

Réunion du 28 août 2015

1/ TRIEL SUR SEINE.

L'agence de TRIEL SUR SEINE est en travaux actuellement, les salariés travaillent dans un mobil-banque.

Les commodités posent régulièrement problème.

Les salariés doivent gérer une CAS et un DAB qui sont régulièrement hors d'usage.

La délégation CGT demande à la direction une révision complète de ce mobil-banque pour que le temps des travaux se passe le mieux possible.

La délégation CGT, au vu de ces difficultés, compte, bien sûr, sur le versement de la prime travaux pour les salariés qui pâtissent de cette situation, et sur une modulation significative des objectifs tant individuels que collectifs.

REPONSE : Un point est fait avec la direction des travaux. Une révision a été faite il y a peu de temps. Pas de prime de travaux prévue pour les mobil-banque. Pas de modulation des objectifs.

COMMENTAIRES : La direction considère que travailler dans un mobil-banque, de surcroît en mauvais état, n'est pas une nuisance liée aux travaux et que pour ces salariés tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes !

2/ LA DEFENSE

L'agence de la DEFENSE souffre depuis trop longtemps d'un manque d'effectif.

A ce jour l'agence dispose d'un DA, un SARCP et un COCO.

Le flux clients est très important de par l'implantation de l'agence ainsi que le nombre de dossiers « Apporteurs » ! L'agence ne peut honorer tous les dossiers faute de personnel.

La délégation CGT demande en urgence l'affectation d'au moins un COFI pour se rapprocher du contrat de service.

REPONSE : La Délégation du Personnel n'a pas vocation de faire un point exhaustif agence par agence des effectifs. Un COFI intégrera l'agence le premier septembre.

COMMENTAIRES : La direction semble oublier que les cas particuliers et les conditions de travaux sont dans les prérogatives des DP.

3/ RETRAIT INTER BUREAUX

Même la merveilleuse assistante Cloé ne se prononce pas sur la procédure des retraits inter-bureaux !

En consultant le CRC le client apprend qu'il peut se rendre dans n'importe quelle agence et faire un retrait ; ce n'est pas faux, mais... !

D'une agence à l'autre, les règles ne sont pas les mêmes : dans certaines agences, c'est « pas d'opération du tout en inter-bureau », ordre du manager qui dit avoir reçu l'instruction de son manager dans d'autres agences, c'est la procédure telle qu'on peut la trouver mais limitée à 300 € sur 7 jours glissants et rien de plus ; dans d'autres agences, c'est tout montant avec l'accord de l'agence

détentrices du compte comme le préconisent les bons réflexes sous E.THIQUE du 15/07/2015 (souvent sous la forme d'un 10-10 fait par le salarié qui répond à l'accueil) alors qu'il est nécessaire d'obtenir l'accord et la signature du manager de l'agence où se passe l'opération (grande logique ; il maîtrise le dossier client qu'il ne connaît pas !!)

La délégation CGT demande une procédure, sans « préconisations », claire, nette, précise, logique et homogène afin de protéger les salariés (exemple : solliciter l'agence de domiciliation du client avant tout retrait. E.THIQUE du 15/07/2015).

Qui est habilité à donner un accord dans l'agence de domiciliation ? Sous quelle forme ? (10-10, mail, etc.....)

REPONSE : Il y a une procédure du deux juin une mise à jour est à l'étude.

COMMENTAIRES : La direction a découvert avec stupeur qu'il existe au moins trois procédures que la délégation CGT leur a remises en main propre, et s'est engagée à faire un grand ménage !! A suivre.

4/ PAS D'USER, PAS DE CHOCOLAT

Le samedi 25 juillet, il a été impossible toute la journée de joindre quiconque pour réinitialiser un « user ». Cela n'a été possible que le mardi suivant. Cette situation a handicapé des salariés, et donc des équipes entières !

Nous demandons à la Direction des explications et exigeons que des mesures soient prises afin que cela ne se reproduise plus.

REPONSE : Il n'y a pas eu de dysfonctionnement seulement trois demandes reçues et traitées ce jour ci.

COMMENTAIRES : Sûrement un fantasme de salariés qui ne souhaitaient pas bosser !

5/ FONDS EN AGENCE

Afin d'éviter les incivilités et agressions des clients partant en vacances par exemple, nous demandons que les délais prévus informatiquement pour la livraison des commandes de fonds exceptionnelles soient respectées.

Situation vécue à L'ISLE ADAM : deux commandes pour le 23 juillet et le samedi 25 juillet, elles n'étaient toujours pas livrées !!!

REPONSE : Après interrogation du service flux espèce c'est une situation exceptionnelle.

Un dépannage exceptionnel a été mis en place.

COMMENTAIRES : Encore une situation exceptionnelle et une procédure en escalade. Ce qui est exceptionnel, c'est que tout fonctionne !

6/ LA PETITE TABLETTE EN MOUSSE

En son temps, la direction avait accusé certaines O.S. (Organisations Syndicales) de bloquer le déploiement des tablettes.



Réunion du 28 août 2015

2/2

Ce qui est faux ! Nous demandions juste une consultation et de ne pas « mettre la charrue avant les bœufs » !

Il n'aura pas fallu longtemps pour que les salariés se plaignent de lenteurs, d'anomalies diverses et variées....

Maintenant, après avoir supprimé les stylos de l'accueil, la direction envoie un mail pour demander aux agences d'enlever les tablettes ! Bientôt les chaises, les extincteurs, les présentoirs, les écrans, les agrafeuses.....

La Direction ne se pose pas la question du « pourquoi » et du « comment » de toutes ces incivilités. Au lieu de soigner le mal, elle pose un cataplasme sur une jambe de bois !

La délégation CGT demande à la Direction si elle pense sceller tout le mobilier au sol et aux bureaux ou si elle préfère trouver des solutions pérennes afin d'éviter ces incivilités.

« **Objet** : Retrait des tablettes SAG à l'accueil.

Bonjour à toutes et à tous,

Suite à une nouvelle agression physique (projection de tablette) commise à l'encontre d'une salariée, La Direction de la CEIDF a décidé de prendre une mesure conservatoire en retirant provisoirement les tablettes SAG installées sur le meuble accueil des agences.

Pour retirer la tablette SAG du poste « accueil » :

Déverrouiller le câble de sécurité fixé en haut à droite de la tablette en utilisant la clé attachée au câble,

Décrocher la partie du câble de sécurité qui est attachée au pied de l'écran ou enroulée autour du bras articulé du poste de travail,

Débrancher la mini fiche USB du câble de connexion en soulevant le clip de sécurité en haut à gauche de la tablette.

NE PAS DEBRANCHER LE CÂBLE DU PC

Laisser le câble de connexion derrière le poste en attente. »

REPONSE : Les mesures d'urgence ont été prises pour fixer les tablettes. L'agression était liée à un refus d'OAD. La direction va faire évoluer la procédure.

COMMENTAIRES : Il aura fallu attendre malheureusement une agression, pour que la Direction se décide enfin à changer la procédure des OAD qui pose problème depuis..... Restent les procédures TEMPO et inter-bureau, où chaque agence a sa propre procédure ! Les délais d'encaissement sur les chèques, trop flous..... Doit-on attendre des agressions à coup d'extincteur, de chaises.... qui sont impossibles à sceller ?

7/ DES ACTIONS SONT EN COURS

Lors de la DP de juillet, la délégation CGT avait fait remonter le problème de l'agence de SURESNES qui tourne avec un DA et deux COCO, qui bien que plein de bonne volonté, ne sont pas habilités, ni formés à remplacer une SARCP en congés mater et un COFI.

La Direction au cahier nous avait rassuré : « des actions sont en cours. »

A ce jour, la situation reste inchangée : si les actions commerciales étaient aussi rondement menées par les salariés, ceux-ci s'attiraient les foudres de la Direction !

Comme nous ne croyons qu'à la valeur de l'exemple, devons-nous mener nos actions au rythme de la Direction ?

Gérard DUSSART s'était engagé lors de la « grande messe » à ce que tous les recrutements soient réalisés avant l'été et nous ne doutons pas de sa parole, mais après les avoir recruté (encore merci patron) où les a-t-il caché ? merci de les affecter dans les agences et services en souffrance.

REPONSE : La Délégation du Personnel n'a pas vocation de faire un point exhaustif agence par agence des effectifs. Deux COFI intégreront l'agence le premier septembre, une mobilité et une embauche.

COMMENTAIRES : La direction semble oublier que les cas particuliers et les conditions de travaux sont dans les prérogatives des DP.

8 / AGENCE DE COURBEVOIE

Avant la réorganisation, l'agence de Courbevoie avait un ETP de 12. Après la réorganisation, il passe à 8 (0 Chargé d'Accueil, 2 COCO dont 1 en parcours COFI, 3 COFI dont 1 qui est à 3/5^{ème}, 1 RGC, 1 SARCP et 1 DA).

Il y a un hic, car l'agence se compose d'un double accueil + 7 bureaux + 1 local provisoire, ce qui fait 10 postes. Alors que le flux clients (physique, téléphonique, mail, courrier) est intense et que l'agence est dotée d'un double accueil, une seule personne assure l'accueil matin et après-midi toute la semaine. Un AGC est quotidiennement sollicité dans ce cadre précis ce qui n'est pas ça fonction première. C'est juste inadmissible !

La Délégation CGT demande à la Direction de positionner 1 COCO et 1 COFI supplémentaires, ce qui serait plus tolérable et confortable pour l'équipe.

REPONSE : L'agence de COURBEVOIE a un effectif de huit salariés, prévu au contrat de service. La direction va regarder pourquoi un AGC est sollicité quotidiennement.

COMMENTAIRE : Pourquoi la direction contacte l'agence après la réunion alors qu'elle a les questions à l'avance ?

Et quand le contrat de service n'est pas adapté, la direction pourrait le faire évoluer pour le bien-être des salariés.

Vos élu(e)s et représentant(e)s en Délégation du Personnel Réseau
Isabelle MAUZAT, Véronique DANET-DUPUIS, Jérôme DUCAMP, Pierre PLUQUIN,
Nicolas PROTIERE, Pablo HURTADO, Sarah PEYROT