

Réunion du 17 juillet 2015

1 /AGENCE NON NCA QUESTION (reprise DP juin 2015)

Les agences non NCA sont les oubliées de la direction. De faite ces agences ont des valeurs et des automates (CAS et DAB) à gérer, mais les salariés ont aussi le parcours du combattant objectifs part variable temps forts

A/ La délégation demande que les objectifs à réaliser soient pondéré en fonction du handicap que la direction impose à ces salariés.

Un salarié doit tous les jours lancer la temporisation du DAB en sortir les dépôts, les valider et les sécuriser dans un autre coffre. Puis, les regrouper dans un autre sac sécurisé pour les retourner par les convoyeurs, ce même DAB doit être chargé à minima deux fois par semaine.

Ces heures de travail retardent les salariés dans la course à la carotte et crée une réelle injustice salariale.

La délégation CGT demande une pondération des objectifs pour ces salariés.

B/La CAS doit être contrôlée et rechargé de façon hebdomadaire.

Les horaires ont été adapté par la direction oui mais pas adapté à la réalité.

La direction donne 15 minutes tous les jours aux salariés lors de la reprise du midi pour ajuster leurs dépôts, comptabiliser les enveloppes, les mettre dans un sac collecteur et les sécuriser dans un coffre. Ce qui n'est rien de trop sachant que 5 minutes de temporisation son indispensable à l'ouverture du module dépôts.

Sachant que le chargement de la CAS ne peut se faire qu'agence fermée, que la temporisation d'ouverture est de 5+15 minutes soit 20 minutes et ne doit pas être envoyer avant que l'agence ne soit fermée ; que le comité du jeudi n'est pas une option.

Quand la direction préconise-t-elle de faire le chargement hebdomadaire ?

Réponse au cahier:

Les particularités sont traitées dans le cadre du processus de négociation des objectifs du réseau.

La délégation CGT souhaite avoir le détail concernant le traitement de cette particularité que sont ces agences non NCA dans le cadre du processus de négociation des objectifs du réseau.

La délégation CGT demande légitimement la pondération des

objectifs des agences et des salariés concernés.

Nous demandons à la direction de nous indiquer les jours et heures préconisés pour charger la CAS.

Merci de répondre point par point en argumentant comme prévu par la législation.

Réponse : Les agences non NCA représentent 5% du réseau. Il n'y a pas de pondération automatique des objectifs mais la faculté de négocier les objectifs ! Le contrôle et le chargement de la caisse s'effectue une fois par semaine le soir, hors présence clients avec déclaration des heures supplémentaires.

Commentaire : nous sommes certains que les CAS sont faites le midi avec comme conséquence des heures supplémentaires non déclarées et non payées. Nous invitons nos collègues non NCA à se manifester auprès de nous pour faire valoir leur droit et se faire payer leur dû.

2/ ENTRETIENS INDIVIDUELS D'ACTIVITE (reprise DP avril et juin 2015)

Le Plan d'actions pour la prévention du stress et des risques psychosociaux de la CEIDF prévoit dans son article III.1 : « identifier la bonne fréquence du suivi des objectifs et respecter la fréquence de deux entretiens individuels d'activité (EIA) par mois à partir du support dédié ».

Sur Intranet, dans le document de support « Entretien individuel d'Activité » la périodicité indiqué est « hebdomadaire, le mardi (mercredi au plus tard pour anticiper les décalages d'activité de la semaine).

Dans les agences, les EIA se déroulent toutes les semaines.

Afin de garantir la santé des salariés, nous exigeons que la Direction respecte la fréquence prévue dans le plan RPS de deux entretiens par mois.

Réponse au cahier: avril 2015

Ce point sera examiné.

La délégation CGT demande à la direction ou en est l'examen de ce point.

Réponse au cahier: juin 2015

Les EIA restent sur une périodicité bimensuelle selon le plan d'action RPS. Dans la pratique, afin de réduire le temps consacré à ces entretiens, la périodicité peut être aménagée.



Réunion du 17 juillet 2015

- A/ La délégation CGT demande à la direction qui a le pouvoir de passer outre le plan RPS et d'aménager la périodicité ?
- B/ La délégation CGT demande quelles seront les sanctions pour les managers qui ne respectent pas le plan RPS ?
- C/ La délégation CGT exige l'application du plan RPS et le respect de 2 EIA par mois.

Réponse : le plan RPS prévoit 2 entretiens mensuels de 2 fois 1 heure, mais la direction admet les EIA hebdomadaires afin de les alléger, de les centrer sur l'activité et donc, d'améliorer la gestion des compétences.

Commentaire : le plan RPS est une coquille vide qui permet à la CEIDF de satisfaire à ses obligations légales et de faire ce qu'elle veut en matière de management et de pression commerciale.

3/ PROBLEME D'EFFECTIF DANS PETITES DSC (reprise DP juin 2015)

Il apparaît que, par exemple sur la DSC de CLAYES SOUS BOIS, le DSC représente 18 % de l'effectif de l'agence sans attribution de portefeuille. Donc les portefeuilles des 2 COFI existants ont intégré le 3e portefeuille laissé vacant, ils ont donc chacun 1300 clients. Il est impossible pour un conseiller de gérer 1300 clients, son taux de prise de contact s'en trouve dégradé. Nous demandons que les DSC ne comptent pas dans l'effectif de l'agence à laquelle ils sont rattachés et qu'une solution soit trouvée pour alléger les portefeuilles des COFI en place en attendant d'avoir un bureau pour un 3e COFI.

Réponse au cahier :

..... Aucun portefeuille ne comporte exclusivement 1300 clients bancarisés ou haut de gamme.

La délégation CGT est surprise de cette réponse.

La direction voudrait-elle dire que la taille des portefeuilles des commerciaux est sans limite et que seuls comptent les clients bancarisés ou haut de gamme ?

La délégation CGT demande à la direction de nous préciser le nombre de clients en portefeuille selon le poste confié (CoFi, SARCP(E), DAAP, DA)

La délégation CGT demande que ces situations soient régularisées et que les salariés aient des portefeuilles gérables afin qu'on ne leur reproche pas de n'avoir travaillé qu'une partie de leur portefeuille.

Réponse : La taille du portefeuille tient compte du potentiel du fond de commerce confié au commercial. Lorsqu'un conseiller gère un client, il gère également la relation qui peut comporter le conjoint et les enfants.

Commentaire : Nous vérifierons mais il s'avère tout de même qu'il est impossible de gérer un portefeuille aussi important dans l'année !

4/ CHIFFRES EN PROGRESSION (reprise DP juin 2015)

Après avoir fermé 15 agences pendant la période estivale 2014, la direction en ferme 36 pour cet été.

A/ Les boîtes aux lettres des agences fermées seront vidées combien de fois par jour afin de traiter au plus vite les dépôts de chèques et éviter les MAD, donc les frais qui vont créer du mécontentement clientèle déjà contrariée de ne pas avoir été considéré.

B/ Pendant cette période la production de l'agence sera obligatoirement ralentie comment la direction envisage de rétablir un équilibre afin que ces salariés ne voient pas leur part variable réduite suite à une décision de la direction ?

C/ Après les éloges du directoire sur nos performances lors des grandes messes il est difficile de comprendre comment le recrutement de 36 CDD d'été aurait pu mettre en péril notre belle entreprise. La délégation CGT demande une explication sur cette décision et que l'an prochain la direction anticipe cette période.

Réponse au cahier : (ou non réponse pour être plus précis).

Un dossier sur le sujet a été présenté en Comité d'Entreprise du mois de mai et le sera en CHSCT trimestriel réseau du 18 juin 2015.

Après lecture et relecture les élus DP n'ont pas trouvé au cahier la réponse à leurs questions A, B et C.

S'agit-il d'un délit d'entrave ?

S'agit-il d'un manque de respect de l'instance ?

La délégation CGT exige une réponse à ces trois points.

Réponse : on confirme nos réponses précédentes et les infos au CHSCT. Le ramassage du courrier et des chèques sera effectué 2 fois par semaine par 2 collègues d'agence, en respectant les consignes de sécurité NCA et Non NCA. Les fermetures étant sur des courtes durées, il n'y aura pas de pon-



Réunion du 17 juillet 2015

dération des objectifs ! Il s'agit d'un choix de la CEIDF de ne pas embaucher. du 04 au 22 août.

Commentaire : Un traitement des chèques 2 fois par semaine ! Nous considérons que c'est insuffisant pour la qualité de service à la clientèle. D'autant plus s'il y a des réserves d'encaissement appliquées sur des chèques salariaux notamment !

5/ AGENCE ET DR EVRY

Dans la presse locale, un article est paru précisant que le site de la Caisse d'Épargne sera détruit pour laisser la place à la construction de logements sociaux. Que vont devenir les collègues rattachés au réseau qui y travaillent ?

La lecture de cet article a généré une forte inquiétude des collègues.

Pour les rassurer, nous demandons à la Direction où seront installés les collègues suite au déménagement probable ?

Réponse : un gros programme immobilier est en cours sur Evry, cela devrait prendre entre 3 et 4 ans. A ce jour pas de vente signée, pas de date de libération des locaux prévus. Un bail sera pris avec 2 plateaux au « Carré Haussmann » ou le CRC, le Centre d'Affaire et la DR 91 seront relogés. L'agence Evry Bras de Fer serait transférée sur Courcouronnes temporairement, ce qui entraînerait la fermeture de la salle des coffres.

Commentaire : dossier à suivre avec nos camarades du CHSCT

6/ VERSAILLES PORCHEFONTAINE

Il semble que l'agence Versailles Porche fontaines doit fermer prochainement de manière définitive.

La délégation CGT souhaite savoir si le CE et le CHSCT en ont été informé ?

Pourquoi cette fermeture ?

Quid des collègues ?

Quid de l'information des clients ?

Cette agence a de très bons résultats et la clientèle âgée aura des difficultés à muter dans les autres agences alentours et risquerait d'aller à la concurrence...

Réponse : Une fermeture définitive n'a jamais été prévue pour cette agence mais il s'agit bien d'une fermeture estivale

Commentaire : Nous voilà rassurés !!

7/ VERSAILLES FOCH

L'agence de Versailles Foch a un effectif de 14 salariés qui ne sont pas de trop.

Cet été l'agence va se retrouver à ouvrir avec 3 ou 4 salariés.

Les collègues s'inquiètent !

La délégation CGT demande à la direction des moyens pour passer la période estivale sans trop de difficultés.

À qui incombe la responsabilité en cas d'incivilité ou d'agression du personnel : le DA, le DSC, le DR, le membre du directoire en charge de la BDD ?

Réponse : l'effectif est de 12. L'analyse des présences pendant la période estivale varie de 6 à 10.

Commentaire : Nous vérifierons après la période estivale !

8/ PLAN CANICULE NOTE DE SERVICE RH 013

Les horaires de travail pendant la canicule :

En cas de canicule, la hiérarchie décidera de prendre certaines dispositions ponctuelles et exceptionnelles en matière d'organisation du temps de travail (fermeture anticipée de l'agence...)

La délégation CGT à la lecture de la note de service de la direction a été émue et séduite par ces bonnes idées.

La délégation CGT a bien senti les températures monter, la presse parler de canicule, les trains immobilisés, mais n'a pas vu venir de fermeture anticipée.

Les membres de la direction ayant voiture de service climatisée avec ou sans chauffeur n'ont pas dû réaliser que les transports suite aux fortes chaleurs étaient très perturbés et que rentrer chez eux pour beaucoup de salariés était un enfer.

Selon la note c'est le hiérarchique qui peut en prendre l'initiative. Mais tous les hiérarchiques interrogés avaient la même réponse : « c'est pas moi qui décide c'est au-dessus. »

Il est vrai que l'hiver en cas de neige, le « feu vert » pour un départ anticipé vient de la direction.



Réunion du 17 juillet 2015

La délégation CGT demande à la direction à quel moment elle envisage de mettre des actes sur ces paroles.

Exemples :

L'agence de Champigny Coeuilly (CO176) est restée en panne de climatisation une semaine, une intervention a été demandée et Dalkia est venu sans résultat.

Une deuxième intervention a été faite en fin de canicule le jeudi 2 juillet et le vendredi midi la climatisation était en fonction.

Qu'ont fait les hiérarchies dans le cadre du plan canicule ?
Horaires charge de travail ... ?

L'agence de Provins qui va être refaite à l'automne n'a à ce jour pas de climatisation.

Seul des ventilateurs et climatisations mobile aident à tenir, mais avec ces fortes chaleurs les climatiseurs mobiles d'un autre temps ont rendu l'âme inondant des bureaux.

Qu'ont fait les hiérarchies dans le cadre du plan canicule ?
Horaires charge de travail ... ?

Les lignes de trains de banlieue ont été très fortement perturbées voire fermées, ce qui a engendré des difficultés pour les salariés pour rentrer à leur domicile et nul ne pouvait l'ignorer.

Qu'ont fait les hiérarchies dans le cadre du plan canicule ?

Réponse : Le plan canicule prévoit un certain nombre de conditions. Il n'y a pas eu de remontées significatives. Pour la direction, le plan a été appliqué !

Commentaire : même lorsque la direction est avertie, elle ne prend pas les décisions qui s'imposent de fermer des agences pour garantir, conformément à ses obligations légales, la santé de ses salariés !

9/ PLAN CANICULE NOTE DE SERVICE RH 013 (suite)

Les mesures individuelles de prévention :

Elles sont à mettre en œuvre lors de situations de pic de chaleur important mais ponctuel, de seuils de chaleur non atteints avec des prévisions météo ne montrant pas d'intensification, de seuils annonçant une probable intensification de la chaleur.

- boire de l'eau régulièrement même en l'absence de soif
- **alléger sa charge de travail en faisant des pauses régulières (toutes les heures)**

lières (toutes les heures)

- penser à éliminer toute source additionnelle de chaleur (éteindre le matériel électrique non utilisé)
- éviter toute consommation de boisson alcoolisée
- faire des repas légers et fractionnés
- redoubler de prudence au cas où il existerait des antécédents médicaux ou en cas de prises de médicament (diurétiques, sédatifs, tranquillisants)
- cesser immédiatement toute activité dès que des symptômes de malaise apparaissent : prévenir les collègues, secouristes, médecins du travail
- surveiller régulièrement les collègues se trouvant dans des bureaux ou à des postes isolés.

La délégation CGT n'a pas vu la charge de travail allégée.

Comme les mesures de prévention ci-dessus le préconisent, les temps forts ... n'ont pas été suspendu et la charge de travail a même augmentée avec les absences pour congés.

Le plan canicule de la DRH serait-il identique au plan RPS ; de belles paroles non respectées par ceux qui les ont rédigé ?

Que pense faire la direction de concret sur ce point ?

Réponse : la direction fera un rappel auprès du Réseau.

Commentaire : Un rappel et des consignes respectées avant la fin de l'été s'imposent !

10/ FORMATION DES INTERIMAIRES

A la question : Quelle formation on reçoit les intérimaires ?

La direction répond :

Les intérimaires sont recrutés en fonction de leurs précédentes expériences. L'intégration de tout nouveau salarié nécessite un inévitable engagement collectif.

Nous osons espérer que les intérimaires sont en effet recrutés en fonction de leurs formations et ou expériences mais ce n'était pas la question.

Nous sommes très satisfait du concept de l'engagement collectif évoqué par la direction à condition qu'elle-même face parti du dit collectif et que les intérimaires bénéficient d'une vraie formation au préalable.

Quand un intérimaire arrive en agence c'est que l'agence est sinistrée et qu'il sera difficile de former ce nouveau salarié.

La délégation CGT demande à la direction de faire en sorte que les intérimaires bénéficient d'une vraie formation avant



Réunion du 17 juillet 2015

5/5

l'affectation dans leur agence définitive, afin qu'ils sachent effectuer un minimum d'opérations « de base ».

Réponse : les intérimaires sont formés par l'agence et ont souvent une première expérience bancaire. La direction prend note des revendications.

Commentaire : Encore une fois, il ne s'agit pas de prendre note, mais d'agir !

11/ SURESNES RS084

L'agence de Suresnes est cruellement sinistrée.

La SARCP est en congé maternité depuis le 15/03/2015. Il n'y a plus de CoFi depuis 2 mois. Il ne reste que le DA, 2 CoCo et 1 CDD d'été (pour 3 semaines). Ce sous-effectif ne permet pas aux collègues de maintenir le fonctionnement du fond de commerce et encore moins le développer. Quant à atteindre les objectifs de l'agence, n'en parlons pas ! Ce qui génère stress, surcharge de travail, etc....

Seul le DA est habilité à traiter un portefeuille de clients, les prêts immobiliers, MAD, RPM, PILCOP...

Pour quelle raison la SARCP n'a pas été remplacée ?

La délégation CGT demande l'affectation d'un Conseiller Financier dans les plus brefs délais, comme s'y était engagé Gérard Dusart lors de la Grande Messe annonçant que tous les recrutements seraient « bouclés » pour l'été.

Réponse : les problèmes sont identifiés et une action de recrutement est en cours !

Commentaire : Nous suivons le dossier. Espérons que les « problèmes » soient rapidement réglés ! En l'état actuel, ce sous-effectif ne permet pas un développement du fonds de commerce et place nos collègues sous fortes tensions.

12/ APPELS D'OFFRES

Pour quelles raisons certaines offres dans la bourse d'emploi publiée dans l'intranet ne sont publiées que 15 jours alors que d'autres le sont pendant un mois ou plus ?

Lorsque les postes ne sont pas pourvus (peut-être parce que le délai est trop court), pourquoi n'y a-t-il pas de maintien de l'appel d'offre en interne, en parallèle de l'ouverture à candidature externe ?

Comment des salariés qui n'auraient pas pu postuler à des offres publiées pendant un laps de temps court, peuvent-ils faire connaître leurs souhaits et candidater sur les postes disponibles au sein de l'entreprise ?

Réponse : le délai de diffusion d'une offre est de 15 jours. Passé cette date, cette diffusion cesse. Dès lors c'est un choix DRH de renouveler cette offre en interne ou en externe. Le salarié peut se faire connaître auprès de la DRH pour une offre d'emploi parue sur l'outil mais qui a disparu.

Commentaire : N'hésitez donc plus à postuler même si les offres ne sont plus accessibles sur Intranet !

LA DÉLÉGATION CGT

Isabelle MAUZAT
Véronique DANET-DUPUIS
Jérôme DUCAMP
Pierre PLUQUIN
Nicolas PROTIERE
Pablo HURTADO
Sarah PEYROT