

Réunion du 09 juillet 2015

CAB


Le CAB a vu partir 2 experts, 3 assistants bancaires et suite à une évolution de carrière une personne ne fait plus d'assistance téléphonique.

Le taux de décrochés a chuté à 61 % pour la BDD et 57 % pour la BDR. Les mails ne peuvent être traités avant j+3 voir j+4. Chaque samedi, environ 300 mails restent dans la boîte jusqu'au mardi. Actuellement plus de 500 mails restent en souffrance, du jamais vu au CAB depuis son existence ! Certains jours, nous perdons jusqu'à 1000 appels entrants.

Il ne nous est plus possible d'apporter un service de qualité au réseau et les vacances d'été n'ont pas démarré !

Les élus demandent l'embauche de l'alternante qui a été formée durant 2 ans et qui répond à tous les critères de qualité voulus pour ce service (elle connaît tous les domaines), ainsi que le remplacement d'un expert et des 3 personnes qui ont quitté le CAB.

La Direction : elle a bien entendu nos arguments et en a pris note.


 **Nous ne lâcherons pas le sujet car nous estimons qu'un expert est essentiel et l'embauche de l'alternante impérative pour un bon fonctionnement du service et un soulagement de charge de travail pour nos collègues.**

MONÉTIQUE PORTEURS

La réglementation spécifique que les clients ayant subi une fraude sur leur carte doivent être remboursés immédiatement par leur banque, or le service Monétique Porteurs n'arrive plus à respecter des délais raisonnables pour être en accord avec cette réglementation. Le retard génère des conflits avec le réseau. Nous demandons que la DRH prenne des mesures pour résorber le stock en attente et renforce ce service par au moins une personne avant que l'état de santé des collègues ne se dégrade.

La Direction : le stock est stabilisé, le délai réglementaire des recours et rejets commerçants est respecté. Suite à notre intervention concernant la réglementation des cartes qui spécifie que le client doit être immédiatement rem-

boursé lors d'une fraude sur sa carte à distance, celle-ci n'étant pas appliquée (2 mois de retard pour rembourser les clients), la DRH va appuyer l'alerte dont nous lui avons fait part.


 **Une fois encore, nous suivrons de très près la suite donnée afin que nos collègues ne se sentent plus submergés et non conformes à la réglementation.**

REAMENAGEMENT DES PRETS AUX SALARIES

Les collègues ont renvoyé l'avenant pour le réaménagement de leur prêt immobilier en mai et à ce jour aucune régularisation n'est faite. La Direction peut-elle nous donner un délai pour la régularisation de ces prêts avec rétroactivité en mars.

La Direction : Un point a été fait au 1^{er}/07, 1900 avenants ont été adressés aux collègues concernés. Ecureuil Crédits a traité l'intégralité des demandes conformes et complètes. Une relance a été faite fin juin auprès des collègues qui n'avaient pas renvoyé leur avenant. Il y a 12 reports d'échéance. L'opération d'écrêtage sera terminée début septembre.

Une boîte mail est dédiée : CEIDF-B-RENEGO-PRET-PERSONNEL, pour le traitement des réclamations des collègues.

 **Nous invitons les salariés concernés à utiliser ce canal le plus rapidement possible car en septembre, il sera trop tard.**

SERVICE SUCCESSIONS

Un énorme retard existe dans ce service actuellement (plus de 6000 dossier en attente). Nous demandons que des mesures soient prises dans les meilleurs délais afin de résorber ce retard d'autant que les congés d'été ont débuté.

La surcharge de travail a des conséquences néfastes sur la santé des collègues, les élus demandent des actions rapides.

La Direction : Une opération spécifique est mise en place depuis cette semaine afin de résorber cet énorme stock.



3 personnes d'une entreprise externe sont détachées pour une période de 9 mois.

la cgt Depuis des années, ce service souffre d'un manque d'effectif flagrant, la Direction semble faire une petite avancée qui bien sûr n'est pas pérenne et donc ne satisfait la CGT. Nous gardons un œil attentif sur ce service en souffrance.

REGIE ATHOS

Les élus CGT demandent qu'une liste des noms des nouveaux entrants (cdd d'été, stagiaires, nouveaux embauchés, etc...) soit communiquée en amont à la régie Athos afin que le badge d'accès puisse être préparé avant et disponible à l'accueil pour leur arrivée. En effet, ce problème a une répercussion sur le prix du repas au restaurant d'entreprise, le droit d'entrée leur est comptabilisé en totalité.

La Direction : elle convient du problème et affirme que dorénavant, les badges seront faits en amont. Une régularisation du droit d'entrée au restaurant d'entreprise pour les collègues concernés sera effectuée par la DRH.

la cgt Enfin, une question travaillée et résolue par la DRH !

COLLEGUES EN MISSION

Suite à avis médical, des collègues sont en mission dans les services du siège comme au CREDITS et leur mission se termine fin juillet. Nous demandons qu'ils soient informés de la suite donnée à l'avis médical avant de partir en congés.

La Direction : Un point est fait avec les directions pour prolongation ou pas. Pour les missions se terminant au 31/07, une information orale sera faite rapidement aux collègues concernés. Les salariés en mission suite à un avis médical seront prolongés jusqu'en septembre.

la cgt C'est une avancée mais les collègues qui sont affectés au siège pour X raisons sont de véritables renforts dans les services sinistrés et nous souhaitons que la DRH le comprenne et en tienne compte.



Agnès
KLEIN



Brigitte
ROCHER



Olivier
MARTINEZ