèle**

Des centaines de salariés sont confrontés aux conséquences d'une réorganisation menée à marche forcée, d'autres ont dû quitter l'entreprise sans ménagement, plus d'une centaine sont d'ores et déjà licenciés. Pendant ce temps, le directoire cumule les erreurs, provocations, et petits arrangements entre amis.

● **Ex- salariés CEIDF : la soupe est bonne**

Trois anciens salariés, évidemment des hauts cadres de la CEIDF, partis en retraite avec les aides liées dans le cadre du PSE, sont à nouveau salariés de l'entreprise. L'un est en CDI temps partiel 1 jour ½ car «indispensable sur des dossiers du président du directoire». En charge des comptes-rendus des réunions de directoire, il prépare les réunions du COS.

Un autre est en CDD à temps partiel, dans un premier temps jusqu'en mars 2011. Il assure l'assistance de maîtrise d'ouvrage sur le bâtiment Thoynard-Hérol. Le troisième est prestataire de service en qualité de conseil auprès de la DRH, il serait la mémoire vive de l'entreprise... Leur rémunération est calculée au prorata de leurs salaires antérieurs.

Les salariés victimes du PSE apprécieront qu'il y ait deux poids deux mesures en matière d'emploi au sein de la CEIDF. Tandis que certains gagnent sur tous les tableaux (retraites confortables, chèques de départ et nouveaux salaires), d'autres sont contraints aux challenges pour prétendre améliorer leur ordinaire.

● **Direction adjointe du crédit : la faute à la neige**

La réduction drastique des effectifs et l'afflux de dossiers de prêts immobiliers en fin d'année ont créé une pagaille inégalée. Pour la direction, les événements climatiques exceptionnels seraient les seules raisons de ce dysfonctionnement. Les consignes non écrites allant à l'encontre du respect des

règles légales sont la seule réponse organisationnelle à une situation exceptionnelle apportées par le directoire. Les collègues vivent très mal l'obligation qui leur a été faite de contourner les procédures et la réglementation régissant les prêts immobiliers, leur déblocage, leur contrôle, les assurances.

Selon la direction, la CEIDF devrait cesser "la politique de cueillette" pour passer à une politique industrielle. La direction réfléchit avec G. Lebrun sur une politique de flux. Dans un premier temps, les agences se sont trouvées confrontées à une agressivité des clients et ont dû au coup par coup trouver des solutions. Dans un deuxième temps des procédures d'escalade sont parues, telle que la mise en place de découvert exceptionnel. Le traitement des très nombreuses réclamations est en cours de résolution.

Le cabinet ARETE et les élus **Sud** avaient annoncé une catastrophe d'envergure due à la suppression de près de 50% des effectifs dans le cadre du PSE. La direction porte seule la responsabilité de ce dysfonctionnement.

● **Amendes, pénalités et incidences sur les comptes de la CEIDF**

BPCE a fait appel de la condamnation à 91M• d'amende pour entente illégale avec les autres établissements financiers sur la compensation des chèques. Dans l'attente de la décision finale, notre chère filiale répercute cette amende sur l'ensemble des Caisses d'épargne, la quote-part de la CEIDF ressort à 7M•.

Suite au contrôle du Trésor portant sur l'épargne réglementée, la CEIDF écope d'une amende de 4.3 M• dont 1.5 M• au titre des LEP. Une erreur de gestion n'arrivant jamais seule, un contrôle URSSAF portant sur 2007-2008 sanctionne la CEIDF à payer un redressement de 550 000•. Les élus **Sud** interviennent depuis des années sur la fiscalisation des bons ca-

deux distribués lors des challenges. L'URSSAF a tranché. **Les salariés qui percevront ces bons en 2011 devront les déclarer en tant qu'avantages en nature.**

L'ensemble de ces amendes, redressements, provisions vient, de fait, minorer le PNB et les résultats de la CEIDF. Et pèsent d'autant plus sur l'intéressement de chacun d'entre-nous.

● Intéressement 2007 : le compte n'y est toujours pas

Le directoire s'engage dans une procédure dilatoire afin de repousser la date fatidique à laquelle il devra nous verser notre dû (2 M•) au titre de l'intéressement 2007 de la CEIFP.

● Activation clientèle

Lors de la présentation de cette stratégie commerciale révolutionnaire prétendant "remettre (une fois de plus, une fois encore) le client au cœur de nos préoccupations" nous avons salué le talent de son promoteur G. Lebrun qui, pour l'occasion, réinventait la machine à courber les bananes.

En revanche, les sous-projets découlant d'activation clientèle : liste de clients confiés aux conseillers commerciaux, création d'une e-@gence, système OVAD, portent en eux des germes de déclassification, de suppression potentielle des CRC, de flicage intensifié de l'activité des salariés du réseau commercial. Sans compter les incidences organisationnelles et sur l'emploi encore inconnues à ce jour.

Les élus demandent, depuis la présentation du projet en septembre, à être informés et consultés sur cette machine de guerre créée par BPCE.

Le 22 décembre ils ont officialisé cette demande par un vote majoritaire et affronté un nouveau refus du DRHS.

Le 27 janvier, après un long débat, les élus se sont prononcés sur :

1. Le gel de la mise en œuvre des listes de clients confiées aux conseillers commerciaux

Les conseillers commerciaux savent exploiter les bases de données mises à disposition, listings, extractions de fichiers

par exemple. Ils ont également l'habitude de participer à des séances de phoning. Ils savent aussi détecter des opportunités et enfin vendre les produits de la CEIDF.

Mais, travailler une liste de clients confiés, faire fructifier cette liste, être notés en fonction de la progression de ce quasi portefeuille, être "benchmarkés", mis en compétition et voire leur performance individuelle mesurée par ce biais, c'est une autre paire de manche.

En fonction de la taille de l'agence, les conseillers commerciaux tiennent régulièrement le poste accueil, et ne disposent que d'un temps réduit pour se consacrer à la réception clientèle, au phoning.

Les élus **Sud** estiment que, de fait, les conseillers commerciaux risquent d'être des sous-conseillers financiers avec des responsabilités identiques et une rémunération inférieure.

Une organisation des agences doit être mise en conformité avec l'évolution importante de l'emploi de conseiller commercial, et la fiche d'emploi de conseiller commercial doit être également modifiée et présentée pour avis au Comité d'entreprise.

2. Les élus ont demandé à être informés et consultés sur l'ensemble des sous-projets contenus dans "activation clientèle" dont notamment :

- ✓ La mise en portefeuille et les listes de clients confiés ;
- ✓ Le projet de création d'une e@agence ;
- ✓ Le projet de traitement des appels téléphoniques entrants en agence ;
- ✓ Le projet de traitement des mails en agence
- ✓ Le projet d'adaptation des outils de pilotage
- ✓ Le projet d'adaptation des référentiels métiers
- ✓ Les incidences organisationnelles
- ✓ Les incidences sur l'emploi de ces différents sous-projets.

Le DRHS demandait un délai de réflexion afin de prendre sa décision en concertation avec le directoire. Le 8 février, devant une ultime fin de non recevoir de JP Deck et G. Lebrun (directeur du réseau), les élus ont majoritairement voté un délit d'entrave aux prérogatives du Comité d'entreprise. La secrétaire du Comité d'entreprise est mandatée pour saisir la justice.

N° 2011/04

Le 9 février 2011 / Les élus et représentants Sud au Comité d'entreprise

François Baron - Jérôme Bonnard - Philippe Bonsergent - Christine Deldicque - Martine Desaulles - Jenny Gary-Bettina Larry - Françoise Quelen - Xavier Quintric - Jean-Marie Zemliakoff