

## Réunion du 24 septembre 2015

***Nous ne reprenons ici que quelques points, la réunion se poursuivant courant octobre pour terminer l'ordre du jour.***

### POINT SUR ACTIVITE CREDITS

La Direction nous a présenté des graphiques qui, malgré leur peu de précision (aucun chiffres précis), démontre bien que l'activité a été plus que soutenue, voire énorme. Nous avons déploré de ne pouvoir avoir le nombre précis de VEFA, rachat externes, prêts immobilier notaire et surtout le nombre d'escalades par jour et en stock. La Direction s'est montrée muette sur ces précisions qui devaient déranger.

Une satisfaction pour le Directeur : 70 à 80 % des rendez-vous notaires ont été « sauvés » malgré l'engorgement des déblocages. De qui se moque-t-on ? Une banque digne de ce nom doit « sauver » 100 % des rendez-vous ! d'ailleurs le mot sauvé démontre à lui seul les difficultés des crédits BDD...

Pour résorber le stock et permettre qu'enfin les formations prévues pour la nouvelle organisation se fassent, en espérant que le flux va significativement baisser, il est prévu 5 personnes du réseau et 6 personnes intérimaires pour renforcer cette Direction Adjointe. Le Directeur était très content de nous annoncer aussi l'ouverture de 2 postes début octobre qui seront proposés en priorité aux collègues qui sont déjà détachés dans cette Direction. Il est à noter que 3 personnes partent d'ici avril 2016 et que leur remplacement n'a pas été évoqué donc cela fera encore une personne de moins. Enfin, tout dépendra des liquidités de la CEIDF pour les renforts et la capacité à prêter aux clients ... De tout façon, la polyvalence est espérée pour la fin d'année et alors tout ira mieux, quelle blague !!! Malgré notre esprit constructif à travers notre participation à l'étude sur une réorganisation de cette activité essentielle, c'est toujours le même dogme à ne pas vouloir renforcer durablement les effectifs. On attend quoi ?? Que les clients se détournent de la CEIDF pour emprunter, las qu'ils seront bientôt d'attendre en vain une offre ou un déblocage !!!

### CLASSEUR CLIENT

C'est un outil qui doit remplacer ARCADE devenu obsolète. Il doit être mis en place en novembre lors d'une opération nationale. Lors de celle-ci, la CEIDF doit transférer 18 millions de dossiers d'un système à l'autre. Pourvu que rien ne se perde !!!

Cet outil permettra de dupliquer un même document pour Monsieur, Madame et leurs enfants. Ils seront accessibles par une nouvelle icône sur la synthèse « PLAN DE CLASSEMENT » et classés par thème à l'aide d'onglets (mandats, bancarisation, crédits, épargne, assurance-vie, etc...). Les onglets n'apparaîtront que si le client détient le type de produit concerné par le thème (onglet épargne si le client a de l'épargne par exemple). Il sera possible de collecter les réclamations des clients en plus du DRC et des contrats. Lors d'un contrat souscrit par SAG, ce dernier ira directement dans CLASSEUR CLIENT sans avoir à scanner le contrat. Le FICP et le FCC alimenteront directement CLASSEUR CLIENT. Grâce à PLAN DE CLASSEMENT il sera possible d'éditer les relevés de comptes des clients.

### SAG

La CEIDF ne brille pas par l'utilisation de la SAG.

En effet, seulement 1 contrat souscrit ainsi par 369 agences. 945 tablettes sont déconnectées sur 2956 installées. 91 agences n'ont pas ouvert de produit ainsi.

Pour nous, il est évident que les problèmes récurrents de lenteurs, de blocage et autres, n'ont pas encouragé l'utilisation de la tablette. Selon la Direction, cela proviendrait des postes informatiques qui se font vieux. Il est envisagé de les changer.

Nous avons soulevé un manque d'information sur ce dispositif car un N° d'assistance existe, le 02.35.12.63.05 qui ne semble pas être connu dans le réseau. De plus, un site expliquant le fonctionnement incluant une FAQ qui permet de solutionner certains problèmes est à disposition dans intranet.

En fait, pour l'instant les tablettes font un bide !



## Réunion du 24 septembre 2015

2/2

### INCIVILITES

Le Plan d'actions pour la prévention des risques psychosociaux prévoit dans son article II-1 que « *Toute incivilité devant être déclarée, un point trimestriel des déclarations sera présenté pour débat et recherches de solutions aux CHSCT et au CE.* »

Nous voulions donc profiter de ce point pour demander, à la Direction, les mesures de prévention qu'elle avait mis en place pour en limiter leur nombre et leurs effets.

Un constat : les chiffres sont en hausse. 225 en 2012, 264 en 2013, 488 en 2014 et nous en sommes déjà à 259 sur le 1er semestre.

Dans un premier temps, la Direction a tenté de les minimiser en ne reprenant que ce qu'elle considérait comme « Agression ». Elle considère que certaines insultes feraient partie de la vie courante

Si dans « son » plan RPS (rappelons qu'à la CEIDF, celui-ci n'a pas fait l'objet d'une négociation), la Direction précise que « *les relations avec la clientèle peuvent être sources de risques psychosociaux à fort impact sur la santé des salariés.* », elle semble oublier la définition suivante, reprise pourtant dans un accord de Branche qu'elle devrait se faire fort d'appliquer :

« *L'incivilité est définie comme la non observation des convenances ou l'absence de respect d'autrui (individuel ou collectif) entraînant une rupture avec les mécanismes et codes basiques de communication et un risque explicite ou implicite pour la sécurité, le bien-être et la santé mentale ou physique des personnes; elle constitue un fait susceptible d'incrimination pénale.* »

**Pour la CGT**, il est injustifiable, inexcusable, intolérable que nos collègues se fassent agresser par des clients dans l'exercice de leur fonction.

Nous réclamons que tous les actes d'incivilité soient traités sans compromission. A cet effet, nous avons rappelé à la Direction que l'échelle des actions pouvait aller du courrier de rappel des règles de la bienséance jusqu'à la rupture de la relation commerciale. Chaque agresseur devrait donc recevoir, à minima, son courrier.

Sur ce dernier point, il semble que nous ayons été entendus par le Président du Comité d'Entreprise, Gérard DUSART.



Aline DUPRE



Brigitte ROCHER



Bernard DANTEC



Jean-Michel EDON



Pierre-Yves INGLESE



Stéphane RUFFIN