

## Réunion du 15 janvier 2016

### 1/ PROFESSION PUNCHING BALL



Un DA a été victime des incivilités que vivent les salariés en agence et dont la délégation CGT fait régulièrement état dans toutes les instances.

Une insatisfaction de plus, et une droite envers un DA avec les effets classique : un KO, un COFI qui s'interpose, une main douloureuse et gonflée, et nous en passons des vertes et des pas mures.... Après l'épisode des tablettes de cet été, cela ne peut pas durer !

Afin que les salariés sachent ce qui les attend dans une telle situation, et les rassurer, la délégation CGT souhaite savoir :

- À quelle date la direction a-t-elle prévenue le CHSCT de cette terrible agression ?
- À quelle date s'est tenue la réunion extraordinaire du CHSCT ?
- Quelles dispositions ont-été prises par la direction pour ces collègues d'agence dans l'instant T ?
- Quelles dispositions ont été prises par la Direction pour assurer la sécurité de l'agence et vis-à-vis du client agresseur ?
- Qu'a mis en place la direction pour que ces situations ne se reproduisent pas ?

*Réponse de la DRH : Le CHSCT a été informé le jour même (09/12). La réunion demandée n'a pas encore eu lieu suite à des contraintes d'agendas. Afin d'assurer la sécurité des salariés et des clients, un agent de sécurité a été dépêché sur place le jour même.*

*Le compte du client n'est plus géré par l'agence mais par le contentieux, qui a envoyé un courrier au client lui interdisant de se présenter à l'agence.*

**Commentaire :** Nous transmettons les réponses à nos camarades du CHSCT qui désormais suivent ce sujet.



### 2/ LIBERTE SYNDICALE

Avec la nouvelle procédure mise en place par la direction, les élus CGT n'étant pas affectés au siège, doivent donner leur pièce d'identité, et demander au(x) salarié(s) qui souhaite(nt) nous voir en toute discrétion, de venir nous chercher à l'accueil d'Athos.

Cette manière de procéder est tout simplement illégale et constitue une entrave au droit syndical !

Nous comprenons tout à fait que nous devons présenter notre pièce d'identité, mais en aucun cas, elle ne doit être conservée !

Cela fait des années que les élus CGT demandent que la direction remette à tous les élus, un badge permanent,

nous permettant de circuler dans l'entreprise comme nous le permet notre mandat.

La délégation CGT demande à la direction de trouver une solution très rapidement.

*Réponse de la DRH : Tout visiteur doit justifier son identité. Depuis les attentats, les salariés qui attendent une personne doivent venir la chercher à l'accueil !*

*La liste de l'ensemble des représentants du personnel est désormais à disposition à l'accueil.*

**Commentaire:** que de temps perdu alors que la solution semblait si simple. Nous contestons toujours le fait que vous conserviez à l'accueil la pièce d'identité après vérification. Rapprochez-vous de BPCE qui ne les garde pas !!



### 3/ FRAIS DE REPAS



Les salariés sont stupéfaits de ne pas avoir été invité par leur managers, sauf rares exceptions, et se demandent où est passée la dite enveloppe.

Nous avons bien une petite idée, nous à la CGT mais nous espérons nous tromper.

Une location de salle, des petits fours ou viennoiseries, un café, etc.... et une grande « messe » avec le Directoire en début d'année 2015, et la messe est dite : l'enveloppe est vide.

La délégation CGT souhaite savoir où sont passés les fonds prévus pour ces moments de cohésion et de convivialité.

*Réponse de la DRH : Ce budget existe et est à la main des DSC et DR.*

**Commentaire :** c'est là le problème. D'une possibilité offerte aux DA de partager un moment de convivialité avec son équipe est soumis à l'accord d'un DSC ou DR qui regardera d'abord ses intérêts personnels.



### 4/ UN SERIEUX DOUTE SUR LA VOLONTE DE LA DIRECTION A FAIRE RESPECTER LES REGLES A CES MANAGERS

La délégation CGT a un sérieux doute sur le fait que la direction communique à ces managers suite aux réclamations des organisations Syndicales.



ISABELLE MAUZAT-MARTIN  
COFI  
L'ISLE-ADAM



## Réunion du 15 janvier 2016



VÉRONIQUE  
DANET-DUPUIS  
S.A.R.C.P.E.  
BAGNOLET

La délégation CGT, en 2015, à poser 3 fois des questions suite à des dérives de managers quant à la réalisation des EMA.

En mars, la direction nous indique où est l'outil sur Mysys. En avril, un point a été fait. En décembre, la délégation CGT ressort un dossier EMA non conforme dans la DR77.

- Mars 2015 la direction nous dit vouloir actualiser et harmoniser les outils mis en place pour l'accompagnement des conseillers et des managers, ce

n'était pas déjà le cas ?

- Que pense faire la direction pour que les managers respectent les règles de la direction ?

- La direction va-t-elle utiliser la note « LUTTE CONTRE LA FRAUDE INTERNE, LE NON RESPECT AU REGLEMENT INTERIEUR ET DES MANQUEMENTS DEONTOLOGIQUES » et envoyer une convocation pour un entretien d'investigation aux frondeurs du règlement intérieur ?

Merci de répondre point par point au cahier afin de ne pas avoir à reposer la question en février

*Réponse de la DRH : Il existe des principes incontournables pour le déroulement d'un EMA dont la forme peut être modifiée par les managers. Il est nécessaire de redéfinir ces principes incontournables et d'harmoniser les pratiques.*

**Commentaire : L'EMA doit être un moment d'échange entre le manager et le salarié, il doit être le même pour tous dans l'entreprise afin d'éviter les débordements que nous avons constaté.**



### 5/ RETRAIT INTER BUREAU

Note sur E.THIQUE du 15/07/2015

**« Retraits inter-bureau (dans le pavé fraudes externes logique quand on recherche dans l'urgence) »**

*Lors de retraits effectués par un client de la CEIDF dans une agence autre que l'agence domiciliataire, les instructions ci-dessous doivent être respectées.*

*Les consignes qui suivent : doivent répondre aux demandes des clients contrôle IdentTT OBLIGATOIRE + lampe ultraviolet pour tout retrait et rapprochement de la pièce vérifiée avec celle du DRC.*

*Le montant du retrait inter bureaux est limité à 300 €. sauf clients BDR.*

*Tout retrait supérieur à 300€ reste exceptionnel, et nécessite l'accord d'un responsable habilité de l'agence, dont la signature doit être portée sur le bordereau.*

**Préconisation :** solliciter l'agence de domiciliation du client avant tout retrait (dépôt de chèque inhabituel avant la demande de retrait espèces). »

Chloé a évolué, et nous saluons l'action menée par le CAB. Elle nous dirige, comme le préconise la direction vers la procédure « unique » qui est en ligne sous Eurêka, datée du 2 juin 2014 donc **antérieure** à celle d'E.THIQUE.

- Comment une note de 2014 peut-elle prévaloir sur une note visible sous Ethique du 15 juillet 2015, validée par la Conformité, et, donc, mettre en périls nos collègues en cas de non-respect de l'une ou de l'autre ? Nous vous demandons de clarifier une fois pour toutes ces notes comme la Direction s'y était engagée !

- Sur la nouvelle note, il est précisé : « une préconisation. » Nous demandons que ce mot soit changé car c'est ambiguë : on fait ou pas et sous quelle forme ?  
« **Préconisation :** solliciter l'agence de domiciliation du client avant tout retrait (dépôt de chèque inhabituel avant la demande de retrait espèces). »

- « Tout retrait supérieur à 300€ reste exceptionnel, et nécessite l'accord d'un responsable habilité de l'agence, dont la signature doit être portée sur le bordereau. » La direction nous confirme donc, que si un salarié utilise la note EUREKA pour un retrait de 300 euros ou moins, il peut le faire seul. En cas de dépassement, c'est le DA, qui, par définition, n'a pas la connaissance du client, qui donne son aval.

- Pour les retraits en espèces sur compte de dépôt, la présentation d'un chèque est fortement conseillée, nous précise la note EUREKA. Pourquoi pas ? Fut un temps, nous demandions un chèque et entrions le numéro du chèque en machine .... Mais aujourd'hui on en fait quoi du chèque ? C'est l'époque du Co-devi qui est cité dans la note ! Nous réclamons la mise à jour de cette procédure !!

- La direction nous confirme que nous pouvons faire des opérations inter-bureaux : « **Espèces, Chèques de banque, Virements internes, Virements interbancaires, Virements transfrontaliers, Transfert en Devises.** » La délégation CGT demande le grand ménage dans ces multiples procédures « uniques », comme s'y était engagé la direction, afin d'éviter un grand moment de stress au salarié quand l'occasion d'une opération inter bureau se présente.

## Réunion du 15 janvier 2016

Merci de répondre point par point au cahier afin de ne pas avoir à reposer la question en février

Réponse de la DRH : Nous nous rapprochons des services concernés pour revoir la question.

Commentaire : si cette question a beaucoup fait rire, et elle n'est pas la seule : les OAD par exemple, elle est la preuve que la direction laisse faire n'importe quoi au détriment de nos sécurité.



### 6/ PORT D'ARMES EN AGENCE

La délégation CGT demande confirmation quant à sa compréhension de la réponse de la direction en octobre 2015. Les forces de l'ordre peuvent entrer armés en agence, les salariés ont pour seule consigne de leur demander si c'est bien pour une opération commerciale personnelle (et si ce n'est pas le cas que faire ?) et d'informer la Sécurité (si tout c'est bien passé !).

Réponse de la DRH : La direction s'interroge sur les consignes à adopter face au port d'armes suite aux récents événements, la réflexion est engagée au sein du groupe..



### 7/ ON VA FINIR PAR DOUTER DE LA DRH

La délégation CGT revient sur l'affectation d'un directeur d'agence pour l'agence de Pantin 4 chemins enfin réalisée. Pas d'appel d'offre mais une proposition faite à un salarié en novembre selon la direction ce qui pose un réel problème.

Une agence avec comme effectif : depuis peu un DA, deux COCO et un RGC, pas de COFI car il a été muté à Pantin Eglise.

a/ Dans un périmètre plus favorable financièrement la direction aurait-elle mis autant de temps à pourvoir ce poste ?

b/ Il n'est pas acceptable de laisser des salariés et des clients dans une telle situation.

La délégation CGT demande à la direction pourquoi cette agence n'a pas de COFI.

c/ Nous demandons que la part variable 2015 de l'agence soit recalculée en fonction de ce handicap majeur imposé par la Direction.

Réponse de la DRH : sur décision du DSC, il n'y pas de no-

mination de COFI mais un Coco bien-tôt inscrit au PPNCOFI.

Commentaire : si nous sommes contents pour l'inscription de notre collègue coco au prochain parcours Cofi, nous sommes stupéfaits par le choix du DSC de laisser une agence et donc un portefeuille client sans Conseiller au risque de voir de bons clients quitter la CEIDF mécontents contredisant ainsi les directives de Mr Lebrun qui considère comme important de conserver nos meilleurs clients. Pour autant faut-il leur donner satisfaction !!



JÉRÔME  
DUCAMP  
AGC  
Direction Adjointe DR 93



### 8/ DISCRIMINATION SYNDICALE IL Y A



Afin de toucher sa part variable, un militant syndical doit comme tout salarié, réaliser 120% de ces objectifs pour être au maximum de la part variable. Ceci est profondément injuste et discriminant.

La délégation CGT demande que cet objectif soit proratisé à son temps de présence effectif en agence.

Hors, dans les dispositions générales Part Variable BDD en page 3, il est bien noté : Le plan d'actions pour la prévention du stress et des risques psychosociaux prévoit dans le point « 1.6 objectifs et effectifs » le recalcul des objectifs individuels des salariés de la BDD en fonction du taux de présence du collaborateur.

Mais, car il y a un mais, il est noté aussi : conformément à l'usage, ne sont prises en compte que les absences supérieures ou égale à 4 semaines consécutives.

Un élu DP par exemple, a un jour de préparation de la DP, un jour pour la DP, un pour le compte rendu et la mise sous plis ; soit 36 jours dans une année qui équivalent à 7,2 semaines mais rien de consécutif.

En ce qui concerne le temps consacré à leur activité syndicale, la part variable est égale au montant moyen versé, pour un temps équivalent, aux autres salariés exerçant le même emploi ; ce qui peut sembler logique.

Il s'agit donc bien d'une discrimination syndicale.

La délégation CGT demande que cette discrimination soit supprimée.

Réponse de la DRH : La DRH a déjà répondu. Il s'agit plus d'une revendication que d'une réclamation.



## Réunion du 15 janvier 2016



**NICOLAS PROTIÈRE**  
AGC  
Direction Adjointe DR 95

### 9/ DISCRIMINATION AU HANDI-CAP



L'avantage d'une tablette c'est la mobilité, enfin avant qu'elles ne soient fixés au poste accueil. Les agences ont toutes un poste accueil et un poste accueil handicapé.

Les tablettes des postes accueil ont été fixées sur le poste accueil valide, donc trop haut pour un handicapé !

Il est pourtant plus facile pour un valide de se baisser, qu'a un invalide de se lever. Même si on lui dit lève-toi et marche, il est peu probable que le miracle se passe.

La délégation CGT demande à la direction, afin d'éviter les discriminations, d'installer une deuxième tablette pour ces clients qui reçoivent tant de communication venant l'entreprise sur nos belles actions dans le domaine du handicap.

*Réponse de la DRH : C'est un choix validé par le service sécurité lors de la décision.*

**Commentaire : Lève-toi et marche !!!!**



### 10/ CONTESTATION FRAUDE CB

La direction peut-elle nous confirmer que le délai de traitement des dossiers de réclamations CB est de 50 jours ? Pourquoi la CEIDF ne respecte-t-elle pas la loi ?

Si le titulaire d'une carte bancaire découvre que son numéro de carte a été utilisé pour effectuer une commande en ligne, son établissement bancaire doit le rembourser immédiatement et se retourner contre la banque du vendeur en ligne. Ce droit est garanti par les articles L.133-18 et 133-24 du Code monétaire et financier.

Afin d'éviter les incivilités dont nous sommes victimes tous les jours, afin d'éviter de perdre des clients mécontents de la qualité de service de la CEIDF, et afin de permettre à nos collègues du service monétique de travailler dans de bonnes conditions, la Délégation CGT réclame le renforcement immédiat de ce service en moyen humain et le développement immédiat d'un outil de suivi des dossiers afin de soulager le service des appels des agences.

*Réponse de la DRH : Le service a été renforcé de 2 personnes en décembre et bientôt 3 autres. Un projet d'outil est planifié (MyFlow).*

**Commentaire : il était temps de prendre la mesure de**

ce problème récurrent. Mais encore une fois la direction réagit trop tard, une fois que les clients sont mécontents et partis. Les renforts viennent en partie du service rachat externe du DPAP à Evry dont l'activité semble être en baisse.



### 11/ VISITES MEDICALES



Suite aux nombreux départs des personnels de santé au travail de la CEIDF, la délégation CGT, souhaite savoir comment les salariés peuvent être reçu par un médecin pour les visites obligatoires, les reprises suite à A.T., les reprises suite à longue maladie, les entretiens suite à un mal être lié au travail ....?

*Réponse de la DRH : les Visites sont priorisées : 1/ l'embauche 2/suivi médical renforcé pour certains collègues 3/ reprise suite congés maternité et absence inférieur à 30 jours 4/ visite à l'initiative du médecin 2 médecins embauchés en CDI arrivent fin mars + 1 ou 2 CDD (actuel)*

**Commentaire : tout cela n'est pas raisonnable, non seulement la CEIDF prend des libertés avec la réglementation sur la médecine du travail mais elle montre à l'ensemble du personnel que sa santé n'est pas une préoccupation majeure.**



### 12/ REPORT DE CONGES 2015

La direction a accordé aux salariés un report de 5 jours automatiques ainsi que la possibilité d'un sixième jour à ceux qui posaient le samedi 2 ou le lundi 4 janvier.

La direction ayant donné le samedi 2 janvier 2016, comme premier pont de l'année, il a été accordé aux salariés de poser le samedi 9 au lieu du 2 janvier comme indiqué dans la note.

Hors à ce jour les camarades ayant posé le 9 janvier n'ont pas eu ce sixième jour reporté.

La délégation CGT demande une régularisation de cette situation.

*Réponse de la DRH : La régularisation a été faite.*

**Commentaire : En temps et en heure. Pour une fois !**



## Réunion du 15 janvier 2016

### 13/ CONSULTATION DE COMPTE PERSONNEL

Suite à des réunions de la DR 95 courant décembre, les DA et DSC de la DR ont été informés, charge à eux de « redescendre » l'information aux collègues, que les salarié-e-s ne devaient plus consulter leurs propres comptes sur MYSYS, sous prétexte qu'il s'agit d'une utilisation de l'outil informatique de l'entreprise à des fins personnelles ! Il faudrait utiliser l'accès à DEI.

Quel intérêt ? Pour accéder à DEI, on utilise aussi l'outil informatique de la CEIDF à des fins personnelles (internet).

La direction confirme-t-elle cette information ?

*Réponse de la DRH : L'accès MYSYS ne doit pas être utilisé pour consulter ses comptes. Article 12 règlement intérieur - usage abusif de l'outil informatique.*



Fabrice  
BELLEGARDE  
COCO

**Commentaire : on est en plein délire !! La Conformité voit le mal partout ! même dans la consultation de son compte. Oh les Gars !! Lever le pied ! Ouvrez la fenêtre et respirer un bon coup pour revenir les pieds sur terre !**



### 14/ T.O.I.P. : FORFAIT « VOYELLES » OU « MUET » ?

Les vendredi 18/12 et samedi 19/12, il était impossible d'émettre des appels externes (notamment sur les téléphones portables ! En revanche, les clients peuvent nous appeler d'un portable !

Sur les téléphones fixes, les clients nous indiquent que ça grésille, qu'ils nous entendent très mal et que l'appel paraît lointain ! De temps en temps, il y a des coupures de téléphone, etc....

De plus, lorsqu'il y a une coupure informatique, le téléphone ne fonctionne plus et les salariés se retrouvent en totale autarcie !

La direction a-t-elle une explication ?

Que compte faire la direction pour que cela ne se renouvelle pas à l'avenir ?

*Réponse de la DRH : Un incident sur infrastructures BPCE et en cas de problème, il faut contacter la hotline.*

**Commentaire: la réponse parle d'elle-même sur la volonté de la direction a répondre correctement à nos questions**



PIERRE  
PLUQUIN  
D.A.  
BARBES

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, Fabrice BELLEGARDE

Pour la prochaine délégation  
du Personnel Réseau

Vous avez des questions,  
des revendications, des observations ?

Écrivez-nous :

**cgt.dp.ce@orange.fr**



**A suivre...**