

DELEGATION DU PERSONNEL DU 9 juillet 2010

1) Salariés FBF rejoignant le CEPF (1)

Dans quel délai les salariés en attente d'affectation sont susceptibles d'avoir une réponse à une proposition ? En cas de refus (du salarié ou de l'entité) dans quel délai peuvent-ils espérer une nouvelle proposition ?

Réponse de la Direction :

Plus de 50% des collaborateurs ont déjà été reçus en entretien de carrière. L'ensemble des collaborateurs aura été reçu avant mi octobre. A cette occasion, une proposition d'affectation leur est faite, construite à partir des éléments recueillis au cours des précédents entretiens de découverte. En cas de refus de cette proposition qui lui est personnellement réservée, il est important d'analyser les motivations du collaborateur. En fonction de celles-ci, d'autres possibilités pourront être recherchées.

2) Salariés FBF rejoignant le CEPF (2)

Il semblerait que dans certains cas, les seules propositions de postes émanent du RH local et sont exprimées verbalement ?

Est-ce que chaque salarié en attente d'affectation a une connaissance parfaite des postes à pourvoir ? Dans la négative, quelles sont les sources d'information qui pourraient leur être proposées ?

Réponse de la Direction :

A l'issue des entretiens de découverte et de carrière, chaque proposition fait l'objet d'un support écrit détaillé. Sa remise en main propre ou sa date de réception après envoi courrier est le point de départ du délai de réflexion d'une durée d'un mois ouverte au collaborateur de l'ex FBF.

Les collaborateurs ex FBF ont désormais accès aux mêmes informations que l'ensemble des collaborateurs.

3) Gestion administrative par la plateforme FARH

Dans le cadre du transfert progressif des dossiers administratifs du personnel de BDDF FONCTIONS vers la plateforme FARH, il devait être organisé par les responsables des Directions concernées, une réunion d'information, afin de répondre aux questions légitimes des salariés. Or, il semblerait que le plus souvent la bascule soit mise en oeuvre avec, pour seule information, le courriel nominatif adressé par FARH à chaque salarié, courriel indiquant principalement la nouvelle adresse MAIL de la plateforme. Pouvez-vous nous confirmer que les réunions d'informations prévues seront bien dispensées dans les plus brefs délais ?

Réponse de la Direction :

La reprise de la gestion administrative des ASR par FARH a été présentée au management opérationnel des différents sites des ASR afin de communiquer auprès de leurs équipes et de pouvoir répondre aux questions des collaborateurs.

Les collaborateurs des ASR ont aussi reçu directement les informations utiles, leur permettant de contacter la plateforme FARH (coordonnées téléphoniques, mail) pour toute question de gestion administrative des ressources humaines (congés, absences,...). Les salariés ont bénéficié d'une continuité de service dans la gestion de leur dossier administratif RH.

De plus, la RH des ASR a sensibilisé les responsables opérationnels à la remontée de toute question relative à un dysfonctionnement éventuel mais n'a été saisie à ce stade d'aucun problème particulier.

4) Mobilité (1)

Nous demandons que lorsqu'un salarié a demandé d'être en mobilité, il soit mis la même ardeur à lui trouver un poste qu'à le remplacer.

Réponse de la Direction :

Les collaborateurs en mobilité bénéficient de l'accompagnement d'un gestionnaire de carrière dans le cadre de leur mobilité, comme tout au long de leur parcours professionnel. Ils sont reçus par ceux-ci à des moments clés de leur carrière mais peuvent également les solliciter afin de réaliser un point d'étape à tout moment ou demander des conseils spécifiquement dans le cadre de leur mobilité.

Par ailleurs, toute mobilité peut s'accompagner d'autres démarches complémentaires comme le recours à son réseau de collègues ou d'anciens collègues. Cette démarche proactive est d'ailleurs assez fréquente au sein de BNPP.

5) Mobilité (2)

Nous demandons si le critère de l'âge peut empêcher un salarié de postuler pour un poste. En d'autres termes, peut-on dire à un salarié de 56 ans qu'il est trop vieux pour un poste ?

Réponse de la Direction :

En aucune manière l'âge ne peut être un critère pour empêcher un collaborateur de postuler sur une offre de poste. Le critère d'âge est du reste totalement absent du descriptif du poste dans e-jobs et ne constitue pas un élément à prendre en considération.

6) Chronogestor (1)

Les salariés rencontrent de plus en plus souvent des difficultés techniques pour badger sur l'ordinateur. Cela se produit presque tous les jours.

Il se pourrait que le serveur soit insuffisant pour absorber les badgeages (un grand nombre) qui se produisent simultanément. La Direction est-elle au courant ?

A-t-elle pris des mesures pour y remédier ?

Réponse de la Direction :

Les incidents rencontrés en juin et ces derniers jours ont bien été identifiés, et les équipes sont mobilisées pour les résoudre.

Selon les analyses en cours, ces incidents ont plusieurs causes :

- d'une part un fichier d'archives plein : Situation corrigée le 21 juin

- d'autre part, un temps de réponse de REFOG, interrogé par Chronogestor pour l'identification du collaborateur, anormalement long.

Les actions entreprises sont les suivantes :

Un paramètre a été modifié le 15 juin sur Chronogestor pour laisser plus de temps à REFOG pour donner sa réponse

Une étude approfondie est en cours entre les équipes ITP Chronogestor et REFOG, avec l'appui du fournisseur, pour mieux cerner l'origine du problème et les solutions à apporter.

7) Chronogestor (2)

Il semble qu'il y ait dans certains endroits des dysfonctionnements quant au nombre d'heures comptabilisées avec un dépassement des 39 heures hebdomadaires.

Qu'en est-il sur le périmètre de notre délégation du personnel ?

Réponse de la Direction :

L'outil Chronogestor a été paramétré pour enregistrer les horaires de début et de fin de journée des collaborateurs aux horaires variables.

8) Jour de grève

La Direction peut-elle nous indiquer le mode de calcul effectué pour déduire du salaire une journée de grève, une demi journée ?

Réponse de la Direction :

Les déclarations sont faites sur la base du nombre d'heures de grève qui ont été déclarées par les entités.

Mode de calcul pour une heure de retenue : Appointements de base / 151h67 (pour l'horaire collectif)

9) Heures supplémentaires

A quel moment les heures supplémentaires effectuées par les salariés à la demande de la Direction sont-elles réglées, le mois où elles sont faites, le mois suivant, ou reportées à une date ultérieure, et laquelle ?

Quelle est la date de valeur appliquée ?

Réponse de la Direction :

En principe, et pour la majorité des cas, les heures supplémentaires effectuées un mois X sont payées le mois même, dès lors que la réception de la déclaration validée par la hiérarchie a permis l'enregistrement dans HR Banque. Si le calendrier de paie n'est pas respecté, elles sont payées le mois qui suit la réalisation. La date de valeur est celle du mois de paiement.

10) Avance sur salaire

La Direction compte t-elle remettre les avances sur salaire remboursables sur 12 mois, sans intérêts, à l'ordre du jour ?

Si non pourquoi ?

Quelles solutions de recours propose-t-elle aux salariés en difficultés ?

Réponse de la Direction :

Ce type d'avance a un caractère exceptionnel et ponctuel. Elle est accordée par le gestionnaire individuel suite à une demande motivée du collaborateur.

Ces conditions sont applicables en cas de nouvelle demande et dès lors qu'une avance précédente a été intégralement remboursée. Il appartient donc aux responsables habilités à accorder ce type d'avance d'en mesurer, le cas échéant, le bien-fondé et d'en éviter par là même l'effet « revolving », il ne doit pas s'agir d'une avance permanente.

11) Absence maladie

Des salariés qui ont des absences maladie au cours d'une année se trouvent confrontés, à la fin de l'année considérée, à devoir à l'entreprise quelques heures ou une demi-journée de RTT. Afin d'éviter ces désagréments notamment sur la fiche de paie, nous demandons à la Direction de mettre en place un dispositif (par exemple un bilan à fin décembre) qui permette aux salariés d'évaluer ses droits restant au vu des absences maladie qu'il aurait eu au cours de l'année ?

Réponse de la Direction :

Dès lors que l'absence est prise en compte – donc chaque mois -, les soldes RTT recalculés sont consultables par les salariés via INCA.

Le problème se pose toutefois en décembre, lorsque de fait les absences ne peuvent être saisies après le 15. En effet, les gestionnaires administratifs ne peuvent plus saisir dans le système (l'absence est alors saisie pour la paie de janvier de l'année suivante) et les droits RTT peuvent être soldés à tort par ces salariés.

En tout état de cause, les gestionnaires administratifs portent une attention particulière à ces dossiers et informent régulièrement les salariés concernés pour éviter ce type de situation.

12) Absence pour longue maladie

Pour les salariés ayant eu une absence de longue durée, la Direction attend pour régler les congés payés d'être sûre que la Sécurité sociale ne règle pas ces congés aux salariés. Nous nous interrogeons sur cette pratique. Est-ce une erreur ?

Réponse de la Direction :

Nous n'avons pas connaissance de telles pratiques Sécurité Sociale.

Est-il possible de préciser ou de présenter le dossier concerné pour étude ?

13) Prime de fin de carrière

Quand un salarié part en retraite et place sa prime de fin de carrière ou une partie de celle-ci dans un fonds de placement salarié (Perco ou autres), bloqué cinq ans, est-il exact que la prime est exonérée d'impôt sur la partie qui est fiscalisée à ce jour (au-delà de 3050 euros) ?

La Direction peut-elle nous préciser ce dernier point ?

Réponse de la Direction :

Le montant de la prime de fin de carrière versée dans le cadre d'un départ en retraite, à l'initiative du salarié est, dans tous les cas, assujetti à l'imposition sur le revenu dès le premier euro (l'abattement de 3050 euros a été supprimé dans la LFSS 2010).

A noter que les versements effectués dans un PEE ou un PERCO ne sont jamais exonérés d'imposition sur le revenu ; seuls les transferts de droits d'un Compte Epargne Temps vers un PERCO, dans la limite de 10 jours par an, sont exonérés d'imposition sur le revenu.

14) Retraite

Lorsqu'un salarié souhaite faire valoir ses droits à la retraite, il lui est réclamé par les services RH un relevé de la CNAV.

Nous souhaitons savoir la raison de cette demande ?

Réponse de la Direction :

Les services RH proposent au collaborateur de leur fournir un relevé CNAV afin de mieux le conseiller et l'orienter en ayant connaissance des informations de son dossier.

Le secteur retraite RHG Pass peut ainsi :

- contrôler que le relevé CNAV ne comporte pas d'anomalies

- informer le gestionnaire de carrière que certains salariés qui demandent leur départ en retraite, n'ont pas tous leurs trimestres de cotisation et ne bénéficieront donc pas de la retraite à taux plein. Le gestionnaire pourra ainsi sensibiliser le collaborateur.

A noter que le salarié n'a pas d'obligation de communiquer son relevé CNAV.

15) Salariés en attente d'affectation

Nous demandons à la Direction de nous fournir une liste exhaustive de tous les salariés du périmètre qui sont en attente d'affectation depuis plus de six mois (A titre d'exemple les salariés dont le poste a été supprimé ou qui ont subi une mobilité ou qui sont en mission).

Réponse de la Direction :

Nous ne tenons pas de statistiques sur le sujet.

16) Salariés en situation préjudiciable

Il a été signalé en CHSCT du mois de février que des salariés sont dans une situation préjudiciable sur le plan professionnel. Ils n'ont pas de travail depuis plusieurs années. Il semble que rien n'évolue.

Rappelons qu'il incombe à l'employeur de fournir du travail aux salariés et qu'en vertu de l'Article L 4121-1 du Code du travail » il est tenu d'une obligation de sécurité de résultat en matière de protection de la santé et de la sécurité des salariés dans l'entreprise, et doit en assurer l'effectivité.».

Cette situation influe sur la santé physique et mentale de ces salariés, ainsi que sur leur sécurité dans leur environnement de travail. Nous demandons donc à la Direction qu'une solution soit apportée dans les plus brefs délais.

Réponse de la Direction :

La question évoquée en CHSCT porte sur quelques collaborateurs en attente d'affectation et auxquels des missions ont été confiées. Nous investiguons davantage le sujet auprès du métier.

17) Formation en anglais des assistantes

La Direction peut-elle nous indiquer les modalités exactes de la formation délivrée, notamment combien d'heures par semaine sont attribuées pour cette formation ?

Par qui les cours sont-ils dispensés ?

Réponse de la Direction :

Le contenu des formations est personnalisé pour cadrer au plus près des besoins de chaque assistante et de leur métier.

On ne peut donc pas donner d'éléments quantitatifs sur la durée. Les prestataires peuvent aussi varier en fonction des besoins.

18) Travaux 14 Poissonnière

Des travaux sont en cours dans le hall du 14 poissonnière. Il est donc difficile pour les salariés d'accéder à leurs bureaux.

Combien de temps doivent durer ces travaux ?

Toutes les précautions ont-elles été prises pour la sécurité des salariés, aucun balisage ne semblant avoir été effectué ?

Réponse de la Direction :

Il est précisé que des travaux sont organisés par le propriétaire et concernent les parties communes de l'immeuble.

La durée des travaux sera de 3 mois. Le plan de prévention a été établi. Un accès est possible via la rue Rougemont.

19) Accès au parking Sofia

Les boîtiers d'accès au parking Sofia ont été changés sans que les salariés en soient avisés.

Ces derniers ont dû pour pouvoir accéder au parking faire appel à la sécurité pour se faire ouvrir. Outre le dérangement occasionné, il aurait pu être opportun d'informer les utilisateurs en amont.

Tous les salariés concernés ont-ils pu récupérer un nouveau badge ?

Réponse de la Direction :

Tous les badges nécessaires ont été créés et mis à disposition des collaborateurs concernés.

20) Machine tri courrier de Voltaire

Depuis le changement du prestataire de maintenance survenu début mars 2010, la machine tri courrier du GSEL SCC Voltaire tombe souvent en panne. Les courroies d'entraînement lâchent beaucoup plus fréquemment qu'auparavant.

La Direction pourrait-elle s'enquérir auprès du précédent prestataire pour que les bonnes consignes d'entretien soient appliquées ?

Réponse de la Direction :

Le prestataire en charge de la maintenance possède les compétences et les informations nécessaires. IMEX constate que depuis plus d'un mois les pannes sont moins fréquentes. Les précisions apportées en séances (collage des courroies) sont remontées à IMEX.

21) Maintenance ascenseurs Immeuble Voltaire

Sur les trois ascenseurs du hall d'entrée de l'immeuble Voltaire, deux sont toujours en panne et ce, depuis déjà pas mal de temps.

L'un est en panne depuis le 11 mai et le second, situé derrière la loge des gardiens, est inopérant depuis environ trois bonnes semaines.

La réparation de ces appareils est-elle prévue pour 2010 ?

Réponse de la Direction :

La réparation de ces appareils est prévue pour 2010.

Jusqu'à nouvel ordre, l'ascensoriste passe trois fois par jour pour vérifier les appareils. Il a demandé au fournisseur de se doter rapidement d'un stock minimal de précaution de pièces détachées pour ce type d'ascenseurs.

Les incidents liés aux micro-coupures seront résolus très prochainement avec la mise en place d'une solution technique (système électrogène).

22) IMEX GSEL Service Central du Courrier

Nous demandons la mise à jour de l'affichage légal obligatoire sur les panneaux destinés à la communication de la Direction dans toutes les entités relevant du Service Central du Courrier.

Réponse de la Direction :

IMEX prend les dispositions nécessaires pour compléter les panneaux des informations obligatoires à afficher sur les différents sites courrier dépendant du GSEL.

23) Accueil téléphonique Immeuble Voltaire

Pour quelles raisons les appels entrants et sortants de Personal Finance ne sont-ils toujours pas comptabilisés dans la moyenne journalière globalisée des opérateurs ?

Réponse de la Direction :

Les appels « entrants » de BNPP PF sont comptabilisés par les systèmes automatiques de comptage et d'analyse ; cependant les statistiques ne reflètent pas l'intégralité des flux traités. Une solution est en cours d'étude par ITPS en liaison avec la MOA d'Imex.

Par ailleurs, la question est sans objet pour les appels « sortants » qui ne passent pas par le standard de Voltaire.

24) Accueil téléphonique Immeuble Voltaire

Pendant la période estivale, en terme d'effectifs, quelles dispositions compte prendre la Direction du GSEL pour faire face aux arrêts maladie conséquents et autres congés ?

Réponse de la Direction :

Les congés d'été ont été planifiés en tenant compte de l'activité du standard.

Pour les absences imprévisibles, la direction du GSEL ajuste les moyens régulièrement en faisant appel, si nécessaire, à la prestation extérieure.

25) Climatisation /Ventilation

Pour éviter que les salariés subissent des températures extrêmes, IMEX pourrait-il donner des consignes pour que les automates qui déclenchent la mise en oeuvre des climatisations et autres ventilations soient correctement programmés ?

Réponse de la Direction :

Les principes de ventilation et climatisation dépendent de la réglementation et des conditions de confort telles que définies avec les entités occupant les immeubles.

IMEX veille et contribue au respect de ces principes.

26) Climatisation /Ventilation

Selon la présentation qui en a été faite au CEPF le 01/07/2010, la politique de l'immobilier d'exploitation en Métropole serait caractérisée par une réduction des coûts d'exploitation notamment énergétiques. Cela explique-t-il d'ores et déjà, qu'en cette période estivale caniculaire de nombreux dysfonctionnements des climatisations et autres ventilations soient à dénombrer. La Direction pourrait-elle enfin prendre les mesures qui s'imposent pour les salariés puissent travailler dans de bonnes conditions.

Réponse de la Direction :

Voir réponse 25

Toute situation anormale peut être portée à la connaissance du responsable du centre opérationnel d'IMEX, et si elle perdure, à celle du président et du secrétaire du CHSCT.

27) Climatiseurs individuels d'appoint

En cette période de forte chaleur, IMEX est-il en capacité de satisfaire toutes les demandes en dotation de climatiseurs individuels d'appoint pour pallier les insuffisances des différents systèmes collectifs du périmètre?

Réponse de la Direction :

La banque s'est dotée d'un parc de plusieurs centaines d'appareils, IMEX étudie toutes les demandes et donne un maximum de réponses positives.

28) ITP IMEX

Nous vous demandons où en est l'étude menée par ITP-IMEX concernant le réexamen de ses postes-type ?

Réponse de la Direction :

L'étude des postes type est toujours en cours.

29) ITP IMEX Frais professionnels

Les salariés se sont vu réduire l'indemnité de repas qui leur était allouée, du fait de la suppression de l'exonération de l'administration fiscale. Nous demandons à la Direction de prendre en charge la différence afin que les salariés retrouvent le montant qui leur était versé auparavant soit 20 euros.

Réponse de la Direction :

Seule, la possibilité d'utiliser le forfait sans fourniture de justificatifs a été supprimée dans le respect des règles sociales et fiscales. Le barème Imex reste inchangé dès lors que les justificatifs sont produits.

30) BDDF Affaires Spéciales & Recouvrement

A quoi correspond la « Mission ANC » apparaissant dans le répertoire téléphonique de BDDF ASR ? Quel est l'objet de cette mission ? Combien de salariés la composent ? A quel niveau hiérarchique sont-ils rattachés ?

Réponse de la Direction :

L'équipe en charge de l'activité est directement rattachée à Hugues Maisonnier et est composée de deux collaborateurs.

Cette équipe est intervenue sur une mission de réflexion sur la filière Gestion des débiteurs, projet qui a été présenté dans le cadre de la communication sociale le 9 juin au CEPF.

ANC = Agence de Négociation Commerciale.

31) Agence Recouvrement Ile de France (1)

Des bureaux sont envahis de dossiers, sols, tables, armoires. Cela pose la question de la sécurité des salariés, notamment en cas d'incendie.

Des dispositions spécifiques ont-elles été prises ?

Réponse de la Direction :

Nous rappelons que les dossiers des collaborateurs sont normalement, le soir, rangés dans les armoires. Nous avons effectué une opération d'archivage il y a quelques semaines et vérification faite auprès de la responsable, les dossiers en attente de traitement sont dans des salles où les collaborateurs ne travaillent pas.

Il n'y a pas de problème de sécurité pour les collaborateurs. Il est clair que l'activité de recouvrement est génératrice d'échange papier et eu égard au type d'activité il est impossible d'éviter que des dossiers soient manipulés.

32) Agence Recouvrement Ile de France (2)

Nous nous étonnons d'une telle abondance de dossiers. Ces dossiers sont-ils affectés dans les équipes ? Sont-ils destinés à l'archivage ?

Réponse de la Direction :

Ces dossiers sont tous dans des portefeuilles et par conséquent affectés.

Les dossiers doivent être archivés au fil des traitements, le process est d'ailleurs bien suivi et a été de nouveau clarifié auprès des salariés par la responsable de l'Agence de Recouvrement Ile de France.

33) Agence de recouvrement IDF (3)

Nous demandons la mise à jour de l'affichage légal obligatoire sur les panneaux destinés à la communication de la direction.

Réponse de la Direction :

Normalement l'affichage est vérifié et à jour ; les ASR effectuent une nouvelle vérification et procéderons si nécessaire à l'affichage manquant.

34) Agence de Recouvrement de Lyon (1)

Il est à noter que le sol de ce service est dans un état déplorable tant au plan de l'hygiène que du revêtement.

Nous demandons que la moquette soit changée dans de brefs délais et dans l'intervalle soit correctement nettoyée.

Réponse de la Direction :

Ainsi qu'il a été indiqué lors de la visite du CHSCT du 29 juin, dans un premier temps, les ASR feront nettoyer la moquette, puis dans un second, profitant des travaux envisagés dans le cadre du projet de centralisation du surendettement, feront changer la moquette de l'agence de recouvrement de Lyon.

35) Agence de recouvrement de Lyon (2)

Dans cet Immeuble de Grande Hauteur, un nombre phénoménal de dossiers jonchent le sol ce qui nous laisse perplexes pour la sécurité des salariés. Nous demandons que ces dossiers soient rapidement rangés dans des endroits adéquats ou soient archivés afin que les prescriptions de sécurité soient respectées.

Réponse de la Direction :

Précisément parce qu'il s'agit d'un IGH, toute entrée de dossiers fait l'objet d'une validation par le service de sécurité ; en effet, l'arrivée des dossiers de l'agence de recouvrement de Bordeaux vers Lyon, il y a eu temporairement une arrivée importante de dossiers dont le rangement est prévu et en cours.

36) Agence de recouvrement de Lyon (3)

Nous demandons la mise à jour de l'affichage légal obligatoire sur les panneaux destinés à la communication de la Direction

Réponse de la Direction :

Lors du passage du CHSCT du 29 juin 2010, il a été constaté qu'il manquait les coordonnées de l'Inspecteur du Travail qui depuis est à l'affichage et à jour.

37) Agence de recouvrement de Lyon (4)

Compte tenu de la grande superficie du service, pour faciliter le maniement et le traitement des dossiers Nous demandons que du matériel roulant soit mis à disposition du personnel.

Réponse de la Direction :

Cette demande a été formulée lors du passage du CHSCT. Or, les roues des chariots demandées endommageraient encore la moquette et les ASR ne sont pas favorables à la mise à disposition de cet équipement.

38) Agence de recouvrement de Lyon (5)

Les dossiers qui ne sont pas entreposés à même le sol, sont stockés soit sur les bureaux ou soit dans un nombre conséquent d'armoires hautes métalliques.

L'impact de la charge totale de ces armoires bondées sur la dalle-plancher a-t-il fait l'objet d'une étude prospective préalable ou a-t-il été validé par IMEX ? Ou une société tierce ?

La Direction peut-elle certifier que l'emplacement et la répartition de ces structures métalliques sont sans danger pour la sécurité des salariés ?

Réponse de la Direction :

Oui, effectivement les dossiers sont sur les bureaux dans la journée car ils sont travaillés par les collaborateurs en charge de portefeuilles. Le reste du temps, les dossiers sont dans les armoires. Une nouvelle fois, le nombre de dossiers et d'armoires sont autorisés en fonction de la capacité de charge de la dalle, et la sécurité de l'immeuble et des collaborateurs est extrêmement contrôlée dans cet IGH.

39) Agence de recouvrement de Lyon (6)

Un dépoussiérage effectif et régulier des locaux et plus particulièrement des bureaux, éviterait très probablement que des collègues développent des maladies ou allergies chroniques des voies respiratoires supérieures. Bien évidemment, pour ce faire, la surface utile des bureaux ne devraient-ils pas retrouver leur utilité première et ne plus être la solution incontournable de délestage pour l'entreposage permanent de dossiers en complémentarité obligée du squat du plancher et du rangement dans les armoires ?

Réponse de la Direction :

Le ménage est effectué régulièrement et quotidiennement à l'agence de recouvrement de Lyon.

40) Agence de recouvrement de Lyon (7)

D'ici à la fin de l'année, une centaine de collègues vont constituer les effectifs de l'agence de recouvrement de Lyon.

Actuellement ces collègues ont une bonne demi-heure de trajet aller et retour pour aller déjeuner dans un restaurant interentreprises excentré.

Quelles dispositions compte prendre la Direction pour leur permettre de se restaurer le midi dans de meilleures conditions ?

Réponse de la Direction :

L'agence de recouvrement et de surendettement de Lyon aura à terme un effectif de 91 collaborateurs. Les collaborateurs ont actuellement deux choix, suite au déménagement du SCIR : tickets restaurant ou RIE ; dans ce cadre, il n'y aura pas de nouvelle disposition prise en terme de restauration.

41) CRC – cyber

Lors de la délégation de juin dernier, la direction nous a indiqué que le plan des travaux concernant l'espace cyber serait décidé fin juin.

Nous souhaitons savoir comment vont se dérouler les travaux (date exacte, nature des travaux...)

Réponse de la Direction :

Les équipes d'IMEX ont pris en charge la commande et vont réaliser les travaux dans les prochaines semaines (cloison).

42) CRC – imprimante

En attendant la mise en place de cloisons autour de l'espace cyber, les salariés souhaitent qu'une imprimante soit installée à chaque étage afin de pouvoir imprimer les documents.

Réponse de la Direction :

Les impressions sont liées à des besoins personnels et les informations sont obtenues au niveau du Cyber. Une imprimante reliée aux postes informatiques du Cyber est à la disposition des collaborateurs au 2^{ème} étage.

Il n'y a pas de Cyber aux autres étages.

43) CRC – arrêts maladie

Un manager du CRC continue à mettre en cause l'opportunité médicale des arrêts maladie. Nous souhaitons savoir quelles qualifications possède ce manager pour remettre en cause le diagnostic d'un médecin ? Et nous demandons que cela cesse immédiatement.

Réponse de la Direction :

De tels propos ne peuvent être tenus. En tout état de cause, la hiérarchie du CRC suit scrupuleusement les avis du service de santé au travail.

44) CRC – règles de vie (1)

Les managers indiquent aux salariés que les règles de vie du CRC priment sur les règles de BNP Paribas, notamment en terme de congés. Nous exigeons que ces discours sans fondement cessent immédiatement.

Réponse de la Direction :

Il a déjà été répondu à cette question lors des dernières DP.
Il n'existe pas de règles de vie différentes ou supplémentaires aux règles énoncées dans le règlement intérieur et le code de bonne conduite.

45) CRC – règles de vie (2)

Dans le cadre d'un challenge, la direction a motivé les conseillers et coachs en leur promettant et offrant des bouteilles de champagne. Est-ce conforme aux règles de vie du CRC? Au règlement intérieur de BNP Paribas ?

Réponse de la Direction :

Nous confirmons les précisions apportées en CEPF. Une opération flash a été menée au sein de la banque en ligne pour permettre aux collaborateurs de mesurer la rapidité d'une ouverture de compte en ligne. A la vue du résultat probant l'équipe de direction a décidé *a posteriori* de récompenser les collaborateurs initiateurs des ouvertures en remettant une bouteille de Champagne à chacun. Il n'est pas prévu, conformément à la réglementation, de consommer ces bouteilles sur le lieu de travail.

46) CRC – INCA

Les managers interdisent aux salariés du CRC d'aller sur l'application INCA de leur propre gré. En effet, il faut d'abord que les salariés passent par leurs coachs et managers avant d'aller sur INCA. Cette pratique est contraire aux règles de BNP Paribas. Nous exigeons un rectificatif de la direction.

Réponse de la Direction :

Les règles relatives aux congés sont celles prévues dans l'accord RTT de 2000 ainsi que celles relatives au plan d'affichage.

Il est précisé par ailleurs qu'INCA n'est qu'un outil technique pour enregistrer les demandes de congés. Rien n'interdit des échanges préalables au sein des équipes entre les collaborateurs, managers et coachs et tenant compte des contraintes liées à l'activité.

Dans l'organisation actuelle du CRC Paris, les collaborateurs expriment en amont leurs souhaits via un tableau EXCEL. Une fois l'examen des demandes finalisé en intégrant les contraintes de planification, les collaborateurs peuvent alors saisir leurs congés sous INCA.

En cas de difficultés, les managers rencontrent les salariés concernés pour qu'une solution soit trouvée.

47) CRC – entretien

Certains managers refusent d'accorder un entretien aux salariés lorsqu'ils demandent à être accompagnés par un délégué du personnel ou un représentant syndical.

Qu'en pense la direction?

Réponse de la Direction :

Il n'y a pas de règle générale. Un délégué du personnel peut demander à rencontrer une personne pour aborder une situation individuelle. Il peut également demander à accompagner certains collaborateurs dans le cadre d'entretiens spécifiques sans que, pour autant, cela ne soit systématique.

48) CRC – congés annuels

Le CRC est le seul endroit du CEPF qui atteint une telle acuité dans les problèmes liés à la fixation des dates de départs en congés.

Dans ces conditions, nous demandons l'application de l'article L3141-14 du code du travail qui fixe des règles en la matière et qui institue la consultation des délégués du personnel.

Réponse de la Direction :

Après présentation du plan de congé prévisionnel au planificateur il est ressorti sur 190 CCD, 6 situations nécessitant de revenir vers le collaborateur. L'entretien réalisé entre le CCD et le coach et/ou le Manager a permis de régler la situation.

A l'instar des autres entités de la Banque, la fixation des congés répond à plusieurs règles :

La règle des congés est d'une part celle qui s'applique à l'ensemble des collaborateurs à savoir :

- Période du 1/01 au 30/04 - congés à poser au + tard le 1^{er} octobre
- Période du 1/05 au 30/09 - congés à poser au + tard le 1^{er} février
- Période du 1/10 au 31/12 - congés à poser au + tard le 1^{er} juillet

D'autre part elle répond aux impératifs de production.

Enfin ces règles s'appliquent à l'ensemble des conseillers.

49) CRC – CCD référents

La direction par l'intermédiaire de certains CCD référents a indiqué que si une personne était déclarée inapte à prendre des appels suite à un choc ou événement acoustique, elle ne ferait pas d'activité mail. Nous demandons une intervention ferme de la DRH pour condamner ce genre de comportement.

Votre Représentant Syndical FO : Roger MOCKA : 0142981259

Vos Délégués Syndicaux FO

Rachel DELBOUYS : 0140144102 - Isabelle GENDRE : 0142718062 - Bruno PERSELLO : 0140146387 - Alain ROB 0142985730

Réponse de la Direction :

La direction du CRC suit les préconisations de la médecine du travail et apporte, compte tenu de son activité et de son organisation, une solution à chaque situation au cas par cas.

50) CRC – justificatifs de voyage

Un manager demande aux personnes qui posent des congés des justificatifs de voyage ou d'hébergement (note d'hôtel, billet de train ou d'avion,...). Sur quelles règles se base ce manager?

Réponse de la Direction :

Il n'existe pas de règles de cette nature.

51) CRC – souffrance au travail

Des salariés se sentent à nouveau "harcelés" et "démoralisés" par un manager. Ce n'est pas la première fois que nous intervenons pour ce même manager. Quelle mesure concrète la direction compte-t-elle prendre pour mettre fin à la souffrance des salariés de cette entité?

Réponse de la Direction :

Le RGRH aura reçu la quasi-totalité des collaborateurs du CRC d'ici au mois de septembre. A ce jour aucun collaborateur n'a abordé ce sujet. Comme le précise le RGRH à chaque fin d'entretien sa porte reste ouverte et se tient à l'écoute de ses collaborateurs pour échanger sur l'ensemble des sujets les concernant.

La question renvoie à un manager, nous sommes prêts à examiner la situation sur la base d'éléments factuels.

52) CRC – armoire à pharmacie

Nous avons constaté que l'armoire à pharmacie du CRC est vide. Les salariés souhaitent que la direction fasse le nécessaire afin de remédier à ce problème.

Réponse de la Direction :

La pharmacie est gérée au niveau de l'immeuble par le service de sécurité. Un représentant d'IMEX, sollicité par la direction du CRC, a vérifié que le contenu de cette pharmacie soit conforme aux produits qu'elle doit contenir.

53) CRC – climatisation

Dans de nombreux endroits, la climatisation ne fonctionne pas ou fonctionne mal. De ce fait, les salariés travaillent dans des conditions difficiles, voire impossibles. Des conseillers sont même tombés malades à cause de ces dysfonctionnements. Nous rappelons que la direction doit s'assurer que les salariés sont dans des conditions de travail ne mettant pas en cause leur santé.

Réponse de la Direction :

En complément de la réponse à la question n°25, nous précisons que les collaborateurs en charge de l'exploitation de l'immeuble font le nécessaire (commande de moteurs HS). Le RGRH s'est déplacé sur le site pour échanger avec les collaborateurs en leur proposant de changer de place temporairement sur le même plateau climatisé situé dans l'aile opposée disposant d'une climatisation.

54) CRC – ventilateurs

En attendant que les problèmes de climatisation soient résolus, nous souhaitons que des ventilateurs soient installés afin d'améliorer les mauvaises conditions de travail au CRC.

Réponse de la Direction :

Comme l'a rappelé l'Inspecteur du Travail lors de sa visite au CRC, l'installation d'appareils d'appoint est soumise à des contraintes (risque d'incendie et risque de chutes).

55) CRC – visites extérieures

De nombreuses journées d'écoute sont organisées au CRC. Les salariés du CRC souhaitent eux aussi participer à des visites d'autres entités de la banque.

Qu'en pense la direction?

Réponse de la Direction :

Cf. réponse question de la précédente DP.

Concernant les doubles écoutes, les collaborateurs sont mis en situation dès les premières semaines de formation à leur arrivée au CRC.

S'agissant des sorties de postes, le RGRH du CRC a déjà organisé pour une Conseillère de Clientèle à Distance une ½ journée de découverte dans une autre entité. Néanmoins, il n'est pas possible d'organiser cela pour l'ensemble des collaborateurs.

56) CRC – prime

La direction a promis une prime de 150 euros à chaque conseiller qui atteint un taux de log de 86%. Que se passe-t-il si un conseiller est légèrement en dessous de ce taux?

Comment est mesuré ce taux ?

Réponse de la Direction :

Un tel système d'indemnisation n'a pas été mis en place au CRC.

57) CRC – machines à boissons

Les salariés du 4^{ème} étage demandent qu'une machine avec boissons fraîches soit installée comme c'est le cas au 2^{ème} et 3^{ème} étage.

Réponse de la Direction :

Le CEPF et la société qui fournit les machines ont abordé la question mais il ressort que l'utilisation des machines existantes n'est pas assez importante pour en ajouter une au 4^{ème}

58) CRC – tenue de banquier

Un salarié a été reçu par un manager car il ne portait pas de chemise et qu'il « n'avait pas la tenue de banquier ». Il lui a été également stipulé qu'il y avait un code de tenue vestimentaire dans les règles de vie du CRC

Nous demandons que les managers cessent immédiatement de recevoir des collaborateurs sans raison valable. Cela constitue de l'abus de pouvoir et d'autorité.

Réponse de la Direction :

Les règles concernant les tenues vestimentaires sont celles figurant au règlement intérieur de l'entreprise (art. 2 – 1)

59) CRC – salaires

Les salariés sont indignés et démotivés par les salaires qu'ils perçoivent. Le poste de CCD ayant été réévalué pour reprendre les termes de la direction, nous souhaitons que les salaires de ces conseillers, qui sont parmi les plus bas de la banque, soient revus à la hausse.

Réponse de la Direction :

La question ne relève pas de cette instance.

60) CRC – appel pendant les congés

La hiérarchie a-t-elle le droit d'appeler un collaborateur plusieurs fois sur son téléphone privé pendant ses congés, pour faire le point sur ses futurs congés?

Réponse de la Direction :

Une telle situation peut se produire, tout en restant exceptionnelle, afin de prendre en considération les souhaits d'un collaborateur absent en vue de la planification définitive des congés de son équipe.

61) CRC – indemnités de casse-croûte

Nous transmettons par ailleurs une liste à la Direction.

Nous souhaitons que le rectificatif concernant les indemnités de casse-croûte de 4,50€ soit fait dans les meilleurs délais.

Réponse de la Direction :

La direction du CRC mène actuellement des investigations.

62) VALMY 1

Des écrans de télé ont été installés partout à Valmy 1, y compris dans les espaces de repos. Cela indispose les salariés qui viennent dans les espaces de repos pour décompresser. Nous demandons à la Direction de respecter les espaces repos. Il est probable que cela ne se produise pas qu'à Valmy 1. Nous faisons donc la même demande pour les autres sites.

Réponse de la Direction :

Le dispositif d'écrans installé sur Valmy est un dispositif d'information de proximité. Les sujets diffusés sont des nouvelles courtes, d'intérêt général, destinées à aider les collaborateurs à mieux connaître ITP et ses équipes et à valoriser les réussites individuelles ou collectives.

Dans ces espaces de convivialité (cafétéria, espaces de machines à café ou à friandises, etc...) ou de passage, le son des écrans a été volontairement baissé.

63) Prestation externe

A Valmy, dans les équipes en charge de la confection des badges, de nombreux postes sont occupés par des prestataires extérieurs alors que des salariés ex-Fortis ont postulé pour ces postes. Pourquoi ces postes ne sont-ils pas attribués à ces salariés ?

Réponse de la Direction :

La confection des badges (CAGE) est réalisée par des prestataires extérieurs sous la responsabilité du centre opérationnel.

IMEX n'a pas de poste « confection de badges » à pourvoir