

# REUNION LE 15 FEVRIER DES DELEGUES DU PERSONNEL 06

Les représentants syndicaux de la CFTC vous présentent les réponses apportées par la Direction aux réclamations de nos délégués du personnel lors de la réunion du 15 février 2019.

## **1) IMPOSSIBILITÉ TECHNIQUE POUR LES AGENTS DE RESPECTER L'INTERDICTION DE CONSULTER ET D'EFFECTUER DES OPÉRATIONS SUR 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 »

Or, 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 !

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 ...

**Réponse Direction :** La Caisse Régionale s'étonne de la formulation de cette réclamation dans la mesure où suite à l'évocation de celle-ci en réunion DP du 17 janvier 2019 ainsi qu'en réunion plénière du Comité entreprise du 24 janvier 2019, il a été indiqué aux représentants du personnel qu'une action serait réalisée sur le bloc notes risques et que la note d'application serait revue afin de réaffirmer que seule la consultation volontaire était concernée par cette interdiction.

**Commentaire CFTC :** nous apprécions que notre proposition d'un message d'alerte visible sur les comptes des clients de Monaco ait été retenue, ce qui devrait au moins éviter que des opérations soient effectuées sur ces comptes.

**Mais puisqu'aucune solution ne sera trouvée pour la consultation des comptes, les délégués du personnel de la CFTC ont demandé à plusieurs reprises à la Direction comment elle distinguerait une consultation volontaire d'une consultation involontaire: aucune réponse précise ne nous a évidemment été apportée.**

**Aucune solution pour les remises de chèques n'a également été évoquée par la Direction.**

## **2) ENGAGEMENTS PRIS AUPRES DES AUTORITES MONEGASQUES ET IMPOSSIBILITE TECHNIQUE POUR LES AGENTS DE RESPECTER L'INTERDICTION DE CONSULTER ET D'EFFECTUER DES OPERATIONS SUR LES COMPTES DES CLIENTS DE MONACO (NOTE DU 19/12/2018).**

Cette note est la résultante d' « engagements pris auprès des autorités monégasques ».

Or, les éléments apportés dans la question précédente sont la preuve que ces engagements ne peuvent pas être respectés.

Pourquoi de tels engagements auprès des autorités monégasques ont-ils été pris alors qu'il est impossible de les honorer ?

**Réponse Direction :** La Caisse Régionale s'étonne de la formulation de cette réclamation dans la mesure où suite à l'évocation de celle-ci en réunion DP du 17 janvier 2019 ainsi qu'en réunion plénière du Comité entreprise du 24 janvier 2019, il a été indiqué aux représentants du personnel qu'une action serait réalisée sur le bloc notes risques et que la note d'application serait revue afin de réaffirmer que seule la consultation volontaire était concernée par cette interdiction.

**Commentaire CFTC :** faut-il s'étonner de l'absence de réponse à notre question ?

## **3) INTERDICTION DE CONSULTER ET D'EFFECTUER DES OPERATIONS SUR LES COMPTES DES CLIENTS DE MONACO (NOTE DU 19/12/2018) : QUELS CONTROLES ?**

La note précise que « Des contrôles de confidentialité seront effectués à intervalles réguliers pour vérifier la bonne application de ces règles. »

En quoi consistent ces contrôles ?

**Réponse Direction :** La Caisse Régionale s'étonne de la formulation de cette réclamation dans la mesure où suite à l'évocation de celle-ci en réunion DP du 17 janvier 2019 ainsi qu'en réunion plénière du Comité entreprise du 24 janvier 2019, il a été indiqué aux représentants du personnel qu'une action serait réalisée sur le bloc notes risques et que la note d'application serait revue afin de réaffirmer que seule la consultation volontaire était concernée par cette interdiction.

**Commentaire CFTC :** puisque la Direction ne répond pas non plus à cette question, elle sera évidemment reposée lors de la prochaine réunion.

## **4) INTERDICTION DE CONSULTER ET D'EFFECTUER DES OPERATIONS SUR LES COMPTES DES CLIENTS DE MONACO (NOTE DU 19/12/2018) : QUELLES SANCTIONS ?**

Cette note laisse supposer que les agents qui ne respecteraient pas les directives pourraient avoir quelques soucis.

Or, cette note demande une « bonne application de ces règles »: mais comment peut-il y avoir une « bonne application » de règles inapplicables ?

La Direction oserait-elle sanctionner des salariés pour non-application de règles inapplicables ?

**Réponse Direction :** La Caisse Régionale s'étonne de la formulation de cette réclamation dans la mesure où suite à l'évocation de celle-ci en réunion DP du 17 janvier 2019 ainsi qu'en réunion plénière du Comité entreprise du 24 janvier 2019, il a été indiqué aux représentants du personnel qu'une action serait réalisée sur le bloc notes risques et que la note d'application serait revue afin de réaffirmer que seule la consultation volontaire était concernée par cette interdiction.

**Commentaire CFTC :** la situation est tellement ... curieuse, nous comprenons l'absence de réponse de la part de la Direction.

## **5) 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 (Mme Chesneau s'est d'ailleurs récemment déplacée à l'agence pour échanger avec nos collègues).

Nous lui demandons en conséquence:

- de continuer 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

**Réponse Direction :** Ainsi qu'elle a eu l'occasion de l'évoquer lors de la réunion du 17 janvier 2019, la Caisse Régionale a effectivement une connaissance pleine et entière des difficultés rencontrées sur l'agence concernée avec un soutien réaffirmé aux collaborateurs qui la composent.

La Caisse Régionale confirme également que compte tenu de la situation jugée dégradée, le taux d'atteinte REC avait déjà l'objet d'un correctif.

**Commentaire CFTC :** nous demanderons lors de la prochaine réunion quelle correction a précisément été appliquée.

## **6) 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 ?

**Réponse Direction :** Les procédures E-services sont en lien avec les procédures Chorale Doc et sont rédigées et mises à jour par les gestionnaires. Chorale Doc ne traite pas des opérations à distance, il est indiqué de se reporter à E-Service.

## **7) 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 ?

**Réponse Direction :** Pour les cas des clients réfractaires ou non équipés, s'ils ne peuvent prouver être à l'origine de la demande d'opération alors :

**- 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 ou via l'application Ma Banque (Dossier Numérique Client)**

**En dehors de ces possibilités, les opérations ne peuvent être réalisées dans une logique de sécurisation de la relation bancaire.**

**Au regard des échanges réalisés en séance, la Caisse Régionale invite les délégués du personnel CFTC à directement se rapprocher du service gestionnaire pour exposer précisément le cas concerné.**

## **8) TICKETS RESTAURANTS POUR DES AGENTS EN CDD N'AYANT PAS DE COMPTE AU CREDIT AGRICOLE.**

Le salaire des agents en CDD est le plus souvent versé sur un compte ouvert dans une autre banque (cela est possible également pour les agents en CDI).

L'accord d'entreprise concernant les tickets restaurant précise qu'en bénéficieront « tous les agents sous CDI ou CDD dès leur premier jour de présence dans l'entreprise.

Or, il semblerait que si un salarié n'a pas de compte au CA, il ne puisse bénéficier des tickets-restaurants. Qu'en est-il exactement ? Si cela est vrai, comment font les autres entreprises ? Un dispositif est-il prévu afin de compenser cette perte pour les agents concernés ?

**Réponse Direction :** Au regard des échanges en séance, la Caisse Régionale se propose de faire une analyse posée de la situation, y compris en lien avec l'évolution possible vers un TR dématérialisé.

## **9) 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 Hermès-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 par rapport à la fréquentation.

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 ?

**Réponse Direction :** Les collaborateurs d'Hermès EST doivent privilégier les équipements de l'espace restauration du bâtiment d'Hermès Ouest, configuré à dessein.

## **10) UTILISATION DES MICRO-ONDES SITUÉS A L'ACCUEIL (BATIMENT HERMES-OUEST).**

Quand la salle de restauration mise à disposition (anciens locaux de la DRH) est en surchauffe, les salariés peuvent utiliser les micro-ondes situés à l'accueil. Peuvent-ils aussi se restaurer sur place ?

**Réponse Direction :** En cas de saturation ponctuelle de l'espace de restauration d'Hermès EST et dans la mesure où elle n'est pas réservée, la salle de réception à l'accueil peut également être utilisée par les collaborateurs pour se restaurer, sachant que cet espace dispose également d'un four micro-ondes.

### **Vos contacts :**

**Meryam BENSALID (OTP6), Vincent BOVET (TRS/PRI6), Mme Ratiba FENIRA (00646), Laetitia TOMASI (00656), Yann UGO (00694)**