



1 - **Congés** : afin d'organisation pour la pose des congés, les collègues demandent s'il y aura le même nombre de stagiaires pour cet été que l'an passé ?

Réponse de la Direction : elle précise qu'elle ne recoure pas à des stagiaires mais à des auxiliaires d'été dès lors qu'il s'agit de remplacement durant les congés estivaux. Concernant la politique prévisionnelle des auxiliaires d'été, l'organisation mise en place comprendra les éléments de mise en œuvre suivants :



- La Direction des Emplois & Relations Sociales (DERS) communiquera courant mars aux managers le nombre d'auxiliaires d'été prévus pour leur périmètre, ce nombre étant calculé en fonction des besoins émis en 2015 ;
- Les DD seront invités à organiser le calendrier des congés des collaborateurs en fonction du nombre d'auxiliaires d'été prévu dans leur périmètre d'encadrement, prenant en compte que la durée cible d'un contrat devra être de 2 mois.

Nota : Une campagne de recrutement des auxiliaires d'été dématérialisée pour tout candidat est prévue par le biais d'une interface sur CEPAL Recrute. Une campagne d'annonce et de mise en contact par l'intermédiaire du réseau social professionnel LinkedIn sera également prévue.

La DERS traitera uniquement les candidatures dématérialisées reçues sur cette plateforme. Dans le cas où des enfants du personnel souhaiteraient s'inscrire dans ce processus, ils sont invités à compléter leur profil sur CEPAL Recrute en réponse à une annonce ou bien à utiliser un lien sur Place CEPAL qui sera communiqué à l'ensemble des collaborateurs courant mars.

Commentaire SPBA CGT : finalement, le nombre d'auxiliaires d'été 2016 est de 60 ! Nombre en très forte baisse !

2 - **Congés** : lorsqu'un salarié et son N+1 posent les mêmes dates de congés, qui décide ?

Réponse de la Direction : il appartient aux managers d'organiser l'ordre des départs en congés en fonctions des règles légales (notamment la situation familiale du salarié) et des contraintes de fonctionnement de leurs unités. Dans le cas envisagé par les DP, cette règle s'applique dans une démarche de bon sens et d'adaptation à des contraintes éventuelles pouvant porter sur l'un ou l'autre des collaborateurs.

Commentaire SPBA CGT : malheureusement le bon sens n'est pas toujours là où on aimerait qu'il soit !



3 - **Abondance d'e-mails** : face à la profusion d'e-mails concernant la même campagne (PEL par exemple). Ne serait-il pas plus judicieux de regrouper l'information ? Suite aux états généraux, une charte sur l'utilisation de la messagerie électronique ne devait-elle pas être mise en place ? Qu'en est-il ?

Réponse de la Direction : des emails ont effectivement été envoyés par la BDD concernant la campagne PEL. Ceci étant, ils n'étaient qu'à l'unique destination des managers. Le choix du mail a été privilégié afin de lancer les actions dans un timing serré en raison d'une annonce gouvernementale portant sur ces produits nécessitant une action immédiate. La Direction tient à relativiser le terme de « profusion » utilisé par les DP dans la mesure où seuls 3 mails ont été envoyés, soit :

Un premier email envoyé le 14 janvier 2016 pour présenter le Plan d'Urgence PEL par la BDD ;

Un second email envoyé le 19 janvier 2016 afin de prévenir les managers de l'envoi de SMS aux clients par la BDD ;

Un dernier email envoyé ce même jour, pour préciser le mode opératoire de la VAD SED en PEL par l'agence E-Média.

D'un point de vue plus général, une réflexion sur l'usage des mails en interne est en cours et s'inscrit dans l'un des chantiers traités par l'Observatoire QVT.

Commentaire SPBA CGT : chantier qui date des états généraux, ce qui fait quelques mois déjà...

4 - **Heure du jeudi** : pouvez nous rappeler l'heure du début de la plage de l'HdJ ?

Réponse de la Direction : l'heure de début de la plage HDJ est 8h45.

Commentaire SPBA CGT : la réponse est précise et, s'il y avait une ambiguïté, elle est levée !

5 - **Taux de décroché** : qu'est-ce qui est comptabilisé dans ce taux, tient-il compte du temps de présence ?

Réponses de la Direction : le taux de décroché comprend la comptabilisation des appels entrants externes décrochés par le titulaire de la ligne ou l'accueil de l'agence lors des plages d'ouverture à la clientèle.

Comme il l'a été rappelé à plusieurs reprises aux DP, il n'existe pas de règle en matière de décroché sinon celle du bon sens : être en mesure de répondre aux clients de sorte qu'ils se sachent pris en charge par leur conseiller bancaire.

En termes de suivi, les horaires de prise en compte des appels sont fixés par rapport aux horaires d'ouverture des agences. Les appels ne sont donc pas comptabilisés les dimanches et les lundis.

Commentaire SPBA CGT : à la vue de certains compteurs, les commerciaux sont sceptiques...

6 - **Taux de décroché et suivi** : est-il utile que les collègues soient surveillés minute par minute sur cet item ?

Réponse de la Direction : la Direction ne souhaite pas répondre à cette question polémique au regard de la qualification « minute par minute » rédigée par les DP ne permettant pas d'appréhender ce sujet sur des bases saines.

Commentaire SPBA CGT : point de polémique, juste une facette du quotidien !

7 - **OVAD Prêt et SED** : à la signature du contrat de prêt par le client en ligne sur sa messagerie, un mail de confirmation est envoyé au gestionnaire pour la mise en force du dossier. Si le gestionnaire est en congés que se passe-t-il : qui prend le relais, qui donne l'avis motivé ?

Réponse de la Direction : le collaborateur est informé par une alerte sur le PCM dans la rubrique « opportunité de rebond commercial ». En cas d'absence, le DA a la possibilité de consulter les opportunités de ses collaborateurs.

Si le GC est en congés ou absent, pour les autres actions régulières comme le MAD, le RPM ou la GERC, le DA ou un autre commercial de l'agence peut reprendre le dossier pour le finaliser dans le respect des contrôles d'octroi et de délégations. Chaque dossier en SED génère une ligne GERC qui peut être interrogée par les collaborateurs ou par le manager. Le manager peut également voir ces prêts dans les opportunités prioritaires sur l'écran « Ma Journée » du PCM qu'il a la possibilité d'afficher pour ses collaborateurs.

Commentaire SPBA CGT : il est bien que cela soit clairement dit.

8 - **Garantie salariale** : - combien de salariés ont bénéficié de la garantie salariale au 1er janvier 2016 ?

- Existe-t-il des absences qui conduiraient à un allongement de la période des 8 années ? Si oui, lesquelles ?



Réponse de la Direction : au 01/01, 90 salariés ont bénéficié de la garantie salariale, relative à la période 2008 à 2015.

Les périodes d'absences qui ne seraient pas du travail effectif sont neutralisées, en appliquant la tolérance proposée par BPCE à savoir : Congé pathologique, Congé maternité / adoption, Congé allaitement, Congé paternité, Congés soins, Congés événements familiaux, Congé ancienneté, Absences conseiller prud'homal, Absences grèves, Absences rémunérées pour maladie égales au plus à 6 mois sur la période de 8 ans, Accident du travail.

Le logiciel paie a changé courant 2008. Ainsi le requêtage dans ADP pourra être effectué pour la période de 2009 à 2016 concernant une régulation à passer en janvier 2017.

En revanche, il restera à gérer en manuel les périodes d'absences qui suspendent l'application de la garantie.

A ce jour, aucun collaborateur ne s'est manifesté concernant un oubli de garantie.

Commentaire SPBA CGT : pourtant plusieurs collègues pensent être dans ce cas.

9 - **CC et délégation prêt immobilier** : pouvez-vous nous confirmer que les CC n'ont aucune délégation pour les prêts immobiliers ?

Réponse de la Direction : les CC n'ont pas de délégation pour les prêts immobiliers.

Commentaire SPBA CGT : le rappel, même récurrent, est parfois nécessaire.

10 - **Prêts à la consommation et formation(s) préalable(s)** : quelle(s) formation(s) préalable(s) un commercial doit-il suivre avant de commercialiser un prêt à la consommation ?

Réponse de la Direction : dans le cadre du PNE, les collaborateurs nouveaux entrants bénéficient d'une formation spécifique dispensée par NATIXIS FINANCEMENT, dont le format est de 2 journées complètes. De plus, le module E-Learning « CREDIT CONSOMMATION » est obligatoire pour l'ensemble des collaborateurs CDD et CDI exerçant les métiers listés ci-dessous : « CC, GC, animateur, Chargé prescripteur marché des professionnels, Moniteur des ventes, Promoteur commercial, CA personnes protégées, CAGP junior et sénior, Resp. GP, DA, Resp. relation client, Chargé habitat, Spécialiste crédit, RA, Superviseur, RPDV, Chef de produits, Resp. marketing, Resp. de clientèle professionnelle ». Les inscriptions sont faites automatiquement par le Département Formation, et les collaborateurs concernés sont avisés par l'envoi d'une notification.

11 - **CDD et prêts à la consommation** : les CDD peuvent-ils monter des prêts à la consommation ? Ont-ils les délégations pour ce type de produit ?

Réponse de la Direction : pour monter un prêt à la consommation, il convient au préalable d'avoir suivi la formation ELN014 « Crédit consommation » sur la plateforme Essenti@. Cette formation est accessible pour les CDD à partir du poste de CC. Les AC, en CDD ou en CDI sont exclus de cette formation et ne peuvent donc pas monter de prêt à la consommation. Par ailleurs, les CDD peuvent bénéficier de délégations pour ce type de produit si leur manager leur a attribué une délégation dans l'outil gestion des délégations en fonction du métier qu'ils exercent et de leur expérience dans le domaine.



Commentaire SPBA CGT : avec ces 2 réponses, formation et habilitation sont clairement définies

12 - **Turn-over** : de plus en plus de clients se plaignent du changement incessant de CC et GC dans certaines agences ou points de vente. Sauf exception, n'y a-t-il pas un délai minimum entre l'affectation à un poste et un nouveau changement ?

Réponse de la Direction : les mobilités au sein du Réseau de la CEPAL trouvent leur origine dans des évolutions de carrières et/ou des moyens de compenser les absences des collaborateurs. Par conséquent, et dans la mesure où les absences des collaborateurs ne peuvent être prévues, il n'est pas possible d'envisager un délai minimum concernant une mobilité en remplacement.

Commentaire SPBA CGT : reste à savoir si un passage « éclair » est vraiment utile ?

13 – **Repères métiers** : si le planning se déroule comme prévu, à quelle date est envisagée la mise en place des prochains repères métiers ?

Réponse de la Direction : ce plan a fait l'objet d'une présentation en CE du 20 janvier 2016. Comme il l'a été précisé lors de la plénière, les repères métiers doivent être analysés par l'observatoire QVT avant une consultation du CE et du CHSCT en juin ou juillet 2016.

Commentaire SPBA CGT : reste à savoir si le planning sera maintenu ?

<http://www.spbacgt-cepal.fr/>

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 4 mars 2016, 9h30 à Clermont-Ferrand

Vos représentants SPBA/CGT : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).