

- Application à la CEIDF de l'index égalité
- Bilan des fermetures d'agences réalisées en 2018
- Point d'information sur le crédit digitalisé
- Regroupement des salles fortes du réseau commercial
- Projet d'intégration des activités du CFF

INDEX ÉGALITÉ : LA CEIDF ATTEINT UN SCORE MÉMORABLE

La loi du 5 septembre 2018 instaure une obligation de résultat pour les entreprises en matière d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes. Les entreprises d'au moins 1.000 salariés doivent calculer et publier avant le 1er mars 2019 leurs résultats en matière d'écarts de rémunération. Quel résultat ? Une note finale sur 100, basée sur 5 indicateurs.

Si la note est inférieure à 75 points, l'entreprise a l'obligation de prendre des mesures correctrices dans les 3 ans sous peine de payer une amende.

Ce ne sera pas le cas de la CEIDF qui, avec un nombre de salariés pris en compte de 3534, obtient une note finale de 94/100.

Au-delà de cette apparente bonne note qu'elle s'est attribuée, les femmes demeurent sous représentées dans les plus hautes strates de l'entreprise.

Ajouter la photo de la secrétaire générale parmi celles des 5 hommes membres du directoire ne suffit pas à le féminiser.



FERMETURES DÉFINITIVES D'AGENCES EN 2018 : TOUT VA PRESQUE BIEN

Le projet réseau BDD 2018 prévoyait d'adapter le modèle de développement pour mieux répondre aux évolutions de son environnement et aux nouvelles attentes de la clientèle. Deux leviers étaient retenus : l'évolution de la structure des portefeuilles clients et l'évolution du maillage agence.

Pour optimiser son maillage, le projet prévoyait de « regrouper » 29 agences dont 25 en 2018.

Est-ce que les choses se sont passées comme la direction l'avait prévu ? C'est la question que les élus Sud ont posé lors du CSE de février. En guise de réponse, nous avons eu droit à quelques chiffres : 73.500 clients ont été transférés en 4 vagues dans les agences « réceptacles ». Parmi eux, 4.500 ont demandé un changement d'agence, 2.800 ont quitté la CEIDF mais la direction prenant en compte l'attrition « naturelle » estime que 1.100 départs peuvent être imputés à ces fermetures dont 216 clients bancarisés. Côté salariés, sur 63 concernés par une fermeture 23 ont rejoint l'agence « réceptacle ». Pour tenter de se justifier de ce mauvais score, la direction se retranche derrière la volonté des salariés : « on n'a pas obligé les salariés de l'agence qui fermait à rejoindre l'agence réceptacle ». Quand on sait que la plupart n'ont pas été consultés, la réponse est savoureuse.

Quant aux conséquences ? La direction note un transfert de flux téléphonique fort sur l'agence réceptacle mais pas de flux physique.

Les élus Sud, ayant l'habitude de prendre les informations données avec une certaine circonspection, ont voulu se forger une opinion par eux-mêmes.

Sur 7 agences visitées, seules 2 sont satisfaites. Pour les autres, l'expérience a parfois été très mal vécue.



Un vrai mauvais moment à passer pour les salariés des agences « réceptacles » avec une explosion du flux téléphonique, des mails, du flux de fréquentation de l'agence, une explosion du MAD, du RPM, un mécontentement de la clientèle dont l'agence a fermé avec parfois une recrudescence des incivilités. Il a fallu expliquer, prendre du temps pour changer les habitudes des clients.

Tout cela avec une augmentation des objectifs commerciaux.

Les élus *Sud* se sont fait les porte-parole des salariés rencontrés. En espérant que nous ayons été entendus pour les prochaines fermetures.

CRÉDIT IMMOBILIER DIGITALISÉ : GALOP D'ESSAI

Le process a été lancé le 14 janvier. Quels bénéfices pour les salariés et les clients, quels sont les gains attendus ?

Pour Jérôme MOISAN, directeur du développement BDD, la volonté de la CEIDF est que ce canal digital vienne en complément et non pas en substitution. Quand le client fait sa simulation de crédit, les 3 propositions qu'il reçoit sont au taux agence, cette dernière gardant toute latitude pour négocier.

Le taux agence n'étant pas le plus attractif, le client ne risque-t-il pas d'aller voir ailleurs ? Pas pour Jérôme MOISAN. Il affirme que le site est majoritairement visité par nos clients. Par ailleurs, il ne voulait pas donner l'impression que demain on allait se passer des 431 agences.

Pour le moment, ce canal digital est un moyen de tester la fluidité du système. Sans jouer les oiseaux de mauvais augure, chacun a bien compris que quand le système sera suffisamment fluide, on passera à une autre étape.

REGROUPEMENT DES SALLES FORTES : OPTIMISATION DES COÛTS

Décidemment, l'heure est aux économies et toutes les charges sont étudiées à la loupe. Les salles des coffres n'y échappent pas.

Ainsi à échéance 2022, 29 salles seront fermées. A cela 2 raisons avancées : rationaliser l'offre qui est sous utilisée (taux d'occupation inférieur à 30 %) et un coût important pour la mise en conformité liée à la loi handicap.

Onze agences seront maintenues à raison d'une salle forte par département sauf pour les départements les

plus étendus où il y en aura 2. Ainsi, il y aura une salle forte à : Paris-Louvre, Fontainebleau, Pontault, Versailles, Mantes Castor, Etampes, Palaiseau, Antony, Montreuil, Le Plessis Trévis, Cergy Cluses.

En terme de satisfaction clients, même si les salles fortes s'adressent à une « niche », la suppression de nombre d'entre-elles occasionnera certes des économies sur les contrats d'assurance notamment, mais combien de mécontents ? Pourquoi, par ailleurs, fermer des salles déjà accessibles aux personnes handicapées alors que le maintien d'autres occasionne des travaux importants.

INTÉGRATION DU CRÉDIT FONCIER : DERNIÈRE LIGNE DROITE

En septembre, la direction informait officiellement les élus de la décision du Groupe de mettre fin à l'activité du CFF. BPCE au nom du principe de solidarité demandait aux Caisses et aux Banques populaires d'accueillir les salariés du CFF. Pour la CEIDF, c'est un peu plus de 100 personnes qui étaient susceptibles de nous rejoindre.

Nous savons désormais que seules 32 personnes ont manifesté leur volonté de rejoindre la CEIDF. Parmi elles, 16 intégreront l'activité COPRO/BAILLEURS, 5 l'activité immobilier, 2 les équipes de la BDR et 9 les équipes BDD.

Avec la reprise des activités du foncier, la direction souhaite développer la production de prêts réglementés (prêt à taux 0 et PAS) mais aussi l'activité COPRO/BAILLEURS. Pour cette dernière activité, la CEIDF juge le marché porteur, les dernières lois obligeant les copropriétaires à engager des travaux.

Pour les prêts réglementés, compte tenu des risques réglementaires, le choix a été fait de centraliser l'activité. Pour ce faire, la CEIDF crée une agence habitat qui instruira les dossiers constructeurs pour le compte du réseau.

Le PNB généré par ces 2 activités est estimé entre 50 à 70 M€.

Quant à l'organigramme cible, la direction adjointe de la conquête client comprendra 3 directions de secteurs commercial : partenariats immobiliers, Copro/Bailleurs, Partenariat Jeunes/Entreprises.

Toujours en cible, on passe de 14 postes à 56. Tous ces postes n'étant pas pourvus, il y aura des appels d'offres internes avec des profils recherchés de type DS2C, risque-conformité, commerciaux.

Les élus *Sud* rendront leur avis le mois prochain.