



1 - Remplacement d'été : étant donné la baisse importante du nombre d'auxiliaires d'été, cumulée aux absences et postes non pourvus, de réelles difficultés ont été rencontrées sur le terrain, avec des ouvertures ou services offerts restreints. Comment la Direction va-t-elle tenir compte des complications rencontrées dans les objectifs et contributions fixées ?

Réponse de la Direction : *les DP sont invités à donner des exemples précis dans la mesure où aucune difficulté de cet ordre n'a été remontée durant les périodes estivales. Comme il l'a été précisé lors de questions précédentes, l'effectif des auxiliaires d'été a été rationalisé de sorte qu'il soit adapté à l'activité durant juillet et août.*

Commentaire SPBA CGT : plusieurs exemples ont été remontés en séance, il semble assurément curieux que la Direction ne soit pas au courant de ces situations.

2 - Prêt Immobilier : des débloquages de fonds qui sont effectués trop tardivement (*des rdv pour des ventes sont annulés au dernier moment*), des dossiers en stand by du fait de l'absence du gestionnaire crédit (*congé*). Les exemples ne manquent pas. Pourquoi cette situation n'a-t-elle pas été, une fois encore, anticipée ?

Réponse de la Direction : *une présentation journalière des délais de traitement crédit a été réalisée durant tout l'été afin de refléter l'exacte réalité des délais de traitement et pour lequel nous tenons à votre disposition le détail des chiffres. Afin d'optimiser encore au mieux les délais de traitement, le processus de gestion des dossiers de crédits sera prochainement revu avec les projets Assistimmo et 90 minutes.*

Commentaire SPBA CGT : chacun se fera une idée de la validité de la météo « crédit ». Malheureusement les étés passent, se ressemblent, empirent même... sans qu'aucune anticipation n'intervienne !

3 - IARD : les insatisfactions sont nombreuses alors qu'il s'agit d'un des points des plans stratégiques. Comment faire avec ces couacs* (* du fait ni du conseiller ni du client) répétés ?

Réponse de la Direction : *Concernant l'activité IARD, 2 actions ont été menées :*

- **Gestion des contrats :** *Les actions mises en place par BPCE APS portent leur fruit avec les relances systématiques des contrats Auto non conformes et des efforts sur l'efficacité téléphonique Gestion des sinistres : Les événements climatiques de mai/juin ont généré de nombreuses déclarations. Ces intempéries constituent l'épisode le plus important en matière de gestion de sinistres depuis la création du régime de CAT NAT en 1982. Le dispositif mis en place par la filiale en juin a permis de rassurer nos clients en les accueillant au téléphone. Pour autant l'activité a été très soutenue et le stock de dossiers à traiter est très important. Dans ce contexte, la filiale a décidé d'adapter la gestion de ses activités pour la période allant du 25/07 au 06/08 afin :*

d'améliorer l'accessibilité téléphonique (déclaration et gestion) sur la matinée ; de prioriser la gestion et de réduire le stock de déclarations écrites.

- *Sur le plan opérationnel, les délais de traitements ont diminué fortement depuis mi-juillet. Globalement ils sont aujourd'hui inférieurs à 5 jours à l'exception bien entendu du contrôle des pièces justificatives de souscription des contrats Auto lequel est réalisé dans un délai de 15 jours, délai minimum nécessaire pour la réception des pièces justificatives.*



Commentaire SPBA CGT : un collègue d'une autre Caisse avait gardé copie de tous les mails et documents envoyés par sa mère, cliente Cepal, à l'assureur... toutes les pièces étaient présentes, mais l'assurance avait quand même sauté ! Faudra-t-il une grosse catastrophe pour que notre Direction tape enfin du point sur la table.

Cette situation ne doit plus exister !!!

4 - Portefeuilles GC : Pourquoi les conseillers n'ont-ils pas eu la liste des clients entrés et sortis de leurs portefeuilles ?

Réponse : *il existe une requête en PTF qui permet de connaître la liste des clients nouvellement intégrés. Pour les sorties, il s'agissait principalement de clients qui ne détenaient plus de produits.*

Commentaire SPBA CGT : ok pour la requête PTF mais, pour le reste, on reste sur notre faim. Ce n'est vraiment pas comme cela que les choses ont été présentées aux commerciaux.

5 - Changement de portefeuille et CPI : les commerciaux demandent si cela ne devrait pas modifier les CPI ? A noter que, pour certains GC, ces changements ont fait exploser les lignes MAD et RPM ; pour d'autres, plusieurs de leurs gros clients, qui étaient pourtant régulièrement suivis, ont été basculés chez des GCP modifiant sensiblement la structure de leur portefeuille...

Réponse de la Direction : les CPI sont calculées sur l'ensemble des ventes d'un conseiller et pas seulement sur les ventes réalisées en PTF. L'augmentation du MAD et du RPM est logique puisqu'on a sorti des clients sans produit pour les remplacer par des clients bancarisés qui génèrent de fait plus de mouvements.

Pour ce qui est des clients mouvementés vers un PTF de GCP cela a été réalisé par échange de fichier à la validation ligne par ligne par le manager en cohérence avec ses équipes.

Commentaire SPBA CGT : on enlève par exemple 10 clients qui représentent 2 M€ et on les remplace par 10 qui ne représentent que 2000 €, c'est sûr les CPI ne seront pas impactées ! De plus, ce n'est pas ce qui avait été dit à partir du moment où les clients avaient été vus dans l'année. La Direction fait l'autruche...

6 - Réorganisation des services centraux : il semblerait qu'une réorganisation des services sur Delille et le Xénium se profile à l'horizon. Qu'en est-il réellement ?

Réponse de la Direction : la Direction précise qu'en cas de toute conduite du changement, les collaborateurs comme les Instances Représentatives du Personnel seraient bien entendu informés. Aucune communication sur ce point n'est à ce jour d'actualité.

Commentaire SPBA CGT : avant l'heure... c'est pas l'heure !

7 - Rentrée scolaire : en cette année de réorganisation commerciale, les DP demandent que des consignes soient transmises afin de permettre aux parents d'accompagner leurs jeunes enfants lors de cette reprise scolaire ?

Réponse de la Direction : comme il l'est précisé chaque année aux DP, il sera indiqué aux managers du réseau commercial qu'une souplesse horaire (arrivée plus tardive le matin) peut être accordée aux collaborateurs ayant des enfants en bas-âge effectuant leur rentrée des classes, dans la limite des contraintes de fonctionnement des unités. Les salariés des services centraux bénéficient quant à eux de la possibilité d'utiliser la plage horaire variable du matin qui leur permet de débiter plus tardivement le travail.



Commentaire SPBA CGT : un rappel est toujours utile...



8 - Offre campagne prêt personnel collaborateurs : pourquoi enregistre-t-on une hausse des taux pour la durée supérieure à 24 mois par rapport à l'offre d'avril/mai, alors que la tendance pour ces prêts est à la baisse ?

Réponse de la Direction : Afin de répondre aux contraintes URSSAF, l'offre aux collaborateurs est calée sur l'offre Web, en termes : de date, du 19 au 31 août 2016 ; de taux proposé au client et minoré de 30%. A noter que pour avril/mai le taux d'entrée était de 1,75% contre 1,43% actuellement.

Commentaire SPBA CGT : 1,43 % sur les courtes durées... ensuite on dépasse le 1,75 % proposé précédemment.

9 - Versement de l'intéressement en mai 2016 : suite à une interrogation lors du CE de juillet sur le versement de l'intéressement 2015, une erreur dans la date de disponibilité a été repérée. Il semble qu'une rectification soit intervenue, a-t-elle été l'objet d'un avis rectificatif ?

Réponse de la Direction : une erreur de versement a été effectivement enregistrée auprès de la Direction des Ressources Humaines. La correction a été réalisée.

Commentaire SPBA CGT : l'erreur portait sur la date de disponibilité. Elle est maintenant rectifiée.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 2 septembre 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).