



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.sudbpce.com
Email : sudceidf@orange.fr



SUD BPCE



tous ensemble !

Infos CE 24 septembre 2015

- **Un an après le big bang : bilan réorganisation de la BDD**
- **Activité crédits : de mal en pis**
- **Ipricas : rien ne change, le régime est maintenu**

○ **Réorganisation BDD : un an après le big bang**

Quel est l'état de l'entreprise un an après le big bang, l'explosion originelle qu'a constitué la énième réorganisation de la BDD de l'ère G. Lebrun ?

Quelles sont ses répercussions sur les résultats commerciaux, les effectifs, la satisfaction de nos clients ? On n'ose parler de ses effets sur le moral des "troupes".

Parallèlement aux nébuleuses explications données, tant bien que mal, par le réseau : c'est mieux que si c'était pire mais on doit mieux faire... les élus **Sud** se sont livrés à un petit exercice. Sur la base des données fournies par le contrôle de gestion, nous avons reconstitué l'évolution des "stocks" clients, hors inactifs et jeunes actifs sur les quatre dernières années.

En dehors, des progressions mécaniques et néanmoins fulgurantes occasionnées par les changements de critères d'activation liées aux réorganisations (2011- 2014), le bilan est pour le moins morose. C'est un euphémisme.

Mais où sont les effets positifs de la réorg. BDD ?

Le changement de segmentation rend impossible le suivi d'un certain nombre de données. Néanmoins, la captation et l'activation de la clientèle jeune demeure un véritable problème pour la CEIDF. Les chiffres ne sont pas bons avec une perte de 4 627 jeunes actifs au 31 juillet 2015.

Une satisfaction clients en baisse significative sur des points clés de la réorganisation BDD, et notamment sur le traitement des réclamations, la stabilité des conseillers, l'autonomie de décision, la capacité à anticiper les besoins. Les challenges et autres shows - s'ils boostent un temps les résultats comme toute politique de coup - seraient incompatibles avec une anticipation des besoins des clients. Poser la question c'est déjà commencer à y répondre.

Autre axe prioritaire de la réorg. BDD, l'activité gestion privée semble marquer le pas, au moins sur la collecte nette sur portefeuille. D'après L. Collet, si la collecte augmente finalement au global, ce serait dû aux clients HDG qui ne seraient justement pas en portefeuille de la gestion privée. Comment l'expliquer ?

L'aspect humain de cette réorganisation ne sera abordé qu'en octobre...

Après la diminution drastique entamée dès janvier 2014 pour cause de préparation aux mobilités liées à la réorganisation BDD, les effectifs promis ne sont toujours pas au rendez-vous. Et le réseau doit son relatif salut à la présence d'intérimaires et de CDD.

Pour **Sud**, les faits sont têtus : la réorganisation de la BDD n'a démontré ni nécessité ou efficacité commer-

.../...

Année	Stock clients	Evolution	Stock clients hors inactifs	Evolution	Jeunes actifs	Evolution
12/2010	3 759 964	NS	2 423 146	-	NS	-
12/2011**	3 552 812	- 207 152	2 576 563	+ 153 417	449 122	-
12/2012	3 479 502	- 73 310	2 534 860	- 41 703	419 059	- 30 063
12/2013	3 393 796	- 85 706	2 543 423	+ 8 563	415 232	- 3 827
12/2014**	3 311 851	- 81 945	2 707 157	+ 163 734	405 697	- 9 535
01/2015	3 281 343	- 42 126*	Changt segment°	Changt segment°	Changt segment° 441 053	Changt segment° - 4 175*
Total cumulé		- 490 539*				

* Arrêté au 31/07/2015
** Années de réorganisation

ciale, ni bénéfice humain, quoi qu'en dise son promoteur qui continue de s'agiter, pérorer et fulminer dans le réseau commercial.

○ **Activité crédits immobiliers : de mal en pis**

Des taux exceptionnellement bas et une baisse du prix de l'immobilier ont participé à une activité crédit record. En juin, la production croît de plus de 736 M€ par rapport à 2014 pour atteindre 2,291 Md€. Soit 82 % de l'objectif 2015 fixé à 2,815 Md€. Une production essentiellement concentrée sur les renégociations pour 2,4Md€.

L'encours des crédits ne progresse (en juin 2015) "que" de 310 M€.

A activité exceptionnelle, qualité de service exceptionnelle? Malheureusement pour les clients, les agences et les salariés de la DS2C crédits ça n'est pas le cas. Pourtant, dès le mois de mars, tous les indicateurs atteignaient le niveau d'alerte rouge. Ça n'a pas empêché le directoire de poursuivre la désorganisation de la direction des crédits. En catastrophe, en mai, une cellule de crise constituée de salariés du réseau commercial était mise en place. Mais rien n'y fait. Les retards et mécontentements clients croissent et se multiplient.

Au 18 septembre, on traitait les éditions d'offres du... 13 août et les contrôles de dossiers du 24 août.

Face à cette situation gravissime en terme d'image et de qualité de service, le directoire considérant - à tort - l'entêtement comme une vertu, persévère et signe. La DS2C crédits n'aura pas d'effectifs supplémentaires pérennes. La "cellule de crise" se voit renforcée de 11 personnes : 5 collègues du réseau commercial et 6 intérimaires. Un pansement sur une jambe de bois.

Les élus **Sud** entendent mener le débat à son terme et étudier les répercussions des choix de gestion du directoire sur le service relations clientèle mais aussi sur les comptes de l'entreprise. En effet, les clients mécontents, bien souvent des prospects, n'hésitent pas à demander des indemnités financières avant de rompre une relation commerciale entamée sous les pires auspices.

○ **Ipricas : Un régime maintenu**

L'adhésion au régime de l'IPRICAS - régime de retraite supplémentaire à cotisations définies - prévue dans l'art.3 du titre 1 de l'accord de substitution au volet social du 22 juillet 2008 est ouverte aux seuls cadres CM8, CM9, CM10, HC et membres du directoire.

Athos bruisse depuis quelques semaines au rythme des annonces en "off" d'un membre du directoire. C'en serait fini de l'Ipricas et de sa présence dans un accord. Rien à faire.

Sud n'est pas favorable à ce type de régime catégoriel et coûteux : l'Ipricas s'élève chaque année à un minimum d'1 M€ pour 385 bénéficiaires. Néanmoins, **Sud** s'attache à faire respecter les accords. Et plus spécialement, ceux qu'il a signés.

Le DRHS explique qu'après avoir consulté "ses" cadres, le directoire a décidé de maintenir l'Ipricas et son niveau de cotisation. C. Tanfin, DR du 75 Ouest, cadre elle aussi puisqu'en CM10, indiquait que le réseau n'avait pas été convié à la "petite sauterie" dite de "consultation". Etonnant, car réseau et siège sont quasi à égalité en terme de bénéficiaires de l'Ipricas. Malencontreux oubli peut-être? Solution de facilité plus certainement.

N° 19/ 2015

Le 1^{er} octobre 2015 / Les élus Sud au Comité d'entreprise

François Baron - Pierre Bouvier - Christine Deldicque - Martine Desaulles - Jean-Philippe De Sousa - Michèle Di Cicco - Catherine Jousset - Bettina Larry - Manuelle Marchand - Françoise Quelen - Frédéric Roy

← **J'ADHÈRE** AU SYNDICAT NATIONAL SUD-BPCE →

NOM PRENOM
SEXE
DATE DE NAISSANCE
ADRESSE PERSONNELLE
.....
EMAIL PERSONNEL ET/OU PROFESSIONNEL :
.....
FONCTION
AFFECTATION
CLASSIFICATION.....
COTISATION MENSUELLE (0,40% DU SALAIRE NET).....

JE M'ENGAGE A PAYER MA COTISATION.

LE A

SIGNATURE

