



1 - **Enveloppe Part variable d'une agence ou d'un service :**

- Existe-t-il des cas où une enveloppe ne serait pas versée en totalité et pourquoi ?
- Si cette éventualité existe, qui a la capacité à prendre cette décision ? Dans ce cas, où va le reliquat ?

Réponses de la Direction : *il n'y a pas de reliquat cette année.*

Commentaire SPBA CGT : cette réponse nous laisse perplexe. Nous avons des doutes pour cette année, mais la réponse laisse plutôt à penser que cette situation s'est déjà produite ! Si tel est le cas, cette situation serait une discrimination caractérisée, un manque total de respect vis-à-vis des salariés concernés. Si vous avez des doutes n'hésitez pas à nous contacter.



2 - **Part variable 2015 :** malgré l'allongement des délais pour réaliser l'entretien Part Variable, plusieurs salariés n'en ont toujours pas eu. Est-il normal de distribuer les enveloppes en l'absence de cette étape présentée comme incontournable ?

Réponses de la Direction : *comme il l'a déjà été rappelé à maintes reprises, si certains collaborateurs n'avaient pas pu bénéficier d'un entretien en raison d'éventuelles indisponibilités ou de problèmes de calendrier, ils sont invités à se rapprocher de leur manager afin de solliciter un échange.*

Commentaire SPBA CGT : Plusieurs cas sont remontés en séance. Si vous êtes dans cette situation n'hésitez pas à nous en faire part, tout en contactant votre responsable et votre chargé RH.

3 - **PPA :** actuellement la grille des taux semble hors marché. Peut-on avoir la confirmation que les offres promotionnelles (taux et frais de dossier) seront toutes envoyées aux salariés avec la remise des -30% ?

Réponses de la Direction : *chaque campagne et offre promotionnelle (vente flash) est relayée par MAP aux conditions clients avec la remise des -30% (taux et frais de dossier). Une publication est systématiquement faite sur Place CEPAL.*

Commentaire SPBA CGT : la question reste de savoir si ce canal est vraiment accessible à tous.

4 - **Taux de décroché, pression et part variable :** les élus souhaitent revenir sur cet indicateur qui est un nid d'embrouilles, non fiable quand à la mesure qu'il procure, surtout et dès lors que la hiérarchie s'en sert pour culpabiliser les collègues. Pour exemples, un(e) collègue est en congés, son taux de décroché est 0... et le taux de l'équipe est divisé par 2 s'il ou elle fait équipe à 2... etc. (plus l'équipe est petite, plus elle est pénalisée) ; un(e) collègue fait des remplacements dans une autre agence, il ou elle ne peut donc décrocher sur son poste ; Face à ces différents types de situations, les élus demandent que des neutralisations au niveau de la part variable soient prévues ? La Direction va-t-elle aussi exhorter la hiérarchie à en tenir compte ?

Réponses de la Direction : *vis-à-vis de nos clients, l'objectif est de répondre à tous leurs appels, soit par décroché, soit par rappel suite à message. L'objectif fixé pour la part variable de 40 % de décroché, permet d'intégrer toutes les situations de la vie courante empêchant un décroché immédiat. A ce jour, le taux de décroché est de 43 % pour la CEPAL.*



Commentaire SPBA CGT : rien à faire, malgré nos exemples de dysfonctionnements de plus en plus nombreux, la Direction n'a pas l'intention de changer. Le flicage « désordonné » va donc sévir encore et encore...

5 - **Hot Line réseau :** les salariés sont inquiets et se demandent si ce service a un avenir à la CEPAL ?

6 - **Hot Line réseau :** sans anticiper sur la réponse précédente, les salariés de ce service constatent de plus en plus d'appels, de plus en plus de déplacements demandés pour les différentes recettes (MYway, Assurément 2016, etc.), plus de formation à faire au téléphone, Cloé à mettre à jour, etc... Ce service est indispensable aux commerciaux et aux différents services qui sollicitent son expertise. Les salariés souhaiteraient que la Direction en prenne conscience, en commençant par la nécessaire adaptation des effectifs. Cette demande peut-elle être regardée rapidement ?

Réponses de la Direction : *une assistance dédiée aux collaborateurs est primordiale. Les collaborateurs et tout particulièrement les nouveaux embauchés ont besoin d'accompagnement. Cependant, l'assistance d'aujourd'hui devra évoluer. En effet, les SI évoluent et des programmes auto-apprenant se développent. A l'heure actuelle, il est important*

pour l'assistance de s'approprier les changements, en amont, pour mieux accompagner les mises en marché et d'aller toujours plus vers les collaborateurs en s'appuyant sur les nouvelles technologies.

Commentaire SPBA CGT : heureusement que ce service n'a pas attendu pour évoluer et s'approprier les changements. Il est grand temps que la Direction en prenne conscience et adapte les effectifs en conséquence.

7 - **Moquette dans les services** : de nombreux collègues se plaignent de difficultés respiratoires et/ou de toux. Il semble que cela pourrait venir des vieilles moquettes, non nettoyées, qui se dégradent de plus en plus. Est-il envisagé de les changer ?

Réponses de la Direction : *elle dit ne pas pouvoir répondre à une opinion subjective sur un constat nécessairement diagnostiqué par un professionnel médical. Les causes d'une toux ou de difficultés respiratoires peuvent provenir d'une multitude de variables, que ce soit en milieu professionnel ou personnel. Les moquettes sont traitées anti acariens, et nettoyées régulièrement.*

Commentaire SPBA CGT : pas besoin d'être Médecin pour faire le tour des services et voir que ces vieilles moquettes sont des vrais nids à microbes. Dans certains étages, inutile de passer, le nécessaire est déjà fait...



8 - **Garantie salariale et possibilité de vérification** : nombre de collègues pensent qu'ils auraient dû en bénéficier cette année. Afin de procéder à leur vérification sur la base du salaire de base de janvier 2008 x 13 comparé au salaire de base de décembre 2015 x 13, quel est le coefficient à appliquer (éventuellement fonction du niveau de classification) vis-à-vis des augmentations générales à neutraliser ? Au-delà de cette 1ère vérification, comment neutraliser également les augmentations issues des rattrapages de rémunération femmes/hommes et les revalorisations des AIAs intégrées au salaire de base ?

Réponses de la Direction : *elle n'applique pas de coefficient mais vérifie pour chaque salarié s'il a eu une augmentation individuelle (hors prime) et/ou une promotion pour neutraliser les augmentations générales et autres augmentations qui ne doivent pas être intégrées. Ce travail permet une plus grande justesse.*

Commentaire SPBA CGT : nous vous conseillons quand même de vérifier si vous êtes concernés. N'hésitez pas à nous contacter s'il vous semble que non.

9 - **Part variable** : ce n'est pas la 1ère fois mais lors d'un changement (affectation, retraite, mandat), plusieurs salariés se sont retrouvés sans prise en compte de toute ou partie de l'année. Outre que cette façon d'agir semble bien singulière, serait-il vain de réclamer le calcul de la PV sur les périodes en question ?

Réponses de la Direction : *elle rappelle que tout ou partie de l'année sont bien pris en compte. Lorsqu'un collaborateur a travaillé sur plusieurs affectations, son temps de présence et son assiette sont répartis au prorata temporis. Concernant les mandats non permanents, ce temps donne lieu au versement d'une part variable calculatoire basée sur la performance de l'affectation. En cas de départ en retraite, si le collaborateur est en CET ou en retraite, il n'entre pas dans la part variable.*

Commentaire SPBA CGT : nous avons des exemples précis (avec des salariés sans aucun mandat) qui prouvent qu'entre le texte et l'application, c'est le jour et la nuit. Encore une fois, on voit toutes les limites et l'opacité de la part variable. Si vous êtes dans ce cas n'hésitez pas à nous le signaler.

10 - **Nouvelles CPI ?** Les commerciaux ont tous reçu leur Contribution Personnelle et Individuelle en début d'année, en sus certains reçoivent individuellement d'autres objectifs majorés en cours d'année. Quelle est la logique de cette démarche ? Est-ce une modification des règles établies ?

Réponses de la Direction : *les règles générales des CPI n'ont pas été modifiées. Les évolutions éventuelles d'effectifs au cours de l'année peuvent amener une révision de la répartition des CPI.*

Commentaire SPBA CGT : il est bien évident qu'avec de tels exemples les CPI ne servent pas à grand chose, sauf à en demander toujours plus. Les mauvaises habitudes ont vraiment du mal à disparaître. L'empilage reste roi !

11 - **Arrêt maladie** : sur Saint-Flour, le GC pro est arrêté depuis 5 mois maintenant, une solution est-elle envisagée ?

Réponses de la Direction : *une recherche de profil pour pourvoir ce poste est en cours.*

Commentaire SPBA CGT : malheureusement cette recherche est récente et risque de prendre encore plusieurs semaines... pour ne pas dire d'emblée plusieurs mois !



Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 1^{er} avril 2016, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

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