

Réunion du 20 décembre 2016

Evolution du fonds de commerce de la CEIDF

Nous détenons à ce jour 3 254 000 clients, d'après les chiffres nous constatons que l'attrition de la clientèle continue. 140 mille clients perdus contre 90 mille gagnés chaque année sur les fermetures et ouvertures de comptes sur ces 3 dernières années.

Dans le cadre de la loi Eckert nous avons eu 540 000 comptes fermés pour un versement de 177 000 000 d'euros à la CDC.

Au total nous avons 1 015 000 clients équipés (978 000 en 2014, 993 000 en 2015)

- 725 000 bancarisés principaux (693 000 en 2014, 712 000 en 2015)

Soit une augmentation sur toutes clientèles confondues, du bon travail de nos collègues malgré l'attrition importante. Maintenant il faut pouvoir conserver ces clients en leur offrant un service de qualité.

Articulation d'Esprit de service avec la politique commerciale :

Il semble difficile de mettre en adéquation les besoins des clients et la politique commerciale.

En effet, est-ce pour la satisfaction du client qu'on lui suggère de prendre un produit supplémentaire afin d'obtenir celui qu'il souhaite vraiment ?

De même, lorsque ce client accepte ce compromis et qu'il tente d'utiliser le produit vendu en "packaging", est-ce vraiment le satisfaire que de ne pouvoir assurer le back office ?

Comment la CEIDF espère satisfaire de plus en plus les clients quand elle est déjà incapable de répondre à leurs demandes dans les délais (déblocages de fonds non faits dans les délais, assurances vie qui ne sont versées que plusieurs mois après la demande, remboursements fraudes sur carte largement au-delà des délais, clôtures ou transferts de comptes trop long, non réponse à une réclamation...).

La direction n'a pas souhaité répondre.

Quand en plus on nous apprend que pour 2017 il y aura 20 à 30 suppressions de postes au siège on est en droit de se demander qui des salariés ou de la direction a besoin d'appliquer "esprit de service", d'autant que l'insatisfaction client ne met pas en cause le travail des conseillers mais bien le suivi après-vente.

Harmonisation et simplification des procédures internes

Toujours dans le cadre de la satisfaction client, il serait souhaitable que les procédures soient les mêmes dans toutes les agences et sur tous les outils. Quand un collègue a une réponse à une demande sur "euréka", une autre sur "cloé" et une troisième en contactant le CRC et que le client de son côté a des réponses différentes selon l'agence ou il se renseigne, ou encore le siège, on ne peut que s'attendre à une augmentation des incivilités et de l'insatisfaction.

La direction prend note et fera en sorte qu'au moins tous les outils donnent les mêmes informations.

Ambition 2017

Dans le cadre des orientations stratégiques de la CEIDF nous apprenons que celle-ci pense à ré-internaliser certains services entre autre le service informatique ce qui est plutôt un bon point.

Par contre, toujours démunir le siège et le back office n'est pas très "stratégique" au regard du suivi après-vente. Mais voilà, pas d'inquiétude, la revue des process, la digitalisation, la réorganisation du travail va régler le souci. Une recette qui existe depuis... On le sait toutes et tous.

Il y aurait de plus en plus de possibilités pour le client de souscrire seul les produits et services de la CEIDF par le biais d'outils informatiques.

Est-ce, pour diminuer les effectifs commerciaux ? Quid du conseil ? Après le siège, les agences...

Le poste accueil est en sursis et les conseillers commerciaux seront réorientés sur de la réception client uniquement. On ne connaît pas le devenir des AGC, RGC dont on ne parle même pas dans les orientations 2017.

Opération Yann

Dans le cadre d'un trop perçu de la part du trésor public sur la distribution NATIXIS la CEIDF touchera

7 000 000 qui sera pris en compte dans le compte de résultat et aura un impact positif sur l'intéressement. Aujourd'hui on ne peut pas encore dire de combien.

La CEIDF percevra encore cette année des dividendes BPCE de l'ordre de 23 à 24 millions d'euros. Nous

Réunion du 20 décembre 2016

2/2

sommes encore en dessous du montant que l'on devrait percevoir au regard des sommes immobilisées dans le groupe par la CEIDF. La Direction semble s'en satisfaire.

DR 92 78

Suite à la présentation du bilan social de la CEIDF aux Elus du CE, il ressort un très grand taux de démission, d'heures supplémentaires et de maladies dans ces deux DR par rapport aux autres.

20 % de démission sur le 92 par ex. Enorme !!! 15 % sur le 78 très important aussi.

Ces deux DR sont également premières aux comparatifs des maladies et heures sup. Les résultats commerciaux ne sont pas au rendez vous qui plus est !!!

Les Elus CGT ont interpellé la Direction sur ces sujets.

De nombreux éléments croisés vont être étudiés afin de prendre des mesures correctrices dans ces deux départements.

Il y a certes des éléments factuels mais aussi des éléments qui relèvent du management au plus haut niveau nous informant un grand nombre de managers de proximité de ces deux DR qui en souffrent terriblement.

Gageons que le Directoire en prendra note et surtout compte.

Accord Handicap

Un nouvel accord sur le handicap a été signé par les mêmes "collaborateurs" et accompagnateurs de la Direction.

La CFDT, CGC, SU UNSA ont signé un accord trop timide et sans engagement de l'employeur.

La CGT n'a pas pu poser sa signature pour les raisons suivantes :

- ⇒ Il n'est pas affirmé que 6 % est le minimum légal mais, au contraire un objectif à atteindre pour les uns et les autres..
- ⇒ Le nombre de recrutements prévus sur 3 ans est de 150 travailleurs handicapés à l'échelle des Caisses d'Epargne soit 36 000 salariés.
- ⇒ Et sur ces 150 salariés seuls 30 % en CDI. De qui se moque t-on ?
- ⇒ Le recours aux prestataires va être accru par l'aide de la Loi MACRON.

- ⇒ Loi qui permet d'avoir recours à un artisan handicapé mais qui pourra faire travailler des salariés valides. Bravo !!!
- ⇒ Nous n'avons pas d'avancée significative sur les adaptations informatiques pour non-voyants. E.learning pas accessible par exemple. Sans parler de tous les documents non adaptés aux formats permettant leur lecture.
- ⇒ Rien concernant les avancements, promo sauf de belles déclarations.
- ⇒ Tutorat, rien sur les mesures visant à dégager du temps pour les tuteurs de ces salariés ni leurs objectifs commerciaux.

A la CEIDF, la Direction nous indique conserver le budget de la Mission handicap malgré le fait que nous approchons des 6 % de handicapés et nous pouvons nous en satisfaire.

La CGT reconnaît également le bon travail effectué dès lors qu'il s'agit d'adapter des postes, acheter du matériel pour ces personnels.

Nous avons cependant une inquiétude quand à l'augmentation des licenciements pour inaptitude d'un certain nombre de salariés handicapés.

La Direction nous assure qu'ils sont licenciés à leur demande mais, nous avons des exemples contraires. Rappelons que 10 d'entre eux ont quitté la CEIDF en 2015 et nous attendons les chiffres 2016.

Vos élu(e)s et représentants au Comité d'Entreprise



Brigitte ROCHER



Aline DUPRE



Bernard DANTEC



Jean-Michel EDON



Pierre-Yves INGLESE



Stéphane RUFFIN