

Réunions du 24 mars 2016 et du 31 mars 2016 (suite)

CENTRES DE RELATION CLIENTÈLE

Nous sommes intervenus afin de demander l'ouverture de négociations concernant le projet de réorganisation des CRC Evry et St Germain et ses conséquences sur les conditions de travail des salariés. Manifestement la direction n'entend pas les demandes des salariés et n'est pas prête à négocier. Faudra-t-il que les salariés se mettent en grève pour être entendus ? En tout cas, ils peuvent compter sur la détermination de la CGT et de SUD pour les accompagner dans leurs justes revendications.

CLIENTS EN FRAGILITE

Nous avons demandé à la direction de nous informer sur l'application d'une charte AFECEI prévoyant notamment des mesures favorisant l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement. Depuis 2014, l'offre OCF remplace Basic Ecureuil. La CEIDF contacte 4 cibles de clients afin de leur proposer cette offre. Avant de clôturer cette offre spécifique la CEIDF doit obtenir l'accord du client. Concernant la prévention du surendettement, la CEIDF pratique en fonction des cas le regroupement de crédits ou le rachat (ré étalement de la dette). En septembre 2016, une formation e-learning obligatoire est prévue pour accompagner les commerciaux qui gèrent des clients en portefeuilles, les DA ainsi que les collègues des CRC, SRC et les conseillers marchés Pro et Assoc. Cette formation fera l'objet d'un suivi des collègues qui l'ont bien effectuée, répondant ainsi aux exigences de la charte en vigueur. Nous notons avec satisfaction que la CEIDF conformément à ses engagements de banque mutualiste au service de toutes les populations se préoccupe aussi de ces clients en situation de fragilité souvent dues à des accidents de la vie.

CONTROLES PERMANENTS

Un nouveau dispositif est mis en place pour rendre plus lisible, selon la direction, le contrôle permanent et le contrôle de la production ou de la qualité. Une fois la réflexion aboutie, chacun, DA, DSC, DR, AECF, direction des risques et de la conformité et enfin direction de l'audit saura ce qui lui incombe. **De plus et là, nous partageons l'analyse, ce dispositif doit protéger les salariés et la CEIDF dans l'exercice de nos métiers et notamment par rapport au risque.** Par contre, une réflexion est en cours, menée par Laurent COLLET afin de formaliser en agence ou au niveau DR le niveau de contrôle à effectuer par les RGC et AGC. Nous reviendrons sur ce point au CE d'Avril.

E. LEARNING

De gros problèmes se posent pour un grand nombre de salariés qui ne peuvent pas suivre ou effectuer leur formation à distance ou qui les font mais dans des conditions inacceptables. Une preuve de plus que la charge de travail par rapport aux effectifs disponibles est notoirement trop importante. Certes, 45 mn sont programmées le vendredi à la reprise du travail l'après-midi mais cela ne facilite pas pour autant le suivi de ces formations. En effet, l'agence étant ouverte, les clients sollicitent les salariés en formation. De plus, les collègues déplorent, pour certaines de ces formations, le mauvais calibrage du temps de formation et la complexité de certaines d'entre elles qui nécessiteraient une formation en salle. Autre point extrêmement dangereux pour les collègues, c'est la pratique qui consiste à effectuer des formations obligatoires à la va vite avec les conséquences en terme de non application de celles-ci dans le cadre de leur emploi. Enfin, certaines formations font l'objet de relance depuis plusieurs années car n'étant toujours pas effectuées. Il est grand temps que la direction prenne des mesures en termes d'organisation du travail et de limitation de ces formations à distance avant que la situation ne devienne catastrophique. La CEIDF se distingue des autres CE par un coût du risque très faible, la formation y est pour quelque chose. Nous sommes intervenus au niveau de BPCE à travers la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) afin de dénoncer ce trop grand volume de formations à distance. Nous siégeons dans cette instance et nous reviendrons sur ce point lorsqu'il s'agira de déterminer les orientations de la formation professionnelle pour 2017.

CREDITS BDD : ANTICIPATION DES PICS D'ACTIVITES (ORGANISATION/FORMATIONS)

Les effectifs étaient montés à 76 ETP en octobre 2015 et sont redescendus à 44,5 ETP à ce jour.

La fonction du middle office au sein des 3 services est mise en place. Elle intervient bien sur les dossiers incomplets en contactant les clients mais les dossiers où beaucoup trop de pièces manquent sont renvoyés à l'agence, souvent à la demande du client. Une attention est portée sur une éventuelle montée en charge de crédits PTZ. Des appels sont aussi directement faits aux notaires pour les déblocages de fonds ou aux clients pour les retours d'offre qui posent problèmes.

A ce jour, il est constaté par la Direction, un stock normal pour le mois de mars, ce qui permet aux formations de continuer en

Réunions du 24 mars 2016 et du 31 mars 2016 (suite)

2/2

vue d'une polyvalence dans chaque service. Un axe de formation en direction du réseau est aussi en cours depuis décembre. Des collègues de la DR 95 choisis par le Directeur Régional ont suivi un perfectionnement sur le montage des dossiers, l'utilisation de NEO et une explication sur les documents obligatoires d'un dossier de crédit. Cette formation sur une journée va se généraliser ; en mars ce fut la DR 75E, après ce sera la DR 94 et ainsi de suite tant que les salariés de la Direction Adjointe pourront être détachés pour cela.

La Direction Adjointe du Crédits BDD ne prévoit pas de pic pour avril et a donc détaché pour l'instant deux personnes aux crédits pro, une troisième devant les y rejoindre.

Dans le cas d'un afflux de dossiers, 6,2 ETP peuvent être mobilisés immédiatement dont les 3 personnes détachées et les AGC/RGC qui sont à Evry jusqu'en mai (leur détachement pourrait être prolongé si besoin). Si la situation le demandait, des intérimaires ou des CDD ou encore des détachés du réseau pourraient renforcer le crédit BDD.

Décidément, le « binz » de l'an passé n'a pas servi de leçon, **l'anticipation et surtout l'envie de pérenniser des emplois dans cette direction adjointe** pour arriver à un effectif confortable en cas de montée en charge n'est toujours pas de mise et la direction ose nous parler « d'esprit de service » !!!

HEURES SUPPLEMENTAIRES INCLUDES DANS PCO

Chaque mois, la DRH fournit au pilotage commercial le nombre d'ETP mensuel par agence qui est calculé en additionnant les ETP disponibles et les heures supplémentaires. Le pilotage commercial fait un correctif trimestriel en comparant avec le contrat de service des agences. Les heures supplémentaires seraient donc depuis toujours incluses dans le PCO. Et voilà, comment on ne revoit jamais à la baisse les objectifs dans les agences en sous effectif malgré les beaux discours de la Direction en comité d'entreprise !!!

La Direction admet l'augmentation des heures supplémentaires, elles représentent 55 ETP. Quand nous évoquons la très très grande disparité entre la DR 78 et la DR 93 qui fait 3 fois moins d'heures supplémentaires, la DRH ne trouve que le nombre d'effectif différent à nous opposer. Pour elle, il est normal qu'une DR qui a moins d'effectif fasse moins d'heures supplémentaires, ce serait la seule explication, bizarre ! Comme

nous nous y attendions, ce sont les COCO, les COFI et les SARCP/SARCPE qui en font le plus (toujours pour la même cause, ils sont les catégories les plus nombreuses dans le réseau).

HARMONISATION DES RENDEZ-VOUS GP

La Direction pense qu'il s'agit de bon sens de faire les rendez-vous en doublon avec les SARCP/SARCPE quand l'agence n'a pas de bureau libre pour le rendez-vous GP. Elle admet aussi, que pour des raisons de montée en compétence ou le désir du client qui ne connaît que son conseiller, le SARCP/SARCPE puisse assister au rendez-vous. Elle ne fera pas de recommandation pour que ce soit systématique.

Nous avons alerté la DRH sur des pratiques de bon sens qui se font bien dans certaines DR (exemple DR78), mais lui avons aussi indiqué la DR 91 où « l'esprit de service » tant loué par la Direction est largement bafoué. Espérons que le « capitaine » du vaisseau CEIDF donne les bonnes directives !!!

LES ELUS CGT



Brigitte ROCHER



Aline DUPRE



Bernard DANTEC



Jean-Michel EDON



Pierre-Yves INGLESE



Stéphane RUFFIN