



Martine Desaulles



Jean-Philippe Bastias



Valérie Boisliveau



David Espin



Sabrina Hourii



Boris Violet



Paméla Van Wayenberghe



Cécile Marchesi



Thierry Bordier

CRÉDIT IMMO : 100% NUMÉRIQUE ?

Comme à son habitude la direction de la CEIDF avance à marche forcée dans le déploiement de ses projets. Il en va ainsi pour ce projet de dossier immobilier digitalisé. Après une phase de test qui a concerné 11 points de ventes au 1er semestre 2021 et 11 points de ventes au 1er semestre 2022, la direction impose une généralisation du projet à l'échelle de la Caisse pour novembre ou au plus tard à la mi-décembre 2022.

Le client sur son appli bancaire : une solution idéale ?



L'objectif affiché pour les agences est que le client soit à la manœuvre pour transmettre les pièces de son dossier de façon numérique et procéder lui-même sa demande de déblocage des fonds. Une solution idéale en apparence qui déchargerait les collègues d'agences de tâches administratives censées apporter un gain de temps pour se consacrer entièrement à l'aspect commercial du crédit.

Si la solution du 100 % numérique doit exister et correspond au besoin d'une partie de notre clientèle, force est de constater qu'une majorité de clients n'est pas à l'aise avec le digital. C'est d'ailleurs ce qui ressort des pilotes menés à la CEIDF puisque l'espace de collecte client n'a été utilisé qu'à hauteur de 10 % pour les affaires conclues au 1er semestre 2022 et 19 % pour les dossiers 2021 hors prescription.

Le constat est identique pour une Caisse comme Loire Centre passée au crédit immobilier digitalisé bien avant la CEIDF.

Les collègues d'agence devront eux-mêmes numériser les pièces en cas de refus ou d'impossibilité du client de scanner ses pièces mais aussi et surtout jouer le rôle de hotline pour orienter par téléphone le client en difficulté. Il est d'ailleurs à noter que le gain de temps mis en avant par la direction pour vendre son projet n'a pas été chiffré par celle-ci.

En ce qui concerne la possibilité pour notre clientèle de procéder à sa demande de déblocage des fonds via l'outil E-Déblo, il convient de préciser qu'il n'est pas effectif à ce stade et n'a pas été intégré dans le pilote.

Sous couvert de l'argument pour le réseau de se recentrer sur des activités à forte valeur ajoutée en le déchargeant des tâches non commerciales, on connaît la chanson, se cache un objectif unique : la recherche inlassable d'économies de coûts en supprimant dès le 1^{er} semestre 2023 le recours à TESSI pour la numérisation des dossiers.

A Paris, le 09/11/2022

06 59 29 75 46

01 70 23 53 40 (38)

sudceidf@orange.fr

www.sudbpce.com

in SUD Solidaires BPCE IDF

