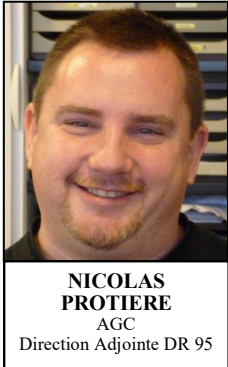


Réunion du 16 septembre 2016



NICOLAS
PROTIERE
AGC
Direction Adjointe DR 95

1/SERVICE CRÉDITS IMMOBILIER

Des collègues nous font remonter des réclamations de clients mécontents sur les opérations liées aux crédits immobiliers : déblocage envoyé mais pas encore traité, impossibilité de joindre le cab immobilier ... Cela génère beaucoup de mécontentement et donc de stress.

Un collègue nous a raconté le cas d'une cliente qui a appelé en pleurs car, les fonds n'ayant pas été versés, impossible de récupérer les clefs de

son appartement avec le camion de déménagement devant son nouveau logement !

Que compte faire la direction à ce sujet ?

Réponse : pas de réponse à apporter sur ce cas précis. Point sur le service crédit : évolution de trace@immo avec procédure d'escalade informatisée, pic d'activité pendant les congés avec beaucoup d'escalades, pendant les congés il y a eu 2 semaines difficiles mais régularisées. La situation est donc suivie de près.

Commentaire : si nous prenons acte de l'amélioration de la procédure d'escalade, nous ne pouvons que constater que la situation pour certains de nos clients est parfois très difficile. Fort de ce constat, cela pose la question du dimensionnement des équipes au DPAP.



2/ AUXILIAIRES D'ÉTÉ : 1 FOIS, 2 FOIS ...7 FOIS ! (QUESTION 12 DP JUILLET)

Depuis 2010 (nous sommes en 2016, nous en sommes donc à la 7ème année), la délégation CGT alerte la direction quant à ses obligations de faire passer une visite médicale OBLIGATOIRE à ces auxiliaires d'été. Cela reste sans effet !

La direction lors de la délégation CGT de juin a déclaré :

Réponse :

Des mesures seront prises afin de réaliser les visites d'embauche.

Nous sommes le 12 juillet, la direction peut-elle nous confirmer que tous les auxiliaires de juillet ont bien été reçus.

Réponse :

Les médecins du travail vont mettre en place des entretiens infirmiers afin de réaliser ces visites d'embauche de vacataires d'été qui ne bénéficient pas d'une dérogation au regard des textes en vigueur. Seuls les vacataires d'été titulaires seront concernés.

La DIRECCTE a été sollicitée sur ce dispositif.

La délégation CGT ne demande pas si des mesures ont été prises, ni les modalités ...mais du concret : une visite médicale !

Nous réitérons la question : tous les auxiliaires d'été ont-ils été reçus par la médecine du travail ?

Réponse : Sur 185 auxiliaires d'été : 91 « entretiens infirmiers » et 94 visites médicales.

Commentaire : Le compte est bon : victoire !!



3/AUXILIAIRES D'ÉTÉ ET E LEARNING

La direction a envoyé aux vacataires par mail des formations à réaliser. Comment ces derniers peuvent-ils les faire alors que leurs agences sont en sous-effectif ?

Nous demandons pour l'an prochain que des intérimaires soient recrutés afin de permettre aux vacataires de respecter les directives de l'entreprise.

Réponse : Ils doivent suivre 2 formations obligatoires : Sécurité et S.L.A.B. pour 1h30, qui doivent être faites lors du 1er jour d'intégration à Athos.

Commentaire : encore une fois, il existe un décalage entre le processus d'accueil et la réalité. Certains auxiliaires arrivent sans avoir fait les formations e-learning !



4/ALERTE DU 13/07/2016 : RETRAITS GUICHET PERSONNES PROTÉGÉES

« En cette période estivale, nous nous permettons de vous recommander la plus grande vigilance quant aux retraits guichet effectués par des personnes protégées.

En cas de doute, merci de bien vouloir contacter le service des personnes protégées au 01 58 06 62 08, ou bien notre boîte mail CEIDF_Personnes Protégées(CEIDF) »

Ce service étant fermé le samedi, la vigilance ne s'applique-t-elle pas ce jour de grande affluence en agence ?

Réponse : Ce message a été diffusé surtout vis à vis des auxiliaires d'été pour les sensibiliser sur ces opérations délicates.

Commentaire : Les vacataires ne travailleraient-ils pas le samedi ? Voici la nouvelle politique Esprit de Service de la direction !



5/ RETRAIT INTER BUREAU ENCORE ET TOUJOURS

Au cahier de délégation, en janvier 2016, il est inscrit : « Il est nécessaire de clarifier le sujet en actualisant l'Eureka de 2014 avec notamment les ajustements de l'Ethique 2015.

Les services concernés (Moyens de Paiement, Conformité et DMD) vont se réunir très prochainement afin de ré-



Réunion du 16 septembre 2016

pondre aux interrogations du réseau ainsi qu'à l'ensemble des questions ci-dessus. Une nouvelle procédure sera rédigée. »

A ce jour, nous avons toujours plusieurs procédures dont celle qui suit avec le codevi

La délégation CGT demande une fois de plus : une et une seule procédure !

L'essentiel des retraits Inter Bureaux

Préalables

► Les retraits inter bureaux sont des retraits effectués à la CEIDF dans une agence autre que l'agence domiciliaire.

① Les remboursements inter bureaux sont interdits lorsque la liaison informatique est interrompue (off line)

Retraits personnes physiques		
Type de produits	Type de retraits - liens procédures	Personnes autorisées
Livret A	Espèces Chèques de banque Virements internes Virements interbancaires Virements transfrontaliers	Titulaires - co-titulaires,
Livret B		Mandataires
Livret Jeune		Représentants légaux des mineurs
Epargne logement		
Livret épargne populaire		
Codevi		
CCH	Transfert en devises vers l'étranger	
Modalités		
- Les retraits inter bureaux sont limités à 300 euros sur 7 jours glissants. ① Tout retrait supérieur à 300 euros reste exceptionnel et nécessite l'accord d'un responsable habilité de l'agence et que sa signature soit portée sur le bordereau. - Pour les retraits en espèces sur compte de dépôt, la présentation d'un chèque est fortement conseillée.		

Réponse : le travail d'harmonisation a été fait, il doit être validé avant d'être diffusé.

Commentaire : Nous attendons avec impatience sa publication pour prendre connaissance des grandes avancées de la CEIDF



6/ RETOUR QUESTION SÉCURITÉ DES PERSONNES DES DP AVRIL MAI ET JUILLET

« Toutes les agences de la CEIDF peuvent ouvrir à 2 (y compris celle à étage).

Nous vous demandons de rédiger une note de service indiquant que les 2 personnes doivent se trouver au même étage pour des raisons de sécurité des personnes.

Nous vous demandons de préciser dans ladite note que chaque salarié bénéficie d'un droit de pause de 10 mn toutes les 2 heures, et qu'il doit donc être remplacé par le 2ème salarié, quel que soit son métier et/ou sa classification.

Réponse :

« La proximité géographique entre le salarié qui est au poste à l'accueil et l'autre salarié qui serait en rendez-vous clientèle, est nécessaire. »

Exceptionnellement la délégation CGT et la direction sont sur la même longueur d'onde nous réitérons notre demande

de note de service afin de clarifier la situation et que chaque salarié soit informé.

Réponse :

Les modalités du rappel sur cette communication seront étudiées avec la Direction Adjointe de la sécurité. »

La délégation CGT souhaite savoir où en est la réflexion de la direction après ces 5 mois de gestation.

Réponse : nous confirmons la réponse apportée, la direction de la sécurité a fait un rappel et sur l'intranet les consignes sont bien décrites.

Commentaire : C'est bien de mettre à jour le livret sécurité sous intranet, encore faut-il informer les salariés de cette mise à jour. C'est ce que l'on appelle répondre à des obligations sans volonté de faire publicité.



7/ FRAIS PROFESSIONNELS QUESTION DES DP JUIN ET JUILLET

« Suite à nos diverses interventions sur les repas d'équipe, vous avez mis à jour le 06/04/2016, la note de service 16/001 relative aux frais et déplacements professionnels. Celle-ci stipule en page 5, que les repas d'équipe sont pris en charge par la direction concernée dans le respect de son budget.

Devant les refus récurrents des DR pour le remboursement de ces repas, nous nous interrogeons sur l'emploi des budgets alloués aux DR.

Afin de dissiper le voile d'opacité qui profite à certains, la délégation CGT demande la communication du montant des budgets par DR.

Réponse :

La note de service fait référence à un dispositif qui s'inscrit dans le respect des budgets affectés à chaque structure. L'emploi des budgets est de la responsabilité de chaque responsable budgétaire dans le respect des procédures de la Caisse.

Concernant le réseau commercial, le budget est de la responsabilité des DR.

La déclinaison des budgets par DSC n'est qu'informatif afin de justifier l'élaboration du budget des DSC.

Au vu de l'obscurantisme de la gestion de ces fonds la délégation CGT demande les procédures de la caisse dont nous parle la direction.

Réponse : La Direction confirme la réponse apportée le mois dernier à la délégation du personnel. La note de service fait référence à un dispositif qui s'inscrit dans le respect des budgets affectés à chaque structure. L'emploi des budgets est de la responsabilité de chaque responsable budgétaire. Concernant le réseau commercial, ce budget est de la responsabilité des DR. La



NATHALIE
QUILLEROU
COCO
CERGY CERCLADES



Réunion du 16 septembre 2016

déclinaison des budgets par DSC n'est qu'informatif afin de justifier l'élaboration du budget des DR. »
La délégation CGT, par souci de transparence souhaite savoir comment et dans quelle instance peut-elle consulter les comptes.

Réponse : nous maintenons notre réponse

Commentaire : le fantôme continue !



8/ AGENCE MITRY QUESTION DE MAI JUIN JUIL-LET

« L'agence de Mitry-Mory est placée dans une zone à risques « Seveso risques industriels ».
Le chlore étant un des multiples risques sur cette commune, il existe des procédures à respecter quant au confinement Tant pour les salariés que pour les clients de l'agence.

Des exercices sont pratiqués dans les écoles et les entreprises, les vendeurs ou bailleurs ont l'obligation d'annexer à leur acte de vente ou leur bail, un « état des risques naturels et technologiques ».

La délégation CGT souhaite savoir si les salariés sont informés sur le risque industriel qui couvre la commune.

Si oui, par quel biais ?

Quels sont les plans de préventions mis en œuvre, les formations prévues pour toutes personnes devant y travailler de façon régulière ou occasionnelle ?

Réponse : Il n'y a pas lieu d'établir un état des risques naturels et technologiques.

En effet la Délégation CGT confirme qu'il n'est nullement nécessaire d'établir un état des risques naturels et technologiques. Le PPI a été déjà réalisé et arrêté, le PPRT déjà prescrit.

La délégation CGT demande donc une réponse complète et détaillée à notre question.

Réponse :

La Direction confirme sa précédente réponse et étudie l'ensemble des aspects informatifs sur le sujet.

La délégation CGT confirme sa précédente question après avoir étudié l'ensemble des aspects informatifs sur le sujet et s'interroge sur le sérieux de la direction qui semble ne pas retrouver son bail ou titre de propriété.



JÉRÔME
DUCAMP
AGC

Direction Adjointe DR 93

Réponse :

L'ingénieur Hygiène Sécurité a été missionné pour réaliser cette étude.

L'étude est en cours. »

Nous voilà bien rassuré ! Après quatre mois d'étude, où en est la direction ?

Réponse : l'agence se situe en dehors du périmètre de risque immédiat mais dans la zone d'information transmise par l'entreprise. Cette information sera affichée dans l'agence et un cor-

respondant sécurité viendra faire une intervention.

Commentaire : Merci Jérôme, ta volonté de vouloir mettre la direction face à ses responsabilités, a abouti. Suivons donc cet exemple.



ISABELLE
MAUZAT-MARTIN
COFI
L'ISLE-ADAM

9/ GAB OU PAS GAB ?

De nombreux GAB tombent en panne de plus en plus souvent. (ex : Bagnolet, Cergy, St Ouen l'Aumône, etc...)

En effet, plusieurs causes à ces pannes :

Trop de « coupures informatiques », les gabistes qui interviennent dans le local « coupent » le GAB même lorsqu'un client est en cours d'utilisation pour un dépôt ou un retrait, etc...

Afin d'éviter les incivilités, suite aux dysfonctionnements lors de dépôts d'espèces, les élu-e-s CGT demandent à la direction ce qu'elle compte faire afin de solutionner ces problèmes ?

Réponse : les chiffres communiqués par la direction informatique montrent que le taux de disponibilité de nos GAB est bon, même par rapport à ceux de la concurrence. On note même une amélioration.

Commentaire : nous demandons de faire un rappel aux gabistes pour qu'ils respectent les procédures et qu'une étude soit réalisée sur les GAB fortement utilisés, les chiffres retenus portant sur l'ensemble de nos GABS !



10/ AJOUT FONCTION DÉPÔT GAB

Dans certaines agences, 2 GAB internes (ou plus) sont à disposition des clients. Or, un seul propose la fonction « dépôt ».

Afin d'éviter des incivilités lorsque celui-ci tombe en panne, les élu-e-s CGT demande que la fonction « dépôt » soit disponible sur les 2 GAB.

Réponse : le parc actuel suffit pour couvrir les besoins de notre clientèle

Commentaire : tout cela pour faire des économies sur la maintenance



11/ PORTEFEUILLES EN DÉSHÉRENCE

Une des priorités commerciales de la CEIDF est la gestion des clients HDG.

Pour quelles raisons la CEIDF, ne remplace-t-elle pas un-e collègue SARCP/E, GP ou BP lors d'une longue absence (maternité, maladie, etc...) ?



Réunion du 16 septembre 2016



PIERRE
PLUQUIN
D.A.
BARBES

Afin de sauvegarder des conditions de travail correctes pour les collègues et éviter le mécontentement de cette clientèle privilégiée pour la CEIDF, les élu-e-s CGT demandent que la direction mette en place des SARCP/E, GP, BP nomades.

Réponse : il n'est pas prévu de mettre en place de nomade pour cette activité.

Commentaire : Les riches aussi ont le droit à la considération de la CEIDF !



12/ AGC-RGC

Les salariés occupants des postes d'AGC ou RGC sont contactés par leur hiérarchie (du DA au DR) afin de les informer que leur poste est voué à disparaître dans un délai plus ou moins court.

Il leur est ainsi préconisé de très fortement envisager un reclassement en tant que Conseiller Commercial en intégrant la prime de roulement dans le salaire, pour les administratifs rattachés à la DRA.

Jusqu'à très récemment, les demandes de mobilités fonctionnelles de la filière back office à la filière front office étaient à la marge !

Lors du CE du 13/08/2016, Mme KILANI nous a informé qu'une quinzaine d'administratifs ont demandé spontanément à faire cette migration. « Il ne faut pas prendre les enfants du bon Dieu pour des canards sauvages » ...

La délégation CGT demande que cesse ces pratiques, et que, au vu de ces éléments, la direction cesse de nous dire que ces pratiques n'existent pas !

Réponse : les AGC/RGC sont reçus à leur demande mais pas à l'initiative de la Direction.

Commentaire : nous demandons à la direction de faire preuve de franchise : c'est elle qui convoque certains AGC/RGC, pas tous et que la Direction rassure nos collègues qui aujourd'hui sont paniqués sur leur devenir. Ne signez rien ! Contactez-nous !



13/ MENAGE

Dans certaines agences, le ménage effectué par le prestataire se déroule pendant l'ouverture de l'agence.

Cette décision d'entreprise génère des risques, tels que :

⇒ Glissades,

⇒ non-respect du secret bancaire, etc...

Il y a déjà eu des accidents : des salarié-e-s ont déjà fait « Holiday on ice » ...

Nous demandons que le ménage soit effectué avant ou après l'ouverture à la clientèle.

Réponse : point abordé au CHSCT du 27/09

Commentaire : on en reparle le mois prochain...



14/ DÉCROCHAGE...

Nous constatons une pression croissante sur la gestion des appels entrants. En effet, il est demandé aux collègues, alors qu'ils sont en rdv.

Contrairement à ce que la direction avait préconisé, à savoir, privilégié le client en rdv et rappeler les appels manqués par la suite, des consignes différentes sont données. Cette cacophonie ne serait-elle pas liée au règlement de la part variable ?

La délégation CGT demande à la direction de faire un rappel des bonnes pratiques !

Réponse : on autorise le décroché pendant 1 RDV, il s'agit bien d'un critère qualitatif collectif. Il s'agit de bon sens.

Commentaire : le bon sens, cette formule de la direction si prisée, ne veut aujourd'hui plus rien dire. Le seul bon sens de la direction, c'est le sien et pas celle des clients ou salariés



15/ CAB OU PAS CAB

Le samedi, le CAB sature ! Les agences sont débordées.

La délégation CGT demande que la direction trouve une solution pour que les salariés d'agences puissent plus aisément joindre le CAB afin d'obtenir des réponses aux problèmes que Chloé ne résout pas !

Réponse : le samedi est la journée la plus faible d'appels et la meilleure journée de taux de décroché

Commentaire : pas de bol !!! On appelle tous le samedi au même moment !!! Se moquerait-on de nous ?



16/ RENÉGO

Certains employés ont dû, lors de leur projet immo, réaliser 2 lignes de crédit pour le même objet (achat + rachat de soulté, etc...).

La renégo impose des frais de dossier pour 750 €. La délégation CGT demande que la direction nous confirme qu'il s'agit bien d'un forfait pour la renégociation des salariés.

Réponse : 750€ par dossier. La direction va regarder attentivement le cas évoqué.

Commentaire : on attend donc la réponse.



17 / ANOMALIE BOITE MAIL JR

Il semble que la boîte mail de Monsieur J.R. connaisse des



Réunion du 16 septembre 2016

problèmes.

Des mails lui sont envoyés et : - soit ils disparaissent comme par enchantement et passent par la trappe « mail indésirable' (sic) » soit ils restent sans réponse ; les exemples sont multiples.

Afin que ce salarié ne prenne pas le risque de sanctions disciplinaires et nous, de devoir l'accompagner à un entretien préalable, la délégation CGT demande à la direction de vérifier le bon fonctionnement de cette boîte mail.

Réponse : la boîte mail a donc des problèmes de taille qui seront réglés rapidement.

Commentaire : ouf !!



18/ MANQUE D'INFORMATION

La direction nous a expliqué que les tableaux de remonter de chiffres de la DR 94 n'étaient pas nominatifs, bien que remis en main propre ou par mail, anonyme surement ! (une explication serait nécessaire, les salariés n'ont pas trouvé comment faire).

Une brouette est aussi un outil, un outil que l'on appelle brouette, nous pourrions en suivant cette logique dire que l'outil de la DR 94 est un tableau ?

Ce qui deviendrait alors un problème, car un tableau est interdit par la direction, conformément au plan RPS.

Celle-ci serait alors obligée de s'auto sanctionner ce qui ferait un peu désordre.

La direction nous déclare que cet outil n'a pas de caractère obligatoire et ne remonte pas aux DSC ni aux DR.

Sur le « pas de caractère obligatoire » et « pas de remon- tés » l'incompréhension est totale !

Sur le terrain : l'outil anonyme doit être utilisé et remon- té !

La délégation CGT demande à la direction qu'un mail soit envoyé à chaque salarié de la DR 94 avec des mots simples et sans ambiguïté l'informant que l'outil peut ne pas être utilisé sans crainte de représailles, car dangereux pour la santé aux dires de la direction dans le plan RPS.

Réponse : rappel à la DR 94, qui selon ses mots du DR Mr BUQUET, n'est pas à l'origine de ses tableaux. Vous pouvez prendre RDV avec lui pour vous expliquer.

Commentaire : les représentants des salariés n'ont pas de pouvoir de sanction. Il appartient au nouveau DRH de recevoir ce Mr BUQUET et de lui expliquer que mentir, n'est pas digne d'un cadre CM10.



19 / DELAI DE CONTRÔLE

Nous demandons quel est le délai moyen de contrôle d'un dossier crédit consommation (COD) par l'agence dédiée ?

Réponse : délai ordinaire pour un dossier complet : 5 jours



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

**Pour la prochaine délégation
du Personnel Réseau**

**Vous avez des questions,
des revendications, des observations ?**

Écrivez-nous :

cgt.dp.ce@orange.fr



A suivre...