



- Réunion du 4 mai 2016 -

1 - **Téléphonie** : dans une agence, au niveau du taux de décrochés, comment sont neutralisées les absences longues jamais remplacées (*maladie, retraite,...*) car l'effet volume qui est régulièrement avancé pour justifier les 40 % a ses limites ?

**Réponse 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 à 43 % pour la CEPAL.*

**Commentaire SPBACGT** : on se demande vraiment qui a eu cette idée saugrenue. Il n'y a plus de limite pour cliquer les commerciaux ?

2 - **Crédits au Personnel** : alors que les démarches gagneraient à être simplifiées, en passant par Sage BO n'est-ce pas complexifier les demandes ?

**Réponse de la Direction** : *elle rappelle que SAGE BO a pour objet d'automatiser et de faciliter la traçabilité des flux d'information. Il ne s'agit pas d'une complexification des tâches, mais d'une modification des pratiques.*



**Commentaire SPBACGT** : on peut se demander si la Direction sait réellement ce qu'est l'outil SAGE BO !

3 - **Accès aux taux des prêts au Personnel** : il était également simple de consulter les barèmes directement sur l'Intranet, cette information ne peut-elle pas être à nouveau consultable via ce support ?

**Réponse de la Direction** : *le portail intranet RH n'est pas un support de présentation d'offres commerciales. La Direction n'intégrera donc pas ce type de barème sur le portail intranet RH.*

**Commentaire SPBACGT** : est-ce si difficile de mettre ces taux, comme avant, sur l'intranet ?

4 - **Banque en ligne** : des clients sont automatiquement domiciliés à MBL alors qu'ils affirment ne pas le vouloir... Outre ces remontées pas toujours agréables, une information au gestionnaire n'est-elle pas exigée lors de ces changements ?

**Réponse de la Direction** : *une action est en cours afin de reprendre contact avec les clients résidant hors territoires Auvergne/Limousin et n'ayant eu aucun contact avec la CEPAL depuis plus de deux ans, pour lesquels l'agence MonBanquierEnLigne a été spécifiquement créée. Le but étant, bien sûr, de ne pas perdre le client qui pourrait partir à la concurrence.*

*Cependant, si les DP peuvent préciser leur question avec des cas concrets, ils peuvent les transmettre à la Direction.*

**Commentaire SPBACGT** : il n'est point de pire de sourd que celui qui ne veut pas entendre.



5 - **CNP et NEO** : Où en est la résolution du problème ? Pourquoi faut-il recommencer 4 ou 5 fois pour sortir les documents ?

**Réponse de la Direction** : *ce problème a été identifié depuis plusieurs semaines. Une demande de correction est en cours de traitement chez IT-CE.*

**Commentaire SPBACGT** : serions-nous victimes d'un mauvais sort qui s'acharnerait uniquement sur la CEPAL ?

6 - **Anomalies informatiques** : les anomalies informatiques se multiplient d'où de nombreuses pertes de temps, voire des dépenses largement inutiles d'énergie. Des améliorations sont vivement demandées par les collègues. Quelles sont les actions d'amélioration des conditions de travail sur ce point qui sont prévues ?

**Réponse de la Direction** : *elle appelle à la mesure des propos dans la mesure où l'ensemble des outils informatiques n'est pas en dysfonctionnement. Il est erroné de généraliser une situation à partir de dysfonctionnements à la marge. Lorsqu'il y a dysfonctionnement, les Directions concernées mettent en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre les problèmes.*

**Commentaire SPBACGT** : ce n'est pas l'impression qui se dégage des remontées du terrain. Le monde des bisounours n'est vraiment pas d'actualité lorsque l'on parle d'outil informatique.



7 - **Fermeture de points de vente** : suite à la réorganisation et les fermetures envisagées, quels sont les points de vente qui doivent fermer en 2016 ? Les dates exactes sont-elles connues ?

**Réponse de la Direction** : *comme annoncé lors du CE du 23/10/15, les fermetures sont programmées au 25/06/16.*

**Commentaire SPBACGT** : si une période avait été indiquée, ce n'était pas le cas d'une date précise.

8 - **Réorganisation et poste supprimé** : la Direction avait annoncé pour les salariés qui verraient leur poste supprimé lors de cette réorganisation qu'ils auraient pour le moins le maintien de leur classification et de leur rémunération. Qu'en est-il pour un poste de RPDV et la prime liée à cette fonction ?

**Réponse de la Direction** : *cette indemnité est rattachée à la fonction occupée conformément à l'accord d'entreprise relatif à l'indemnité liée à la responsabilité d'un point de vente.*

**Commentaire SPBACGT** : cette interprétation dévoie l'annonce faite à l'époque !

9 - **Prise de fonction sans avoir eu de formation** : les GC Pro nouvellement nommés vont-ils rapidement intégrer un cursus formation ?

**Réponse de la Direction** : *les Gestionnaires de Clientèle Professionnelle bénéficieront du Parcours GC PRO afin de les accompagner dans cette prise de fonction. La participation à ce parcours peut être totale ou à la carte, fonction du niveau de compétence et de connaissance acquises durant leur parcours professionnel ou académique.*

**Commentaire SPBACGT** : pourquoi mettre la charrue avant les bœufs ? Il aurait été plus simple de former d'abord et ensuite nommer sur le poste. Cela aurait évité bien de stress aux nouveaux GC PRO.

10 - **PPA** : hors offres promotionnelles, est-il possible de revoir les taux pour le Personnel, qui se retrouve souvent bien moins loti qu'un simple client ?

**Réponse de la Direction** : *elle ne compte pas revenir sur les taux prévus pour les collaborateurs, et rappelle que ces derniers bénéficient d'un avantage concurrentiel à hauteur de 30% par rapport aux offres commerciales clientèle.*

**Commentaire SPBACGT** : ben voyons... il n'est pas rare de ne pas être dans le marché, même avec les 30%

11 - **Impulse** : trois devis = trois tarifs différents ! La tarification est délirante, impulse n'est absolument pas fiable. Comme solution, un autre outil ou une amélioration rapide de ce dernier, est-elle rapidement envisagée ?

**Réponse de la Direction** : *des corrections sur l'instabilité tarifaire entre deux simulations, sur les remises et sur les éditiqes ont été effectuées le 13 avril 2016. Cette dernière livraison est majeure et vient clôturer une bonne partie des anomalies remontées par le Réseau.*



**Commentaire SPBACGT** : encore une fois, on peut voir toute la limite d'un outil soit disant merveilleux... mais qui n'arrive toujours pas à transformer le plomb en or !

12 - **EAI** : pourquoi les clients reçoivent 4 ou 5 courriers alors que la mise à jour est déjà faite ?

**Réponse de la Direction** : *elle tient à préciser aux DP que si le document d'auto certification d'origine n'a pas été édité, signé puis archivé dans le classeur client, la loi prévoit l'envoi d'un premier courrier au client puis une relance à J+40, une deuxième relance à J+60 et enfin un courrier à J+90 jours indiquant au client son classement d'office en fonction des informations détenues dans le système d'information.*

*Le service réceptionne les retours des clients et les numérise s'ils sont conformes, ce qui stoppe les relances. Mais dans 50% des cas, le document reçu est non conforme (résidence fiscale non renseignée, code NIF absent, document non signé etc...), de ce fait le client reçoit des relances tant que le document reçu n'est pas conforme et cela jusqu'au courrier à J+40.*

**Commentaire SPBACGT** : Il aurait été bon de mettre une petite notice explicative pour que les clients cochent la bonne case. Cela éviterait bien des reproches et des désagréments aux collègues.

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 3 juin 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).