

REUNION LE 17 JANVIER DES DELEGUES DU PERSONNEL 06

Les représentants syndicaux de la CFTC vous présentent les questions que nous souhaitons poser à la Direction lors de la réunion du 17 janvier.

Celle-ci a prétendu que nos questions lui ont été adressées hors délai (de 24 heures ...) afin de ne pas avoir à y répondre: alors même que nous avons été induits en erreur par un planning des réunions IRP qui est géré par ses soins et qui n'avait pas été mis à jour !! On est une banque loyale ou on ne l'est pas ...

Nous pensons que la Direction est surtout gênée par notre question sur les comptes des clients de Monaco (et une note délirante du 19/12/2018), et nous espérons qu'elle va tout de même corriger le tir rapidement.

Ces questions seront bien évidemment posées lors de la prochaine réunion.

IMPOSSIBILITE TECHNIQUE POUR LES AGENTS DE RESPECTER L'INTERDICTION DE CONSULTER LES COMPTES DES CLIENTS DE MONACO (NOTE DU 19/12/2018).

Cette note stipule notamment:

« Ainsi, il est strictement interdit pour tout collaborateur des réseaux:

- de consulter des comptes de clients de Monaco même à la demande de l'un d'entre eux ...
- d'effectuer des opérations sur les comptes des clients de la succursale ... y compris les remises de chèque qui devront faire l'objet d'un renvoi à la succursale pour traitement »

Le message de cette note est aberrant et ridicule, puisqu'il n'est actuellement possible de connaître l'agence d'un client que lorsqu'on est déjà sur la consultation de ses comptes !!

En outre, certaines opérations risquent d'être réalisées pour ces clients de Monaco, car quand les collègues qui sont à l'accueil ont une affluence importante, ils ne vérifient pas systématiquement l'agence d'origine du client, s'il s'agit d'un simple virement par exemple.

Les personnes en charge de cette migration du SI Monaco vers le SI Nice ont été informées par nos soins de ces incohérences, elles ont semblé en prendre la mesure, mais rien n'a été fait depuis.

Dernière incohérence, concernant les remises de chèque: comment savoir dans le tas des remises de chèques mises dans les boîtes prévues à cet effet celles qui concernent des comptes de Monaco ??

Les collègues du réseau veulent bien respecter les règles: encore faut-il que l'on puisse les respecter !

Cerise sur le gâteau, la note (qui se veut très incisive) précise encore: « Des contrôles de confidentialité seront effectués à intervalles réguliers pour vérifier la bonne application de ces règles ». Cela se passe de commentaires ...

Nous demandons en conséquence à la Direction de revoir sa copie:

- puisqu'il n'est pas possible d'identifier l'agence d'un client avant d'être sur ses comptes, comment en interdire la consultation ? On ne va tout de même pas demander à chaque client qui vient en agence s'il est de l'agence de Monaco ...
- il faut mettre un message d'alerte visible sur le compte du client, ce qui éviterait au moins que des opérations soient faites pour ces clients
- nous laissons le soin à la Direction d'être imaginative pour régler le problème des remises de chèques ...

SUCCESSION DE PROBLEMES SUR L'AGENCE DE NICE-GARNIER.

L'activité de l'agence de Nice-Garnier a été bouleversée toute l'année pour des raisons diverses, essentiellement suite aux quatre convocations à des entretiens préalables à licenciements (dont trois qui se sont soldés par des départs de l'entreprise).

Les collègues concernés ont parfois été remplacés par des CDD, d'autres fois, leur poste est resté vacant pour un certain temps. Un audit est en cours sur l'agence. Le moral des agents est au plus bas. Les problèmes ont été évoqués lors d'une réunion du CHSCT.

La Direction connaît parfaitement les difficultés qu'a connues cette agence. Nous lui demandons en conséquence:

- d'accorder une attention particulière à nos collègues ayant subi trop longtemps ce contexte particulier et des conditions de travail compliquées
- si ce n'est déjà fait, de réviser le taux d'atteinte de la REC en fonction des difficultés subies

E-SERVICES, NIVEAUX DE VERIFICATION ET CHORALE DOC.

Avec les e-services, certaines opérations de niveau 2 ne peuvent s'effectuer à distance car le client n'a ni carte ni chéquier. Cela génère de l'insatisfaction des clients, surtout quand ceux-ci ne peuvent pas ou peuvent difficilement se déplacer à l'agence (exemple des non-résidents).

Or, sur Choraldoc, il n'existe pas de niveau 2 de vérification.

Les procédures pour les e-services prévalent-elles sur les procédures Choraldoc ?

Une harmonisation est-elle envisageable ?

OPERATIONS A DISTANCE (SUITE).

Nous reprenons la question posée lors de la réunion du mois de juillet 2018, ainsi que la réponse apportée par la Direction:

Depuis quelques mois, les agents du réseau ont à leur disposition sur l'intranet l'onglet e-service qui indique les procédures pour les opérations à distance. Cet outil facile d'accès leur est d'une grande aide.

Or, pour les opérations avec un besoin de vérification de niveau 2, il est désormais demandé que la pièce d'identité soit la même que celle scannée dans le SI (auparavant, la copie de la pièce d'identité actualisée était suffisante). Cela génère le mécontentement de certains clients qui ne peuvent plus faire leurs opérations à distance.

En outre, il semble que la situation reste bloquée même si le client présente deux nouvelles pièces d'identité: ce qui semble pour le moins incohérent puisqu'on peut toujours, sauf erreur de notre part, procéder à l'ouverture d'un compte à distance avec deux pièces d'identité.

Nous demandons à la Direction des éclaircissements et éventuellement une mise à jour de ces procédures normalement censées faciliter le développement des opérations à distance.

Réponse Direction: Au niveau des procédures :

- soit le client est à distance et la procédure d'authentification impose qu'il soit demandé les références de la pièce d'identité dont on dispose (entre autres éléments d'authentification)
- soit le client nous « présente » un ou des justificatifs d'identité mis à jour et il est procédé à une actualisation « en face à face » des informations dans le SI.

Au regard des précisions apportées en séance, il sera analysé l'opportunité des évolutions proposées.

Six mois après, le problème n'est pas résolu et l'incohérence persiste. La possibilité offerte au client de prendre en photo sa CNI et de la modifier sur l'application « Ma banque » a pu solutionner une partie des cas, mais certains clients sont réfractaires, ou pas équipés: le problème se pose d'ailleurs souvent avec les résidents italiens qui semblent plus habitués à pratiquer courrier et fax.

Nous reposons donc la question à la Direction, qui met pourtant l'accent sur l'importance de la relation à distance: pourquoi laisser persister un telle incohérence (on peut ouvrir un compte avec deux pièces d'identité mais pas faire les opérations avec un niveau 2 de vérification !) et ne pas trouver une solution qui satisfasse nos clients ?

INSTALLATION DE MICRO-ONDES AU REZ-DE -CHAUSSEE DU BATIMENT HERMES-EST.

Il semble que la salle de restauration mise à la disposition à Hermès-Ouest n'est pas utilisée par de nombreux salariés. Ainsi, de nombreux collègues travaillant dans le bâtiment Hermes-Est vont faire chauffer leurs plats dans la petite cuisine du CCM qui dispose de deux micro-ondes. Les files d'attente sont régulièrement importantes (parfois plus de vingt minutes d'attente).

Ces collègues ne souhaitent pas aller dans la salle de restauration d'Hermès-Ouest: distance, salle jugée trop petite, manque d'intimité.

L'installation de deux micro-ondes dans la petite salle où il y a les machines à café, ou l'installation d'un « point chaud » sur Hermès-Est serait-elle envisageable ?

Vos contacts :

Meryam BENSAID (00659), Vincent BOVET (TRS/PRI6), Mme Ratiba FENIRA (00646), Laetitia TOMASI (00656), Yann UGO (00694)