

Réunion du 10 septembre 2015

1\ ESPACE TEMPS

2\ PORT D'ARMES EN AGENCE

3\ VILLENEUVE LA GARENNE

4\ ET 5\ PAS DE PROMOTION POUR LES SALARIES A TEMPS PARTIEL OU JOURS REDUITS

6\ LA PETITE LETTRE QUI CHANGE TOUT

7\ PANTIN 4 CHEMINS

8\ FORFAIT CADRE JOUR REDUIT

9\ MISE EN DANGER DE LA VIE D'AUTRUI

10\ FERMETURE D'AGENCE ESTIVALE

11\ RENTREE SCOLAIRE

12\ AGENCE NANTERRE

13\ CONFORMITE

14\ PANNE PUMA

15\ SCANNER

16\ MISE À JOUR INFORMATIQUE

17\ PRÊTS CONSO

18\ FIN D'ANNÉE

19\ PONTS 2016

20\ ET 21\ PARC TÉLÉPHONES MOBILES

22\ AGENCES MONO GAB EXTERNE

23\ TRIEL SUR SEINE - QUESTION DU 28/08/2015

1\ ESPACE TEMPS

Le délai de prévenance, concernant une possible indisponibilité du salarié convoqué à une formation mentionnée sur les convocations, est de 15 jours.

La délégation CGT souhaite savoir comment un salarié à qui on envoie une convocation à j-11 peut prévenir à j-15 qu'il a une absence prévisible ?

La délégation CGT souhaite également savoir quelle est l'implication du manager dans une formation incendie ?

Réponse : Ce n'est pas normal ! Le délai doit être de 3 semaines. Il n'y a aucune implication du manager dans le cadre de la formation « incendie ».

2\ PORT D'ARMES EN AGENCE

Dans un passé pas si loin que cela, nos agences bancaires étaient équipées de SAS à détection de masses métalliques, permettant de filtrer les entrées. La consigne de sécurité était claire : pas d'armes dans nos locaux.

Le fonctionnement des agences a évolué et les SAS ont disparu. Récemment, le plan VIGIPRATE a été renforcé, multipliant le nombre des forces de l'ordre en armes dans la rue. Ceux-ci, même en fonction, effectuent des opérations dans nos distributeurs internes et à

l'accueil.

Les élus CGT demandent qu'une consigne claire soit prise et communiquée aux agences et aux intéressés concernant ces situations.

Réponse : La direction a noté la demande. Le point va être mis à l'étude.

Commentaire : Encore une fois, la direction découvre la vie des salariés en agence !

Il y a urgence !! Il en va de la sécurité des salariés et des clients ! Une étude ne suffit pas, nous exigeons des consignes.

3\ VILLENEUVE LA GARENNE

L'agence de Villeneuve la Garenne, qui a bénéficié du renfort d'un intérimaire, s'inquiète de la fin de la mission de ce dernier fixée le 29 septembre.

Nous demandons si un recrutement, dans cette agence, est à l'ordre

du jour ?

Réponse : Le poste est pourvu pour une prise de fonction le 06/10.

Commentaire : Pour une fois, la direction a fait preuve d'anticipation !

4\ PAS DE PROMOTION POUR LES SALARIES A TEMPS PARTIEL OU JOURS REDUITS

Des salariés se sont vu refuser des inscriptions à des parcours (COFI, DA...) sous prétexte qu'ils ne travaillaient pas à temps complet.

La délégation CGT est surprise de ces méthodes et demande des explications.

Réponse : L'accès à la formation n'est pas lié au temps de travail.

Commentaire : La réponse écrite de la direction ne peut être différente et est conforme à la législation.

La réalité est toute autre ! La direction est d'une mauvaise fois sans limite ! Si vous êtes l'objet de cette différence de traitement, prenez contact avec nous !

5\ PAS DE PROMOTION POUR LES SALARIES A TEMPS PARTIEL OU JOURS REDUITS (bis)

Des managers demandent à des salariés à temps partiel de reprendre leur poste à temps complet s'ils souhaitent bénéficier d'une promotion.

La délégation CGT est surprise de ces méthodes et demande des explications.

Réponse : Même réponse que précédemment. L'accès à la formation n'est pas lié au temps de travail.

Commentaire : Même commentaire que précédemment. La réponse écrite de la direction ne peut être différente et est conforme à la législation.

La réalité est toute autre ! La direction est d'une mauvaise fois sans limite ! Si vous êtes l'objet de cette différence de traitement, prenez contact avec nous !

6\ LA PETITE LETTRE QUI CHANGE TOUT

Suite à la fusion, le poste de Directeur d'Agence Adjoint DAA est devenu Second d'agence Responsable de Clientèle Patrimoniale SARCP(E).

La rémunération liée à la classification de l'agence d'affectation n'est plus de mise, seule l'expérience compte.

Les salariés SARCP qui ont l'espoir de gagner leur lettre de « noblesse » et par conséquent, le fameux E (et une augmentation de leur rémunération) ont trouvé le cheminement dans la réponse de la direction qui suit :

Pour les SARCP, 2 critères ont été définis pour prétendre à un poste de SARCP(E) :

-l'ancienneté dans le poste

-l'appréciation des compétences.

Les collaborateurs qui disposent d'une expérience de 5 ans dans le poste et qui sont appréciés à 4 pourront évoluer à un poste de SARCP(E).

La délégation CGT souhaite savoir si l'expérience de 5 ans dans le poste inclue les années où ces salariés étaient DAA, ou, si la première promotion en interne ne se fera qu'en 2020. Ce qui serait la cerise sur le gâteau !



Réunion du 10 septembre 2015

2/4

Sachant que les appréciations des compétences sont bouclées, combien de SARCP sont devenus SARCPÉ ?

Réponse : L'expérience de DAA est reprise. En 2015, il y a 8 DAA nommés en SARCPÉ. Les appréciations de compétences sont en cours de collecte.

Commentaire : Enfin une « bonne nouvelle » ! Nous reposerons la question lorsque tous les EAC seront remontés.

7\ PANTIN 4 CHEMINS

Après des mois et des mois de recherche et d'appels d'offre en interne en externe l'agence de PANTIN 4 CHEMINS avait enfin trouvé un directeur d'agence.

Malheureusement pour l'agence mais bien heureusement pour le DA (une promotion est toujours bienvenue), ce dernier a bénéficié d'une mutation dans une agence plus grande et dans un secteur plus agréable. Comme quoi, être DA à PANTIN 4 CHEMINS peut ouvrir des portes.

À ce jour, l'agence tourne depuis son départ..... avec deux COCO et un RGC.

La délégation CGT demande en urgence la nomination d'un DA.

Réponse : Un DA nomade est déployé en renfort depuis cet été. Un recrutement est en cours.

Commentaire : La direction n'arrive pas à « trouver » un DA pour cette agence. Étonnant puisque nous connaissons des salarié(e)s intéressé(e)s ! !!

En attendant, les collègues sont en souffrance ! Affaire à suivre...

8\ FORFAIT CADRE JOUR REDUIT

Un cadre a la possibilité depuis quelques mois, suite à une demande en DP de la CGT, de conserver le bénéfice de son forfait cadre en réduisant son activité en nombre de jours travaillés : le fameux forfait cadre jour réduit.

En consultant les gestionnaires RH sur ce point précis, les réponses apportées sont aussi nombreuses que les gestionnaires RH interrogés.

Afin d'avoir une réponse claire la délégation CGT souhaite connaître les démarches que doit effectuer un cadre au forfait pour bénéficier d'une demie journée par semaine.

Réponse : Le forfait cadre « réduit » est de 165 jours par an soit 80% ou 124 jours par an, soit 60%. Il s'agit d'une disposition légale afin d'avoir une égalité de traitement.

Commentaire : Malheureusement c'est la règle des 5 C : « C'est C__ mais C'est Comme Ça ! » Encore un accord (de m__e) unilatéral inadapté et sans souplesse.

9\ MISE EN DANGER DE LA VIE D'AUTRUI

Les agences sont ouvertes du mardi au samedi, le siège du lundi au vendredi, mis à part le CAB et quelques salariés égarés, qui sont présents le samedi.

Le service Procédures Civile Exécution (PCE) est dorénavant fermé le samedi.

Cet été, un salarié l'a découvert à ces dépens : Une cliente a reçu un courrier de la CEIDF lui donnant le montant non saisissable dont elle pouvait disposer sur son compte. Fort de cette indica-



tion et munie de ce courrier, elle s'est présentée à son agence. Une opposition 0812 bloquait informatiquement son compte.

Après avoir essayé de contacter les services du siège habilités à lever cette opposition, le CAB, puis le DSC, le salarié a dû expliquer à la cliente que la CEIDF ne pouvait rien faire pour elle avant le mardi.

Le salarié a eu de la chance, la cliente ne lui a pas jeté de tablette au visage mais s'est effondré en larme dans l'agence, à la vue des clients médusés devant l'incapacité de l'agence à régler cette situation.

La délégation CGT demande à la direction de trouver une solution afin d'identifier un interlocuteur habilité à lever tous types d'opposition le samedi, qui dit opposition dit problématique et souvent clients mécontents, conditions de travail dégradées et insécurité.

Réponse : La situation a été remontée. Une liste d'actions qui peuvent être réalisées en cas d'urgence existe. Le cas va être étudié pour voir si cette situation peut être ajoutée à la liste.

Commentaire : De mieux en mieux !... La direction décide de changer les jours de fonctionnement de certains services sans réfléchir, ni s'assurer que le Réseau peut s'en passer le samedi et que ces mesures ne détérioreront pas la santé et la sécurité des salariés !

Comme d'habitude, la direction n'écoute personne et n'en fait qu'à sa tête !

10\ FERMETURE D'AGENCE ESTIVALE

La direction avait annoncé aux instances syndicales, hormis la délégation du personnel à qui elle ne souhaitait pas communiquer les informations, la fermeture de 29 agences pendant la période estivale.

D'autres agences ont dû fermer faute de personnel, par exemple l'agence d'Auvers-sur-Oise (AVO 507) qui a fermé 2 mercredi de suite.

Quid des objectifs commerciaux ? Des statistiques sur les appels téléphoniques non répondus ? Des MAD ? etc...

La délégation CGT souhaite connaître le nombre d'agences fermées, en plus des 29 prévus cet été.

Réponse : La direction fait le point sur la situation et répondra en CE et au CHSCT.

Commentaire : Les élu-e-s délégués du personnel posent une question dans leur instance, et la direction va répondre dans les deux autres ! Quel manque de respect vis-à-vis des élu-e-s et du personnel !

11\ RENTREE SCOLAIRE

La direction a accordé aux salariés une possibilité d'arrivée retardée le jour de la rentrée comme il est d'usage à la CEIDF depuis toujours.

Il est regrettable que la liste de diffusion de cette information soit restée confidentielle et ciblée.

En effet, certains salariés en l'absence de leurs managers le samedi 28, ont découvert cette possibilité le mardi premier septembre... et n'ont, par conséquent, pas pu bénéficier de cette possibilité d'accompagner leurs enfants à cette rentrée scolaire.

Il serait de bon ton l'an prochain, que la liste de diffusion soit élar-



Véronique DANET-DUPUIS SARCPÉ



Réunion du 10 septembre 2015

3/4

gie à tous les salariés de la CEIDF.

Il n'est pas précisé dans cette communication, la procédure de régularisation de badgeage.

La délégation CGT demande que la direction nous indique la procédure à suivre pour modifier les compteurs des salariés concernés.

Réponse : Il s'agit d'une souplesse. Le temps octroyé doit être rattrapé.

Commentaire : Merci patron pour la souplesse !! Cela fait des années que l'entreprise autorise cette entrée retardée sans demander de rattraper. Cela s'appelle un usage ! Tant qu'il n'est pas dénoncé, il doit s'appliquer !

12\ AGENCE NANTERRE

L'agence de Nanterre est passée en catégorie A suite à la réorganisation d'octobre 2014. L'effectif était de 8 salariés avant (1 COCO, 4 COFI, 1 RGC, 1 DAA et 1 DA) ; à ce jour, il ne reste que 5 salariés.

La délégation CGT exige un effectif en adéquation avec la classification de l'agence et les objectifs mis en place.

Réponse : Le fonds de commerce détermine la classification. L'effectif théorique est de 6. À ce jour, le poste de RGC est vacant.

Commentaire : À ce jour, les collègues sont en souffrance car l'effectif théorique n'est pas atteint et surtout ne suffit pas ! La réorganisation a réparti la même activité commerciale en termes de portefeuilles sur moins de salariés, les conditions de travail sont dégradées et la santé des salariés est détériorée ! La direction n'a même pas daigné contacter l'agence... Mais sur le papier, tout va bien.

13\ CONFORMITE

Suite à plusieurs appels du service conformité, il a été rappelé deux procédures :

→ Interdiction de lever la réserve d'encaissement d'un chèque, en dehors d'une ouverture de compte, par d'autres salariés que le SARCP(E) ou le DA.

→ Contrôler en informatique chaque chèque déposé (avant de scanner, il faut vérifier la correspondance entre le bénéficiaire du chèque et le titulaire du compte).

Or, lors de dépôt de chèques en direct, MYSYS n'applique pas de réserve d'encaissement. Ce n'est donc pas le salarié qui a levé la réserve.

Concernant le contrôle systématique des chèques, nous avons soulevé le problème en DP l'année dernière, indiquant qu'il était impossible de contrôler chaque chèque, à moins que l'on embauche des personnes à temps complet pour exécuter cette tâche.

La direction nous avait répondu de ne contrôler que les mentions légales sur le chèque, sans interrogation informatique....

Pourquoi cette procédure et cette information n'ont pas été communiquées à la conformité ?

La délégation CGT demande que la direction précise ce processus.

Réponse : La réponse est toujours d'actualité. Le point va être étudié.

Commentaire : Il faut mettre en corrélation la procédure et ce qu'il est matériellement possible de faire sur le terrain !



Pierre PLUQUIN
D.A.

Si tel n'était pas le cas, en attendant l'embauche d'un salarié par agence dédié aux contrôles des remises de chèques, nous vous conseillons de planifier des plages horaires pour effectuer dans un bureau chaque jour ces contrôles avant de scanner des chèques ! À moins que la direction baisse sensiblement les objectifs annuels, les temps forts, etc...



Isabelle MAUZAT
COFI

14\ PANNE PUMA

Suite aux dysfonctionnements répétés de ce programme engendrant le mécontentement de nombreux clients, nous demandons que la direction prenne des mesures concrètes pour pallier à cette situation récurrente.

Réponse : Le point a été remonté à ITCE et au comité organisationnel...

Commentaire : Traduction pour les lecteurs n'ayant pas fait RH première langue : « rien ne va être fait, ne nous gonflez pas avec vos problèmes, et si vous n'êtes pas contents, contactez ITCE.

15\ SCANNER

De juin à juillet 2015, les documents scannés n'ont pas été enregistrés suite à un problème informatique.

À ce jour les dysfonctionnements perdurent !

Quid des contrôles où les documents n'apparaissent pas et des réclamations faites aux collègues pour dossiers incomplets ?

La direction compte-t-elle faire scanner à nouveau tous les documents envoyés au siège ? Si oui, par qui ?

Réponse : Ce point est en cours de vérification.

Commentaire : Décidément ! Nous reviendrons sur ce point prochainement !

16\ MISE À JOUR INFORMATIQUE

Au vu des objectifs une nouvelle fois très ambitieux attribués aux commerciaux, ces derniers espéraient avoir un outil de suivi fiable et mis à jour tous les mois. Tel n'est pas le cas !

Il ne s'agit pas de faire un « bidouillage » comme préconisé par la direction en allant consulter le PIQ. Lorsque les commerciaux doivent « remonter » les chiffres à la hiérarchie, cela doit être quotidien !

Il serait de bon ton que la direction s'applique les mêmes règles qu'elle impose aux salariés !

La délégation CGT demande que ces outils de suivi soient mis à jour tous les mois.

Réponse : Des contraintes sur les arrêtés MYSYS et des filiales permettent la mise à jour des tableaux de bord au mieux à M+1.

Commentaire : C'est ce que nous demandons ! Sauf qu'aujourd'hui, nous sommes plus à M+3 voir M+4.

17\ PRÊTS CONSO

Lors des montages des prêts à la consommation, il faut, depuis les nouvelles notations, demander aux supérieurs hiérarchiques, la validation des prêts.

Maintenant, les points ne sont plus comptabilisés au bénéfice de l'instructeur du prêt, mais au délégataire, car ce dernier devient



Réunion du 10 septembre 2015

4/4

l'instructeur quand il intervient sur le prêt.

Nous demandons que les points attribués, le soient au salarié instructeur initial.

Réponse : Lorsque le délégataire ferme l'application, l'instructeur ne récupère pas les points.

Commentaire : Une façon de rattraper le bonus managérial amputé cette année, on donne des points cadeau aux managers ? C'est motivant pour les commerciaux !!!! Cool l'ambiance en agence !

18\ FIN D'ANNÉE

Afin que ne se reproduise pas le même problème que celui rencontré pour la rentrée scolaire 2015 où l'ensemble des collègues ont reçu l'autorisation d'une rentrée décalée par l'intermédiaire d'un mail de Mr DUSART et ce le jour ouvré précédent la rentrée scolaire, les élus CGT demandent à la direction de bien vouloir anticiper les fêtes de fin d'années et de prévoir une note de service dans un délai raisonnable.

Réponse : Le point est remonté.

19\ PONTS 2016

La délégation CGT propose les jours de pont suivants :

- pour les collègues travaillant du lundi au vendredi – les 15/07 et 31/10/2016
- pour les collègues travaillant du mardi au samedi - les 02/01, 26/03, 14/05, 13/08, 12/11 et 24/12/2016.

Nous rappelons à la Direction que les samedis de Pâques et de Pentecôte sont un usage.

De plus, le samedi et le lundi de Pentecôte, journée de solidarité, ont été déduits des jours RTT (voir PV CE) et donc ne doivent pas rentrer dans les jours de ponts donnés par la Direction.

Réponse : La direction prend acte des propositions. La note sera diffusée le 24/09 après validation du CE.

20\ PARC TÉLÉPHONES MOBILES

La délégation CGT souhaite que la direction précise si les salariés dit sédentaires (DA et SARCP(E)) doivent laisser leurs téléphones portables professionnels sur leur lieu de travail en dehors des heures d'ouverture des agences ?

Réponse : L'utilisation est liée à une charte d'utilisation. « On fait ce qu'on veut ! »

Commentaire : C'est noté ! Les salariés peuvent le laisser à l'agence le soir, voir même refuser d'avoir ce cadeau (empoisonné ?) et ainsi préserver leur vie privée de toute intrusion professionnelle !!

21\ PARC TÉLÉPHONES MOBILES (BIS)

Les AGC/RGC affectés sur les DR, sont itinérants de par leur fonction.

Quand la direction pense-t-elle équiper ces salariés de téléphones portables professionnels comme tous les salariés itinérants à la CEIDF ?



Nicolas PROTIERE
AGC

Réponse : Cela n'est pas prévu.

Commentaire : Là c'est le pompon... La direction propose un parc de téléphone pour les nomades, l'étend aux sédentaires (DA et SARCP(E)), mais ignore les AGC qui sont nomades de par leur fonction.

On peut y voir du mépris pour la filière des AGC (bouche-trous T3 ?), où la finalité des téléphones portables, ne serait pas d'être plus facilement joignable, mais un outil de travail dissimulé pour les cadres en dehors des heures de travail ! On nous aurait mentit ???



Sarah PEYROT
AGC

22\ AGENCES MONO GAB EXTERNE

Dans une agence qui ne possède pas de DAB interne, mais qu'un GAB externe, que préconise la direction lorsque le salarié doit accompagner des clients au GAB et que tous les collègues de l'agence sont indisponibles ?

Quid des appels téléphoniques ?

Quid du « tiroir chèquiers/cartes » ?

La délégation CGT demande que la direction précise un process clair, concis, à communiquer à toutes les agences concernées.

Réponse : Il ne doit pas y avoir d'accompagnement au GAB.

Commentaire : Et ben ! Maintenant, si un(e) client(e) vous demande de l'aider au GAB, il va falloir lui demander d'aller voir ailleurs !!! N'importe quoi ! C'est tout simplement scandaleux venant de la direction !

Il faut vendre, « faire » des nouveaux clients, mais surtout ne pas aider les clients ! C'est une relation à sens unique...

23\ TRIEL SUR SEINE - QUESTION DU 28/08/2015.

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.

a/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.

b/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 d'une modulation significative des objectifs tant individuels que collectifs.

Réponse : Un point est en cours.

La délégation CGT revient vers la direction et demande une réponse aux points a/ et b/.

Réponse : a) La vérification est en cours !

b) Il n'est prévu aucun versement de prime travaux.

Commentaire : Voilà comment sont considérés les salariés de la CEIDF par la direction !!

Vos élu-e-s et représentants en Délégation du Personnel Réseau

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