

Réunion du 30 octobre 2015

Sommaire

- PRIME MARIAGE / PACS
- ACCORD DU 22/07/2008
- PORT D'ARME EN AGENCE
- PANTIN QUATRE CHEMIN
- DE QUI SE MOQUE-T-ON ?
- AGENCE NANTERRE
- REMISES DE CHÈQUES
- C'EST PAS DE CHANCE
- LE (E) POSE PROBLÈME
- AIDE AU RENDEZ-VOUS
- VISITES MYSTÈRES
- FERMETURE D'AGENCES
- AGENCE LOUVRES
- DÉLAI D'ENCAISSEMENT 1 & 2
- CAS PARTICULIER
- RGC CERGY CERCLADES
- PARCOURS COFI
- CRESCENDO

1/ PRIME DE MARIAGE OU PACS ACCORD DE SUBSTITUTION RELA- TIF AU VOLET SOCIAL 22/07/08

« L'employeur assure à chaque salarié qui se marie ou conclut un PACS le paiement d'une prime dite de mariage ou de PACS. Cette prime de 1 000 E (mille euros) brut est versée dans le mois qui suit la demande motivée par la production du livret de famille ou PACS. Dans l'attente de modification de la réglementation, chaque salarié qui conclut un PACS bénéficie d'une journée de congé exceptionnelle. »

Bien qu'ayant fourni les documents exigés, des salariés se sont vu refuser l'application de l'article 5 de l'accord de substitution relatif au volet social du 22/07/2008..

La délégation CGT souhaite savoir s'il existe des règles, venues du diable vauvert, venant se substituer à l'accord de substitution relatif au volet social pouvant justifier le refus d'application de l'article 5 dudit volet social.

Réponse : Il n'y a pas de règle particulière, l'accord s'applique à tous les salariés de la CEIDF.

Commentaire : la seule règle est celle prévue dans cet article. Aucune restriction n'est mentionnée, par consé-

quent, aucun refus, dès lors que la production d'un justificatif a été faite, ne peut être opposé au salarié. N'hésitez pas à nous contacter en cas de problème !!

2/ PORT D'ARME EN AGENCE

A la question 40/ PORT D'ARME EN AGENCE (avoir une consigne claire en cas de personnel habilité à porter une arme police armée ... qui entre armé dans une agence) du 10 septembre 2015 ; la direction répond : « Un point sera fait avec la Direction Adjointe de la Sécurité. »

La délégation CGT demande quelles sont les consignes claires prises après le point réalisé avec la Direction Adjointe de la Sécurité.

Réponse : Aucune consigne particulière n'a été définie. Si le cas se présente, il faut remonter à Nicolas COLSON (Direction de la Sécurité) les dates et heures afin que la Sécurité se rapproche de l'organisation concernée (police, gendarmerie, armée).

Commentaire : Comme d'habitude, la CEIDF n'anticipe pas ! Elle préfère agir après coup !

3/ PANTIN QUATRE CHEMIN

Depuis mi juillet un DA nomade est en poste dans cette agence. Où en est le recrutement en cours ?

Les salariés intéressés ne peuvent postuler à ce poste, puisqu'aucun appel d'offre n'a été mis en ligne.

La direction a-t-elle réellement la volonté de pourvoir ce poste rapidement ?

Réponse : Le recrutement est en cours de finalisation.

Commentaire : le poste n'ayant pas été ouvert, le recrutement a été fait entre amis. Espérons que le DA arrive avant la Saint-Glinglin !!

4/ MAIS DE QUI SE MOQUE-T-ON ?

Lors de la délégation du personnel de septembre la délégation CGT a fait remonter que l'opposition 0812 ne pouvait être levée que par le Service Procédure Civile Exécution.

La fermeture de ce service le samedi ne permet donc plus cette opération. Les clients mécontents se présentent en agence le samedi, un risque important d'insécurité résulte de ce fait.



Réunion du 30 octobre 2015

Ce à quoi, la direction au cahier répond que notre remarque sera communiquée au service PCE « afin d'identifier, le cas échéant, une difficulté qui pourrait être constatée ».

Pour faciliter la recherche d'identification de difficultés, la délégation CGT demande à la direction de relire notre question 47 du mois de septembre, la difficulté rencontrée est de ne pas pouvoir lever l'opposition 0812 le samedi.

La délégation CGT demande une solution rapidement pour un bon fonctionnement en agence.

Réponse : Le CAB a été habilité à effectuer ce type d'opération.

Commentaire : cette information n'a pas été diffusée à l'ensemble des intéressés Heureusement que nous avons posé la question...

5/ AGENCE NANTERRE

Comme l'a fait remarquer la direction au cahier DP septembre, il manque un ETP sur l'agence de Nanterre.

Un COFI de l'agence de Rueil est en roulement permanent sur l'agence de Nanterre depuis le 31 août !!!

Quid de la part variable de ce salarié impactée par son absence à son agence d'affectation initiale ? Précision faite : dans un premier temps ce salarié n'avait pas de portefeuille clientèle, mais qui depuis, en possède un, dépendant évidemment de l'agence de Rueil ?

La délégation CGT demande une nouvelle fois un renfort urgent pour cette agence.

Un salarié qui ne se rend pas sur son lieu habituel de travail mais sur une autre affectation, doit se voir rembourser les frais km de son domicile à son lieu de travail. La direction applique-t-elle cette disposition légale ?

Réponse : Le COFI intégrera l'agence de Nanterre début novembre. La direction va étudier le dossier concernant les indemnités km.

Commentaire : les indemnités kilométriques sont dues, la direction va se rapprocher du N+1 pour que cet événement soit pris en compte dans le calcul de la part variable....

Gageons que cela soit fait et que la Direction ne fasse pas une nouvelle fois des économies au détriment des salariés !!!

6/ REMISES DE CHEQUES

Lors de la délégation de septembre la direction a noté au cahier : « Il convient de contrôler en informatique chaque chèque déposé parce que le scan permet la réalisation de l'opération monétaire mais ne dédouane pas le banquier de l'opération légale de vérifier la cohérence entre le bénéficiaire indiqué et le titulaire du compte sur lequel le chèque est déposé. »

La délégation CGT a contacté de nombreuses agences dans toutes les DR et aucune ne réalise ces contrôles. Les collègues contactés nous ont tous dit que ce n'était pas possible : trop de chèques à contrôler et pas de plages horaires prévues à cet effet.

Considérant le temps d'ouvrir de l'enveloppe, le temps de contrôler les mentions légales, de rentrer le numéro du client dans MYSYS, de contrôler le bénéficiaire puis les flux sur le compte, pour analyser la cohérence dudit mouvement, il faut compter au minimum une minute pour chaque chèque pour un salarié rapide.

Un salarié va donc mettre une heure pour traiter 60 chèques, deux pour 120 chèques.....

La délégation CGT demande sur quelles plages horaires les salariés en agence doivent-ils effectuer ces contrôles ?

Devant l'importance de ceux-ci, ils ne peuvent bien évidemment pas les faire au poste accueil au fil de l'eau entre la gestion du téléphone et le flux clientèle.

De plus, le scanner fonctionnant sans code User, qui porte la responsabilité en cas d'anomalie.

Réponse : Officiellement : Il s'agit d'une obligation légale ! Officieusement : La direction sait qu'il est matériellement impossible de faire les vérifications.

Commentaire : Nous voilà bien avancés !!

Nous exigeons que les rappels à l'ordre effectués par le service déontologie et conformité au sujet de ces contrôles cessent... et que des dispositions et instructions soient prises rapidement !!!

7/ C'EST PAS DE CHANCE

Une journée de grève intersyndicale a eu lieu le 08 Octobre 2015, un tract de mobilisation a été envoyé aux salariés tout comme pour la mobilisation du 24 mars (DP avril question 49) et tout comme en mars le tract a connu des problèmes d'acheminement. Comment la direction explique-t-



Réunion du 30 octobre 2015

elle que les tracts de mobilisation pour des appels à la grève rencontrent des difficultés systématiquement ?

Réponse : La direction n'a pas d'information mais assure qu'elle n'y est pour rien.

Commentaire : Ben voyons ! C'est vraiment se moquer du monde !

8/ LE (E) POSE VRAIMENT PROBLEME A LA DIRECTION

Des Chargés d'Affaire Gestion Privée intéressés par le poste d'Expert se sont vus répondre par leurs hiérarchiques lors des appréciations, que le poste était voué à disparaître et qu'ils devaient envisager un poste de management.

Cette information des managers n'étant pas un cas isolé, la délégation CGT souhaite en savoir plus sur le devenir de ces experts et l'ouverture de ces postes.

Réponse : La disparition de ces postes n'est pas à l'ordre du jour.

Commentaire : il faut que la classification associée au CACGPE perdure, nous redoutons que la situation de SARCPE se reproduise pour le CACGPE...ce qui constituerait encore un gain financier pour l'entreprise au détriment des salariés.

9/ AIDE AU RENDEZ-VOUS

Lors de la présentation aux élus du CE, la Direction nous avait assuré que cet outil n'était qu'une aide sans aucune obligation d'utilisation.

Or, il s'avère que certains hiérarchiques obligent les Co/Fi à l'utiliser et demandent des comptes sur les ventes non réalisées proposés par cet outil.

Nous demandons à la direction de rappeler à la hiérarchie le caractère non obligatoire de l'utilisation de cet outil, que c'est bien une aide à la vente lors de la préparation d'un rendez-vous et non l'utilisation de cet outil à des fins de contraintes de réalisations de ventes.

Réponse : L'information sera faite.

Commentaire : la vente conseil disparaît au profit de la vente mécanique. Un pas en avant vers la suppression

des RDV en face à face !!!

10/VISITES MYSTERES CULTURE NET DU 07/09/2015

Des performances proches de la moyenne attendue sur l'ensemble du parcours client, sauf sur :

L'accueil : au travers de la prise en compte du client dès son arrivée, la gestion de la file d'attente et l'information client en cas de retard par rapport à l'heure convenue du RDV

Le RDV conseil : la découverte client reste un point faible notamment dans le cadre d'un placement ou d'une ouverture de compte.

On note également l'absence de proposition de re-contacts systématiques (+ 30% des cas) ainsi que de présentation de produits et services connexes susceptibles d'intéresser le client (+ de 36% des cas).

Les résultats de cette enquête font ressortir des difficultés que les élus CGT font remonter à la direction depuis des années.

Le besoin de renforcer le poste accueil avec un deuxième accueil si nécessaire pour avoir une meilleure prise en charge du client dès son arrivée et une meilleure gestion de la file d'attente

Le RDV conseil est impossible avec une aide au rendez-vous, des objectifs, des challenges, des temps forts, une part variable ... qui impose aux commerciaux de vendre ceci ou cela en fonction des besoins de l'entreprise.

La découverte client est-elle réellement importante si elle l'est, les conditions actuelles ne permettent pas aux salariés de faire leur travail correctement ?

Quant à la relance systématique encore faut-il en avoir le temps.

Quel type d'organisation sera mis en place par la direction pour améliorer ces points ?

Réponse : Ce point est à l'ordre du jour du Comité d'Entreprise et sera traité dans cette instance.

Commentaire nous attendons la réponse en CE pour revenir à la charge en DP.

11/ FERMETURE D'AGENCE ESTIVALE

Question 48 DP septembre.

La délégation CGT souhaite connaître le nombre d'agences



Réunion du 30 octobre 2015

fermées, en plus des 29 prévues cet été, les élus DP n'étant pas présent lors du CHSCT du 23 septembre.

Pour quelles raisons la Direction a pris la décision de fermer des agences depuis la rentrée ?

Réponse : Ce point est à l'ordre du jour du CHSCT et sera traité dans cette instance.

Commentaire : nous attendons la réponse en CHSCT pour revenir à la charge en DP.

12/ AGENCE LOUVRE

L'agence Louvre va être en travaux prochainement.

La délégation CGT souhaite avoir quelques informations concernant les conditions de travail des salariés concernés.

Il semble que la direction envisage de modifier les horaires de l'agence. Qu'en est-il tant pour les salariés que pour les clients ?

Comment l'agence de repli va elle pouvoir gérer le gros volume des dépôts commerçant et particuliers et quid des conditions de travail ?

Quelles sont les conditions d'accessibilité et de sécurité de la salle forte pour les salariés et les clients ?

Qui va gérer le DAB de l'agence actuelle ?

Quid des clients des agences Japon et clientèle internationale ?

Réponse : Ce point est à l'ordre du jour du CE et du CHSCT et sera traité dans ces instances.

Commentaire : nous attendons la réponse en CHSCT et en CE pour revenir à la charge en DP.

13/DELAIS D'ENCAISSEMENT

Afin d'éviter les incivilités de la clientèle, les élus CGT exigent un outil permettant aux salariés de pouvoir déterminer immédiatement le délai d'encaissement d'un chèque déposé par un client.

Réponse : Il existe un tableau sur intranet permettant de déterminer si réserve d'encaissement il y aura en fonction de la note Bâle 2 et du montant du dépôt.

Commentaire : Le tableau se trouve sur Eureka en date du 05.01.2015. Sauf qu'il est général et à l'usage des salariés de la caisse. La CEIDF est hors la loi car c'est

une obligation. Une raison de plus pour les clients de quitter la caisse !

14/ DELAIS D'ENCAISSEMENT 2

La direction s'était engagée à ce que les clients aient une visibilité de la disponibilité des chèques déposés sur leurs comptes.

A ce jour, en utilisant l'ensemble les outils mis à la disposition des clients : internet, GAB, relevé de compte...les clients n'ont pas la possibilité de connaître le délai d'encaissement de leur chèque déposé.

La délégation CGT exige, une fois de plus, que les clients aient une visibilité des disponibilités de leurs chèques déposés.

Une évolution de MYSYS est en « recettage » afin d'afficher sur le poste de travail le solde du compte hors réserve d'encaissement. À ce jour, pas de mise à jour prévue sur les GAB et l'accès internet à disposition des clients.

Commentaire : La CEIDF est hors la loi car l'information sur ce délai doit être faite aux clients, c'est une obligation. Une raison de plus pour les clients de quitter la caisse et de saisir la justice...

15/ CAS PARTICULIER : C L

LES ÉLU-E-S CGT AVAIENT POSÉ UNE QUESTION LORS DE LA PLÉNAIRE DE SEPTEMBRE 2014.

Pour mémoire, Madame C.L. a fait l'objet d'un hold-up le 1er octobre 2013, à l'agence de MORSANG, agence qui avait fait l'objet d'un droit d'alerte CHSCT suite au premier hold-up en 2012. Suite à ce hold-up, la salariée a été arrêtée pour accident de travail pendant 5 mois.

Elle est affectée à la reprise du travail et à sa demande, provisoirement au CRC d'Evry, pour 3 mois. La direction prolonge d'un nouveau mois cette affectation provisoire.

Avant la reprise du travail en agence, le médecin du travail la déclare apte sous certaines conditions : un bureau le plus éloigné possible de l'accueil, pas de tenue d'accueil et proche de son domicile.

En juin 2014, la salariée demande une affectation en agence proche de chez elle et correspondant aux préconisations du médecin du travail. Pour faciliter les recherches de la DRH, elle donne une douzaine agences qui lui seraient possibles.



Réunion du 30 octobre 2015

Elle reçoit une lettre d'affectation pour l'agence de Draveil, agence qui se situe à 45 minutes en voiture de chez elle, et non 18 minutes comme l'indique la CEIDF. La collègue est de nouveau en arrêt de travail pour dépression, avec tendance suicidaire.

1°) Comment se fait-il que la direction n'ait pas demandé l'avis des délégués du personnel avant de proposer un poste de reclassement à la salariée ? (article L 1226-10 du Code du travail)

2°) les élu-e-s exigent de la DRH qu'elle fasse d'autres propositions à la salariée en matière de reclassement, tenant compte de ses souhaits, et en demandent l'avis aux DP.

Réponse :

S'agissant dans la situation évoquée d'une aptitude, les dispositions de l'article visé ne sont pas applicables.

La DRH poursuit l'étude de ce dossier.

Depuis cette réunion, la situation a évolué comme suit :

Proposition d'affectation à l'agence de Montlhéry, acceptée par la salariée, mais refusée par le Médecin du travail, en raison d'une agression survenue dans cette agence.

La Direction ne proposant pas d'autre poste de travail, la salariée est de nouveau en arrêt de travail.

Le médecin traitant de la salariée refuse de continuer de l'arrêter au mois de décembre 2014 dans la mesure où la salariée est en capacité de reprendre son travail.

La direction dispense alors la salariée de son activité du mois de décembre au mois de février 2015.

En février, la direction affecte Madame L à l'agence de Grigny pour une mission de 6 mois. Malgré de grosses difficultés de contact avec la clientèle qui la stressent, elle est prise en charge par une équipe très compréhensive. Elle gère donc les tâches administratives de l'agence.

Elle est reconnue travailleur handicapé en mars 2015.

Fin mars 2015, la direction lui propose un portefeuille vacant dans cette agence. Cela est impossible pour cette salariée qui, à force de larmes et de crises d'angoisse a pris conscience que le travail au contact de la clientèle lui est impossible : tout éclat de voix l'angoisse énormément et la fragilise.

Après un entretien avec la direction, où elle explique ses difficultés, une piste semble être trouvée à travers un bi-

lan de compétence. Elle sort rassurée du rendez-vous en ayant le sentiment qu'enfin on va trouver une solution. Mais elle doit changer d'agence pour laisser le portefeuille à un autre salarié.

Quelques jours après cet entretien, la salariée demande à la direction si elle peut aller travailler au sein de la DSC d'Évry, sur le site d'Évry, pour faire les e-control qui peuvent se faire à distance. Cette demande de poste est refusée.

Elle est donc affectée à Viry, à mi-temps. La salariée va très mal et s'effondre en larmes en sortant du travail tous les jours.

Le 17 juin, le médecin du travail conclut à une inaptitude temporaire, avec pour contre-indication le travail en agence.

Faute d'affectation, la salariée est de nouveau en arrêt de travail jusqu'au 31 juillet 2015. Son médecin traitant refuse une prolongation d'arrêt de travail, estimant que la sécurité sociale n'a pas à se substituer aux carences de l'employeur.

Au mois d'août, Madame L est affectée au service des prêts. Elle apprécie beaucoup le travail qu'elle effectue, le trouve passionnant, tout en gérant au mieux son handicap. Elle va y travailler jusqu'à son départ en congés payés.

En septembre, elle est de nouveau dispensée d'activité malgré sa demande d'être prolongée dans ce service. Elle apprend que des collègues partent en retraite bientôt, mais on lui rétorque qu'il n'y a pas de poste !

On lui propose ensuite un entretien avec le service courrier mais la responsable conviendra que sa situation physique est incompatible avec ce poste qui la fera souffrir.

Ensuite, elle a un entretien pour une mission de 2 mois au service qualité projet owi. Elle aime ce travail mais est de nouveau angoissée car ne sait pas le sort qui lui est réservé dès le mois de décembre.

Cette salariée est toujours suivie par un psychiatre et est toujours sous anxiolytiques sans lesquels elle ne peut dormir.

Cette situation est insoutenable pour cette salariée et met en péril sa santé aussi psychique que physique.

Les élu-e-s CGT exigent que la direction prenne ses



Réunion du 30 octobre 2015

6/6

responsabilités et recherche des postes de reclassement pérennes pour cette salariée, postes en adéquation avec les restrictions de la médecine du travail.

De même, les élu-e-s CGT exigent que soit respecté l'article L 1226-10 du Code du travail qui dispose que :

Lorsque, à l'issue des périodes de suspension du contrat de travail consécutives à un accident du travail ou à une maladie professionnelle, le salarié est déclaré inapte par le médecin du travail à reprendre l'emploi qu'il occupait précédemment, l'employeur lui propose un autre emploi approprié à ses capacités.

Cette proposition prend en compte, après avis des délégués du personnel, les conclusions écrites du médecin du travail et les indications qu'il formule sur l'aptitude du salarié à exercer l'une des tâches existant dans l'entreprise. Dans les entreprises d'au moins cinquante salariés, le médecin du travail formule également des indications sur l'aptitude du salarié à bénéficier d'une formation destinée à lui proposer un poste adapté.

L'emploi proposé est aussi comparable que possible à l'emploi précédemment occupé, au besoin par la mise en œuvre de mesures telles que mutations, transformations de postes ou aménagement du temps de travail.

Pour ce faire, les élu-e-s CGT exigent de la direction qu'elle les consulte sur les propositions de reclassement de Madame L avant toute prise de décision.

(Pour information, cette question et la réponse de la direction seront transmises à l'Inspection du travail et à la CRA-MIF.)

Réponse : la direction s'engage à accompagner la salariée mais ne consultera pas les I.R.P. car la salariée est déclarée inapte « partiellement ».

Commentaire : si elle était inapte définitive il n'y aurait pas lieu de rechercher un reclassement !!! L'inspection du travail va être saisie.

16/ RGC CERGY CERCLADES

Le RGC de l'agence de Cergy Cerclades est parti à la re-

traite depuis le 30 Septembre 2015. Ce départ était prévisible depuis des mois.

Il existe un « vivier » de RGC non affectés. Fort logiquement, la délégation CGT demande à ce que ce poste soit pourvu très rapidement.

Réponse : Le remplacement est prévu la semaine prochaine. La personne était en arrêt de travail. Elle effectue sa visite de reprise le 03/11.

Commentaire : dont acte.

17/ PARCOURS COFI

Nous demandons à quelle date débutera la prochaine session du parcours COFI ?

Réponse : Dans le courant du 1^{er} trimestre 2016 (mars)

18/ CRESCENDO

Combien de salariés ont bénéficié de ce dispositif ? Pour combien de ces salariés a-t-elle été satisfaisante ? Qu'est-il envisagé pour les autres salariés ?

Combien de salariés ayant bénéficié de cette formation ont quitté l'entreprise ?

Réponse : Ce point est à l'ordre du jour du Comité d'Entreprise et sera traité dans cette instance.

Commentaire : nous attendons la réponse en CE pour revenir à la charge en DP.

19/ APPRECIATION DES COMPETENCES

Quelles sont les conséquences pour les salariés ayant des notes inférieures à 3, ou supérieures à 4 ?

Réponse : Un plan d'action individuel est mis en place pour les salariés dont la note est inférieure à 3.

Commentaire : pour les salariés ayant obtenu une note de 3 et 4 : en ce qui concerne les promotions, points, primes....passez votre chemin et adhérez à la CGT.

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, Nathalie QUILLEROU