

# Délégués du Personnel Auvergne SU/UNSA

## Réunion du 3 juin 2016

### **Question 1 : Suppression GAB BLS**

Avez-vous pensé au surcroît de travail pour les agences de proximité ? Allez-vous renforcer les CC ?

**Réponse :** *La majorité des fonctionnalités des BLS est disponible sur les GAB. Ainsi, les clients pourront utiliser les GAB pour ces fonctionnalités-là.*

*Concernant les GAB, ceux qui vont être supprimés sont hors site. Par conséquent, les clients pourront utiliser d'autres GAB.*

### **Question 2 : effectif cible, objectifs et CPI**

Rien n'ayant vraiment été calé lors de la réorganisation, il se trouve fréquemment que les objectifs et les CPI ont été fixés pour 2016 alors que l'effectif cible n'est pas atteint (démissions, suppressions de postes, nominations en attente, etc...).

Qu'allez-vous faire :

- Mettre tout en œuvre pour respecter vos engagements ?
- Laisser pourrir la situation et mettre en mauvaise posture tous les collègues en surcharge de travail ?
- Baisser les objectifs et les CPI ?

**Réponse :** *La Direction rappelle que les objectifs sont établis à partir de données internes (clients, encours, ...) et de données externes (richesse, population,...). Les effectifs sont pris en compte dans le calcul des CPI pour une part marginale. La répartition est modifiée et validée par le management commercial.*

*Cependant, la Direction a bien pris en compte les remontées des Délégués du Personnel, ainsi, un dossier est en cours afin d'adapter les objectifs de certains points de vente.*

*Par ailleurs, la Direction précise aux Délégués du personnel que les réflexions menées sur les futurs repères métiers visent à dégager une autonomie suffisante de sorte que chaque collaborateur puisse arbitrer les tâches à accomplir en fonction de ces contraintes ou de l'agence d'un dossier relevant de problématiques administratives ou du client lui-même.*

### **Question 3 : Enrichir les parcours de carrière**

C. THEVENIN-BOUSSICUT affirmait dans le CMAG de décembre 2015 que les Gestionnaires de Clientèle et Conseillers Commerciaux seraient rencontrés au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2016. Cela n'a pas été le cas. Comment la Direction va-t-elle rattraper le coup ? A-t-elle une liste des personnes non reçues ?

**Réponse :** *Les gestionnaires de clientèle et les conseillers commerciaux vont tous être rencontrés dans le cadre des entretiens annuels de compétences et des bilans professionnels. La campagne a débuté le 12 avril 2016 et se terminera le 25 juin 2016 afin que chaque collaborateur puisse bénéficier de son entretien.*

### **Question 4 : Acquérir des congés payés durant un arrêt maladie**

La CEPAL se met-elle en situation d'appliquer la décision de la Cour Européenne de Justice ?

**Réponse :** *Dans un arrêt du 13 mars 2013, la Cour de cassation s'est opposée à la position de la Cour de Justice de l'Union Européenne. Selon elle, une maladie de droit commun ne peut être assimilée à du temps de travail effectif pour la détermination de la durée des congés payés. En effet, ce cas de suspension du contrat de travail n'est pas envisagé par le code du travail.*

### **Question 5 : BPCE Assurances**

Voici ce qu'entend un employé joignant l'assistance BPCE Assurance : « Suite à un surcroît d'activité votre délai d'attente sera plus long » puis « tous les postes de l'assistance au réseau sont actuellement occupés. Merci de bien vouloir patienter quelques instants ». Au bout de 8 minutes, il raccroche et rappelle à un autre moment, et ne réussit toujours pas à obtenir un interlocuteur. Est-ce cela que vous appelez de l'assistance ?

Devant les difficultés du SAV et d'Impulse, ne craignez-vous pas une baisse des ventes et une augmentation des résiliations ? Quid des conditions de travail du Personnel ?

**Réponse :** *Dans la Lettre Au Porteur datée du 30 mars 2016 adressée aux clients détenteurs du FCP Playlist 2 il est indiqué « A l'heure actuelle, compte tenu de l'évolution des 4 Indices à chacune des dates de constatations échues, soit jusqu'au 29 avril 2015, le Gain Final s'établit à 13,50%.*

*[ ...] Nous attirons votre attention sur le fait que la performance finale de votre placement ne sera connue qu'à l'échéance du FCP, le 29 avril 2016, en prenant en compte la dernière date de constatation du 25 avril 2016. »*

**Dans l'Actu Com** publié S19, soit après l'échéance du Fonds, il est bien indiqué qu'« à l'échéance de la formule (6 ans), l'investisseur récupère son investissement initial majoré d'une performance finale de 18%, soit un rendement actuariel de 2.79% »

### **Question 6 : MyWay**

Comme d'habitude, ça ne marche pas comme prévu. Encore une fois, la formation a été insuffisante et l'outil ne tient pas ses promesses, surtout au niveau délai entre saisie et prise en compte, en particulier pour l'IARD. A quand une amélioration rapide ?

**Réponse :** *La Direction entend ces dysfonctionnements généraux mais en appelle à plus de précisions afin d'être en mesure de répondre précisément. Tout nouvel outil informatique nécessite une période d'apprentissage, et pour le côté technique d'une période de rodage afin de cibler des mesures correctives à mettre en œuvre.*

### **Question 7 : Portefeuille et information clientèle**

Le client au centre de la relation commerciale est votre crédo depuis quelque temps. Nous en sommes de moins en moins sûrs quand on voit comment vous traitez l'information à leur destination. Vous changez les portefeuilles en affectant un Gestionnaire mais vous n'informez les clients que plus tard ou pas du tout si le Gestionnaire n'est pas remplacé.

Est-ce si compliqué de faire le courrier en même temps que le changement informatique ?

**Réponse :** *Les courriers concernant les portefeuilles GCP ont été envoyés le 25 avril 2016. Le reste de la clientèle fera l'objet de l'envoi d'un SMS et d'un encart ciblé dans le RMP de début juillet.*

### **Question 8 : Fermetures agence**

Vous décidez de fermer une agence le 28 juin 2016 mais le Personnel ne sait toujours pas où il va aller.

Quand comptez-vous informer les 2 collègues actuellement en poste ?

Est-ce pour vous la bonne façon de « favoriser le bien être professionnel » comme l'affirmait P. POUYET dans sa lettre d'information n° 2 de février 2015 ?

**Réponse :** *Les Délégués du Personnel sont invités à préciser leur question dans la mesure où l'ensemble des collaborateurs ont été prévenus.*

### **Question 9 : E-learning avant formation nouvelle gamme assurance vie**

Un ça va, mais 4 ou 5 d'une heure c'est trop ! Le temps indiqué pour certaines formations est de plus souvent minimisé. La Direction ne peut cette fois s'abriter derrière des obligations réglementaires. Vous ne tenez aucun compte des remontées du terrain pourtant effectuées régulièrement par notre instance.

Etes-vous conscient de l'encombrement des agendas des commerciaux et du peu de temps pour les planifier ?

Que comptez-vous faire ?

**Réponse :** *Le nombre de modules d'E-Learning à réaliser par les collaborateurs dans le cadre d'ASSUREMENT 2016 est fonction des résultats obtenus individuellement au QUIZZ, puisque cette évaluation, qui doit être réalisée en amont, a précisément pour finalité de déterminer le niveau de connaissances de chacun et donc les besoins de formation E-Learning.*

*h*

*Les collaborateurs qui ont fait le choix de ne pas répondre au QUIZZ sont donc inscrits de fait à la totalité des modules E-Learning ; pour mémoire, les notions abordées dans les E-Learning ne sont pas reprises lors des formations en présentiel d'où l'importance de suivre au préalable les modules mis à disposition sur Essenti@.*

#### **Question 10 : Formations Assurément 2016**

Comment se fait-il que les horaires de l'entreprise (début de formation à 9h30), ne sont pas respectés ? Comment se fait-il que, pour les personnes qui viennent de loin, l'hébergement la veille soit refusé ? Pourquoi n'y a-t-il pas eu plus de réflexion et de cohérence sur les lieux de formation ?

***Réponse :** En raison de la densité des modules dispensés en présentiel, et afin de pouvoir traiter l'ensemble des contenus dans les meilleures conditions possibles, il a été décidé en concertation avec les formateurs de démarrer les sessions plus tôt qu'habituellement.*

*D'une manière générale, l'hébergement la veille d'une formation n'est pas la règle à la CEPAL ; toutefois, et au cas par cas pour les collaborateurs qui pour des raisons précises et justifiées en ont fait la demande, le service formation a répondu favorablement. En tout état de cause, le nombre de sites retenus et équipés informatiquement pour ces formations (1 par département + 2 sur Delille) permet d'éviter des déplacements trop longs. De plus, plusieurs sessions ont été proposées laissant ainsi à chaque collaborateur la possibilité de choisir ses dates et site de formation voire, si aucune session n'était satisfaisante, de demander à rejoindre l'un des groupes supplémentaires mis en place pour pallier ces éventuelles difficultés d'agenda et de déplacement.*

#### **Question 11 : Entretiens RH suite à appel à candidature**

Trouvez-vous normal que l'entretien soit uniquement centré sur les résultats commerciaux du postulant ?

***Réponse :** Si un point est fait sur les résultats commerciaux lors des entretiens suite à Appel à Candidature, il est loin d'être le seul sujet abordé. L'expérience du candidat, les compétences développées et la projection professionnelle sont des éléments tout aussi importants qui ont aussi une part non négligeable dans l'entretien.*

*Lorsqu'un candidat postule suite à un appel à candidature, la trame d'entretien d'usage est la suivante :*

- 1. Retracer rapidement le parcours professionnel en faisant ressortir les compétences développées.*
- 2. Est abordée ensuite la tenue du poste que le candidat occupe actuellement : points forts / points à travailler / Résultats commerciaux / points de satisfaction et d'insatisfaction.*
- 3. Motivations pour le poste pour lequel il postule et quelles sont ses compétences pour ce poste.*
- 4. Projet à plus long terme : Si la réponse n'est pas favorable, qu'est-ce qu'il envisage ?*

*OFF : Pour répondre à cette question il faudrait connaître :*

- Appel à candidature sur quel poste*
- Poste occupé par le postulant*
- Est-ce arrivé une seule fois (donc de l'ordre du détail) ou bien serait-ce une pratique récurrente ?*
- Un commercial qui serait très décalé dans ses chiffres, cela mérite d'être exploré en entretien RH afin de valider si c'est un problème de compétence (et lequel), une question de motivation et/ou d'implication... En effet, cela donne des indications non négligeables sur la capacité à tenir une autre fonction, en termes d'investissement personnel, de goût du challenge, de compétences transposables...*
- Quelle OS pose cette question ? (est-ce une question posée pour l'intérêt général ou qui ne concerne que l'élu qui la pose ?)*

#### **Question 12 : Utilisation user**

Un souci technique le 20 avril 2016 ne permettait pas aux CC de se connecter. Une seule solution a été d'utiliser l'user d'un collègue, ce qui est formellement interdit par la conformité. Quelle est la position de la conformité sur l'échange d'user entre employés ?

***Réponse :** Il existe des cas de force majeure : le Direction de la Conformité considère que le 20 avril en est un.*

*Si cette situation devait se reproduire, la Direction en appelle simplement au bon sens de sorte que l'agence puisse assurer une continuité de service et ce, en suivant les directives du manager.*

#### **Question 13 : Part variable élus**

Pouvez-vous communiquer les détails promis lors de la précédente réunion entre une élue CE+DP et un élu DP ?

f

**Réponse :** La part variable des IRP non permanents dépend à la fois du temps déclaré dans l'outil GTA et de la performance de l'entité de rattachement.

**Exemples :**

1. Pour un élu cumulant un mandat CE et DP : temps déclaré dans la GTA = 0,216 ETP annuel (sur un total de 1) mais la performance de son entité de rattachement est de 4,69%
2. Pour un élu n'ayant qu'un mandat de DP : temps déclaré dans la GTA = 0,108 ETP annuel (sur un total de 1) mais la performance de son entité de rattachement est de 6,702%.

**Question 14 : I sélection**

Parrainage par un employé = 100 €, parrainage par un client = 600 €. Pourquoi une telle différence ?

**Réponse :** Les 2 opérations sont très différentes :

- Les 100€ sont attribués à un collaborateur qui vendrait un produit I sélection à un client BPe (bancaarisés principaux équipés). Pour être BPe, il faut :
  - 800 € de flux créditeurs externes sur le compte courant (04) en moyenne mensuelle (calcul sur 12 mois)
  - 15 opérations débitrices externes sur le compte courant (04) en moyenne mensuelle (calcul sur 3 mois)
  - Avoir 3 univers sur les 5 (bancaarisation, épargne placement, épargne liquide, crédit, assurances).

Si un GC vend un bien I sélection en relai avec un GCP, ils recevront 150€ chacun.

- Les 600€ sont une offre de parrainage destinée à une personne ayant acheté un produit I Sélection et qui adresserait un client de ses connaissances bien au-delà de son activité professionnelle.

**Question 15 : Déception challenge**

Une différence est constatée entre les gros et petits Points de Vente sur le calcul des challenges. De plus en plus d'employés sont démotivés sur ce type d'opération. Ne pourrait-on pas revoir la méthode de calcul pour des résultats plus équitables ?

**Réponse :** Dans le challenge qui vient de se terminer, voici la répartition des 20 agences gagnantes en fonction du nombre de collaborateurs :

Agences de 3 collaborateurs → 6 agences gagnantes  
Agences de 4 collaborateurs → 3 agences gagnantes  
Agences de 5 collaborateurs → 4 agences gagnantes  
Agences de 6 collaborateurs → 2 agences gagnantes  
Agences de 7 collaborateurs → 2 agences gagnantes  
Agences de 8 collaborateurs → 2 agences gagnantes  
Agence de 12 collaborateurs → 1 agence gagnante

Les objectifs des challenges sont calculés selon les mêmes clés quelle que soit la taille de l'agence.

A

## DP Auvergne du 3 juin 2016 - Questions SPBA/CGT

1 – **IZIVENTE** : malgré les améliorations promises, il faut toujours au minimum 20 minutes pour pouvoir peut-être finaliser le dossier. Quelles solutions sont envisagées pour remédier à cette difficulté plus que récurrente ?

**Réponse** : *L'instruction d'un dossier de crédit consommation sous Izivente prend moins de 10 minutes, si la base client dans MySys est parfaitement à jour avant de démarrer l'instruction du prêt.*

*Les données souvent manquantes et responsables de délais supplémentaires dans la saisie du dossier sont :*

- *Les coordonnées précises de l'employeur (Nom, adresse, code APE)*
- *Le numéro de la pièce d'identité*
- *Pour les personnes mariées, le conjoint doit exister dans la base, les liens inter-personnes à jour, et les données des 2 personnes cohérentes (exemple : même date de mariage pour Mr et Mme). Ces données sont à mettre à jour pour les emprunteurs comme pour les cautions.*

2 – **Formation E-Learning** : des soucis informatiques ont été recensés qui ne permettent pas de terminer les sessions. Après 1h10 passée sur un module, quelle est la solution pour le valider ?

**Réponse** : *Les Délégués du Personnel sont invités à préciser à quelles sessions E-Learning ils font référence.*

*Pour autant, et quelles que soient les formations réalisées en E-Learning, les collaborateurs qui rencontrent des problèmes techniques sont encore une fois invités à contacter le service Formation pour signaler les anomalies détectées; la CEPAL n'ayant pas la main sur l'outil Essenti@, les demandes sont alors systématiquement remontées par le service Formation à BPCE afin que des correctifs soient apportés.*

3 – **E-Learning bis** : ces formations sont-elles adaptées à tous les métiers ?

**Réponse** : *Les Délégués du Personnel sont invités à préciser à quelles sessions E-Learning ils font référence.*

*Le catalogue des formations globales E-Learning recense, par métier, l'ensemble des modules réglementaires et obligatoires; de ce fait, les formations proposées ne sont pas adaptées à tous les métiers mais sont au contraire ciblées.*

4 - **CC Accueil Alerte** : malgré la superbe formule concernant le nombre de personne dans les accueils, il s'avère

que les accueils aujourd'hui explosent. Quand la direction va-t-elle prendre la mesure de cette situation qui génère de plus en plus de mécontentement et de départ de clients ? Ne devait-on pas faire primer l'intérêt et la satisfaction du client ?

**Réponse** : *Comme il l'a été présenté à plusieurs reprises en Comité d'Entreprise, le nombre de transactions effectuées à l'accueil diminue. Il convient que nous adaptions notre réseau de distribution et nos métiers pour privilégier le conseil. De plus, la Direction rappelle que les effectifs de l'accueil sont positionnés en fonction de la zone de chalandise, soit le potentiel d'accueil, la fréquentation de l'agence et le potentiel de développement commercial.*

5 – **PPA** : désabusés, plusieurs collègues parlent de faire leurs prêts dans d'autres banques. Alors que les clients obtiennent un crédit conso sous 8 jours, il faut de plus en plus de temps à nos collègues pour obtenir un crédit. Pourquoi cette différence de temps ? N'y a-t-il pas un manque d'effectif dans ce service ?

**Réponse** : *Mon @agence perso s'attache à traiter l'ensemble des demandes qu'elle reçoit avec la plus grande réactivité possible et en respectant l'ordre des urgences et priorités afin de satisfaire l'ensemble des collaborateurs.*

6 - **PPA bis** : quand les taux de PPA vont-ils coller avec la réalité du marché ?

**Réponse** : *Les taux proposés aux collaborateurs sont calculés sur les taux moyens appliqués à nos clients BDD réduits de 30%. Les taux sont valables pour un trimestre complet afin d'offrir de la visibilité à chacun. Ils sont calculés sur le mois m-2. Si ce dernier point peut donner un décalage, les taux proposés ne peuvent donc être décorrélés des taux appliqués à nos clients.*

*De plus, mon @agence perso propose toutes les campagnes promotionnelles avec la réduction supplémentaire de 30%.*

7 – **Renégociation de prêts** : alors que la contrainte des 24 mois s'est plus qu'assouplie pour les clients, elle reste de mise pour les employés. Ne devait-on pas être traité à l'identique d'un client ?

**Réponse** : *Mon @agence perso se doit de garantir une égalité de traitement entre tous les salariés de la CEPAL, elle ne peut donc pas accorder de dérogation. Le dispositif de renégociation a été révisé en ce début d'année afin de le rendre accessible à tous, en supprimant l'écart de taux de 1% préalablement exigé.*

8 - **Conformité** : depuis le changement d'imprimante, les chèques de banque s'impriment très mal, pourquoi n'est-il pas possible de les libeller à la main ?

**Réponse** : *D'un point de vue conformité, rien ne proscrit cette pratique.*

*Cependant, l'utilisation d'une imprimante permet au collaborateur de gagner du temps. Il s'agit tout simplement d'une considération pratique.*

*Si l'impression ne donne pas une qualité suffisante, le collaborateur peut très bien libeller le chèque de banque à la main.*

9 – **Playlist 2** : alors que le taux de 2,79 % de rendement annuel a été annoncé dans l'Infocom, pourquoi les clients ont reçu un courrier avec un rendement annuel à 2,13 % ?

**Réponse** : *Dans la Lettre Au Porteur datée du 30 mars 2016 adressée aux clients détenteurs du FCP Playlist 2 il est indiqué « A l'heure actuelle, compte tenu de l'évolution des 4 Indices à chacune des dates de constatations échues, soit jusqu'au 29 avril 2015, le Gain Final s'établit à 13,50%.*

*[ ...] Nous attirons votre attention sur le fait que la performance finale de votre placement ne sera connue qu'à l'échéance du FCP, le 29 avril 2016, en prenant en compte la dernière date de constatation du 25 avril 2016. »*

*Dans l'Actu Com publié Semaine 19, soit après l'échéance du Fonds, il est bien indiqué qu'« à l'échéance de la formule (6 ans), l'investisseur récupère son investissement initial majoré d'une performance finale de 18%, soit un rendement de 2.79% »*

10 – **Square Carmes** : alors que l'agence de Carmes ferme, aucun des 2 collègues de cette entité ne va renforcer l'agence du Square. Qui va traiter les 2 portefeuilles clients ? Quelle est la logique de cette situation ?

**Réponse** : *Les clients d'Aurillac les Carmes ayant le plus d'encours seront répartis dans les portefeuilles des conseillers de l'agence du Square.*

11 - **IARD** : Carte verte pas arrivé, contrat résilié à tort, impossibilité d'avoir l'assistance, c'est de plus en plus catastrophique. Dans un contexte de pression journalière pour faire des contrats IARD, quand la direction va-t-elle intervenir pour qu'enfin les commerciaux puissent travailler sereinement ?

**Réponse** : *Le changement de logiciel de gestion des contrats a provoqué des incidents techniques. Un plan d'actions a été mis en place et une communication est réalisée régulièrement auprès des Caisses d'Epargne pour faire un point d'avancement de la situation. La mutualisation des plateformes et le renfort des effectifs font partie des actions mises en place pour réduire les délais de traitement. La Direction Qualité Groupe s'est saisie du sujet lors de la dernière réunion nationale.*



## Réunion des délégués du personnel Auvergne du vendredi 3 Juin 2016

### 1. Echanges GCP

Est-il prévu des réunions pour les nouveaux GCP, les regroupant entre eux, afin de leur permettre d'échanger sur leur métier, leurs pratiques, comme cela existe pour les GP, GCPPro... ?

**Réponse :** *Non, aucune réunion n'est prévue pour les nouveaux GCP à ce jour.*

### 2. Informatiquement..... problématique

Les problèmes informatiques courent toujours. Exemple pour la seule journée du 20 mai : QCF ne fonctionne pas bien, Platine mouline, Izivente en erreur, NEO ne remonte pas les mises à jour de connaissance client.....

Moralité, du temps perdu à tous les niveaux, dans tous les domaines. Quels moyens allez-vous mettre en place pour fiabiliser l'outil informatique ?

**Réponse :** *La Direction entend les remarques des Délégués du Personnel. Elle confirme que des améliorations sont en cours.*

### 3. E-learning

Trop c'est trop. Nous avons déjà signalé ce phénomène en fin d'année et à nouveau, toute une série de E-learning, à réaliser en quelques jours, en pleine fin de challenge. Des E-learning obligatoires pour en déterminer d'autres, à faire avant d'aller en formation présentielle..... Nous savons qu'il s'agit de livraison du national. Cependant, quels moyens souhaitez-vous prendre pour limiter ou espacer ces formations E-Learning ?

**Réponse :** *Comme les Délégués du Personnel le précisent dans leur question, ces E-Learning sont obligatoires et/ou réglementaires voire liés à desancements nationaux (Assurément 2016 par exemple).*

*Par conséquent, la Direction n'a pas la possibilité de les limiter ou de les espacer.*

### 4. Service Crédit

Même s'il y a quelques imperfections et des problèmes avec certains dossiers, l'équipe du service des crédits semble faire tout son possible pour faire face aux très nombreuses demandes adressées par le réseau. Pour la satisfaction de notre clientèle, est-il prévu de renforcer l'effectif de ce service ? Qu'en est-il du dernier appel à candidature ?

**Réponse :** *Les délais de traitement du Service Crédit, sont tout à fait corrects.*

*Pour rappel, le délai de premier contrôle est à 5 jours ouvrés (à compter de la numérisation du dossier). Au mois de mai, 872 dossiers ont été reçus, ce qui constitue le mois de mai le plus important de ces dix dernières années. Le Service Crédit est actuellement à 4 jours de contrôle au lieu de 5. Concernant le délai d'édition il est de 10 jours (convention), mais est actuellement de 6 jours pour le service. Concernant les versements, le délai moyen sur ce mois est à 3,69 jours au lieu de 3,50 jours ce qui semble très correct compte tenu d'une multitude de demandes inférieures au seuil minimum de 1 500 euros malgré plusieurs Actu com sur ce point d'alerte.*

### 5. Remplacements de longue durée

Au cours de la réunion DP Auvergne du 4 mars 2016, nous vous avons posé les questions suivantes : « Au terme d'une mission, un salarié est-il assuré de retrouver l'emploi qu'il occupait précédemment ? Que devient ce salarié si son emploi d'avant mission a été supprimé entre temps ? »

En complément de votre réponse, vous nous aviez indiqué que le texte référent était l'accord sur les remplacements de longue durée du 4 décembre 2002. Aujourd'hui, cet accord ne semble pas être adapté à toutes les situations, est-il prévu de renégocier cet accord ?

**Réponse :** *Non, il n'est pas prévu que cet accord soit renégocié.*

✱