



INFOS CE DU 26 Octobre 2017

- Filières Professionnelles PRO ET GP : Effectifs et mise en place de la relation unique
- Médiateur de la CEIDF : Bilan de son activité
- CRC : Bilan de la réorganisation 1 an après

Filières PRO et GP

Régulièrement informés des difficultés de ce secteur et notamment des problèmes d'effectifs, les élus **Sud** ont souhaité que la DRH fasse un point précis sur la situation de la filière Pro et GP réellement affectés par DR, leur lieu d'affectation ainsi que le nombre d'agences qui leur sont affectées. Lors de ce comité la DRH a consenti à nous faire le point, résumé dans le tableau ci-dessous. Par contre le lieu d'affectation et le nombre d'agences dans lesquelles les collègues doivent travailler est apparemment une information que les élus n'ont pas à connaître !

Effectifs Pro actuels tous marchés confondus :194 inscrits

DR	Postes vacants	Recrutements
75 E	-3	1 nomination, 2 en cours
75 O	-3	1 en septembre, 1 en octobre, 1 en novembre
77	0	OK
78	0	« Jeu de chaises musicales » courant octobre.
91	0	OK
92	-2	1 en novembre, 1 en décembre.
93	-1	1 nomination en novembre, plus un retour de congé sabbatique.
94	-1	1 nomination en octobre.
95	0	OK

Effectifs Gestion Privée actuels tous marchés confondus: 124 inscrits

DR	Postes vacants	Recrutements
75 E	-2	1 en décembre, 1 en janvier
75 O	-1	1 en décembre
77	0	OK
78	0	OK
91	0	Recrutement par anticipation!
92	-1	Examen de 3 candidatures
93	0	OK
94	0	OK
95	-1	1 RRGF en cours de validation

Au-delà de ces chiffres qui nous sont livrés à la date du 30/09, nous savons tous que ces 2 filières sont particulièrement sensibles au mouvement de personnel, tant par les difficultés de toutes sortes rencontrées liées aux spécificités des métiers (exigences fortes des clients, besoin de formation continue et pointue, objectifs exponentiels, agences parfois distancées, pause déjeuner passée aux oubliettes, indemnités kilométriques non remboursées, heures supplémentaires non payées etc.), que par la convoitise de la concurrence... il est donc certain que les recrutements doivent être constants pour palier les départs.

Par ailleurs, ce marché étant « stratégique » pour la CEIDF, en mars dernier un projet de réorganisation du dispositif de la gestion de la « clientèle privée » a été présenté. Ce projet avait pour but principal le suivi en relation unique des clients GP allant de pair avec le rééquilibrage et l'allègement des portefeuilles par la création de 12 postes de chargé d'affaires GP (en privilégiant le recrutement interne). Ayant connaissance d'un certain nombre de difficultés de cette filière, les élus Sud ont souhaité un point d'étape suite à la mise en place de cette réorganisation qui a eu lieu le 01/10/2017.

C'est en comparant les multiples documents correspondants aux nombreuses « réorganisations », les 12 recrutements annoncés en mars 2017 n'apparaissaient plus ! Pensant que le document comportait une coquille, nous avons demandé une « explication » au DRH. Mais quelle n'a pas été notre surprise lorsque Mr De La Portalière a sorti du chapeau cette explication : la création de 12 postes était en définitive la création de 12 portefeuilles. Nous avons assisté à un grand tour de prestidigitation !!!

Aux autres questions posées par les élus **Sud**, suite à l'avis que nous avons remis ainsi qu'aux propositions que nous avons faites, à savoir :

-La création d'un middle office GP, la réponse de la direction est : NON

-Le gel des successions dans les objectifs de collecte, la réponse est : NON

-L'adaptation des objectifs en fonction de la zone de chalandise, la réponse de la direction est : NON

-La création d'un parc de véhicules, la réponse de la direction est : ce n'est pas prévu mais nous regarderons peut-être l'année prochaine !

-La création d'un numéro CAB dédié GP pour la banque au quotidien : ce numéro est mis en place... !

C'est à n'en pas douter la énième consultation déloyale du comité d'entreprise, du CHSCT et le non respect du travail des experts. D'ores et déjà nous avons demandé que la direction revoie sa copie et consulte à nouveau les instances représentatives du personnel.

Médiateur de la CEIDF

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le « Service relations Clientèle » de la CEIDF, le client peut saisir par écrit le Médiateur, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose. Dans la droite ligne des évolutions des réclamations et en lien avec la satisfaction client, les élus **Sud** souhaitaient qu'un point soit fait sur l'action du ou des Médiateurs, et ses ou leurs interventions sur les 3 dernières années.

La volumétrie des demandes est « stable », environ 3000 en 3 ans. Sur ce nombre environ 1800 demandes étaient irrecevables, parce qu'elles étaient hors champs d'intervention, ou ne respectaient pas la procédure. Pour les 1200 demandes restantes, 30 à 40 % concernaient le fonctionnement du compte et/ou des instruments de paiements, + de 20 % des motifs liés aux crédits, 10 % la tarification et enfin 10 % l'épargne.

Sur l'ensemble des demandes jugées « recevables » par le Médiateur, celui-ci a donné raison à la CEIDF dans 60 % des cas et donc dans 40 % aux clients. Par ailleurs, le Médiateur de l'AMF a été saisi pour 8 dossiers (notamment des ordres de bourse). Pour 7 dossiers il a donné raison à la CEIDF, 1 dossier a donné lieu à dédommagement du client par la CEIDF.

Bilan de la réorganisation des CRC

Un an après la mise en place du projet de développement de la vente à distance, qui passait notamment par le changement d'horaires des salariés, les élus **Sud** ont souhaité savoir si les objectifs de la direction étaient atteints, eu égard à la dégradation des conditions de travail des collègues. Au vu des résultats commerciaux qui sont bons, la direction est incapable de nous indiquer si cela est dû ou non au changement d'horaires car elle serait incapable de « tracer » l'horaire des ventes ! Par contre le taux d'efficacité (c'est à dire le taux de décroché), de 45 %, s'est dégradé par rapport à 2016 et bien loin du taux cible de 85 % annoncé. Cela signifie que plus d'un client sur 2 n'est pas « servi ». Un sous-effectif et un mauvais calibrage des effectifs nécessaires ainsi qu'une mauvaise organisation des ressources amènent à ce constat peu glorieux, loin de l'Esprit Service et à des années lumière de « l'Enchantement du client » !

Que dire d'une réorganisation qui a non seulement a eu un impact négatif sur la vie de famille de nombreux collègues, mais qui de plus n'a pas permis d'améliorer le taux de décroché ?

Par ailleurs la création du MOVAD ne supprime pas totalement le traitement administratif fait par les téléconseillers mais non pris en compte dans leur charge de travail. Ce Middle Office devait compter 9 salariés dont 1 manager, Il manque encore un salarié à ce jour...

Concernant les Agences prises en charge en ATC, 34 demeureront dans le giron des CRC, en 2018, sans compter les agences prises en charge pour diverses raisons (fermetures temporaires, travaux etc.) même si l'on peut se réjouir de cette prise en charge, il n'en demeure pas moins que le projet à sous-estimé cette charge.

En conclusion, la DRH n'a pas su démontrer que des modifications d'horaires entraînant le fort mécontentement des salariés était nécessaire pour en arriver là !

N°17/2017

Paris, le 4 Novembre 2017/ Les élus CE Sud-Solidaires

François Baron, Pierre Bouvier, Christine Deldicque, Martine Desaulles,

Michèle Di Cicco, Catherine Jousset, Bettina Larry, Manuelle Marchand, Françoise Quelen, Frédéric Roy

J'ADHÈRE AU SYNDICAT NATIONAL SUD-SOLIDAIRES BPCE

à retourner à la permanence SUD par courrier interne, 64-68 rue du Dessous des Berges, 75013 Paris

NOM : PRÉNOM :

DATE DE NAISSANCE :/...../..... ADRESSE PERSONNELLE :

..... CODE POSTAL : COMMUNE :

PORTABLE PERSONNEL : 0.../...../...../..... EMAIL PERSONNEL :

AFFECTATION :

FONCTION : CLASSIFICATION :

SALAIRE NET ANNUEL (pour calculer la cotisation) : €

La cotisation annuelle est prélevée en 4 trimestres et s'élève à 0.40% du salaire net.

Elle peut donner droit à un crédit d'impôt de 66 % des cotisations annuelles versées ; les dispositions législatives peuvent évoluer.

«Je m'engage à payer ma cotisation»

