



1 - E-learning : pourquoi certaines formations sont indiquées obligatoires alors que les collègues ne sont pas concernés ? Existe-t-il une procédure pour valider celles qui ne seraient pas finies ?

Réponse de la Direction : les managers ont la possibilité, via l'outil Essenti@ (Portail RH/Formation) de visualiser la complétude et la validité des modules de formation pour leurs collaborateurs et de leur adresser si besoin un mail de rappel pour les inciter à valider le(s) module(s) incomplets.

Commentaire SPBA/CGT : incitation plus qu'appuyée pour finir l'E-learning... bonus managérial oblige.

2 - Assurément 2016 : des améliorations sont-elles prévues concernant les clauses bénéficiaires particulières qui sont aujourd'hui à faire écrire au client sur papier libre ?

Réponse de la Direction : un « clausier » rédigé localement par Mon Assistance pour aider les commerciaux est en cours de validation auprès de BPCE Vie. Il leur permettra de disposer de différents modèles de clauses libres (mis en ligne sur le Portail Intranet) pour guider le client lors de la rédaction de la clause bénéficiaire.

Commentaire SPBA/CGT : 2 pas en avant et 4 pas en arrière... désespérant de voir qu'un nouvel outil est bien moins performant que l'ancien !!!

3 - Remplacement GC : certaines agences manquent cruellement de GC, les remplacements des GC en formation ou en maladie sont-ils prévus et à quelle date ?

Réponse de la Direction : il n'est pas prévu de modifier les pratiques actuelles de remplacement. Le recours au CDD ou à l'intérim pour remplacer un salarié absent pour maladie est déclenché au bout de 3 semaines d'absence.

Commentaire SPBA/CGT : la règle ne doit pas être la même partout... ou alors nous n'avons pas la même définition que la Direction pour « déclencher au bout de 3 semaines d'absence ».

4 - Crédits immobiliers : malgré une météo au beau fixe, où en est-on réellement dans les versements de fonds et le contrôle des dossiers ?

Réponse de la Direction : les indicateurs relatifs à l'activité Crédits sont régulièrement publiés et reflètent la situation réelle. Ainsi début novembre :

- le taux de conformité des dossiers et le délai de contrôle maximal des dossiers à réception étaient conformes ou quasi-conformes aux engagements
- les délais de versement des fonds, de traitement des avenants financiers et de traitement des remboursements anticipés étaient quant à eux supérieurs aux engagements.
- Un renfort d'effectif a été alloué au Département Crédits afin d'absorber le pic d'activité constaté ces derniers mois.

Commentaire SPBA/CGT : il faudrait peut-être changer de grenouille ou de bocal pour la météo, car c'est loin d'être l'avis des différents interlocuteurs que nous avons pu interroger et nous n'irons pas jusqu'à parler du ressenti des clients et de certains notaires.



5 - Heures de sortie du 23 et 30/12/16 : à quelle heure les agences, l'assistance, E-Media, MBL fermeront ces 2 jours ?

Réponse de la Direction : il n'est pas prévu de sortie anticipée les 23 et 30 décembre dans la mesure où le 24 et le 31 décembre ne sont pas travaillés (jours de fermetures exceptionnelles de l'entreprise).

Commentaire SPBA/CGT : nous ne nous faisons pas trop d'illusion sur la réponse, mais où est donc passé l'esprit de Noël ?

6 - Salle de réunion : quelle est la définition exacte d'une salle de réunion ?

Réponse de la Direction : il n'y a pas de définition exacte des salles de réunion mais simplement un certain nombre de règles à respecter en matière de ventilation, d'installations électriques, d'éclairage...

Commentaire SPBA/CGT : définition qui ne peut en aucun cas être celle d'une salle de co-working...

7 - Conditions de travail : alors que des collègues partent au fil des mois, des remplacements sont-ils prévus par la DRH avant la fin d'année ? Des appels à candidatures vont-ils être diffusés ?

Réponse de la Direction : dans le contexte actuel de projet de réorganisation du réseau commercial, les départs de collaborateurs font l'objet d'un examen au cas par cas afin de pouvoir laisser éventuellement des opportunités de réaffectation pour les salariés impactés.

Commentaire SPBA/CGT : il semblerait que le temps n'est plus au remplacement mais à l'incitation au départ.

8 – Comptes des Salariés : suite à la fermeture de l'agence du Personnel, qui sera en charge du Mad ? Qui aura le pouvoir de décision ?

Réponse de la Direction : à l'heure actuelle, il est prévu que les opérations mises en attente de décision (MAD) concernant les collaborateurs soient gérées à l'identique de celles des clients selon le schéma délégataire existant.

Commentaire SPBA/CGT : on entend tout et son contraire mais c'est une quasi-habitude.

9 – GC PRO : suite à la formation de 7 semaines environ, qui va gérer les affaires en cours, les nouvelles entrées en relation.... et le tout-venant ?

Réponse de la Direction : la formation concerne principalement des GC qui n'exercent pas encore le métier de GC Pro. Seuls 2 personnes exercent le métier mais sur des agences avec un autre GC Pro, ce qui permet de gérer la continuité de services auprès des clients.

Commentaire SPBA/CGT : la réponse fournie ne correspond pas à la réalité du terrain. Il y a des agences en difficultés pour lesquelles aucune solution de remplacement n'a été trouvée.

10 - Calendrier DP Auvergne 2017 : les élus demandent que la réunion de septembre prévue semaine 35 soit décalée à la semaine 36 ?

Réponse de la Direction : le vendredi suivant le 1er septembre correspond déjà à la date de réunion des DP Limousin (8 septembre). Les semaines suivantes sont ensuite consacrées aux réunions du CHSCT puis du CE.



Commentaire SPBA/CGT : les réunions plénières doivent se dérouler une fois par mois même en Août. N'en déplaise à certains, l'entreprise ne ferme pas et les problèmes restent les mêmes.

11 - Nouvelles classifications : suite à la mise en place des nouvelles classifications, en cas de litige, un recours peut-il être exercé ? Si oui auprès de qui et sous quelle forme ?

Réponse de la Direction : il ne peut y avoir de « litige » sur la translation de l'ancien système de classification vers le nouveau puisque cette translation est automatique et appliquée de la même manière à partir de la même grille de correspondance pour tous les collaborateurs. A un niveau de classification d'emploi actuel correspond un niveau de classification dans le nouveau système.

Commentaire SPBA/CGT : attendons le début d'année pour voir si cette translation collective ne va pas faire grincer des dents, mais individuellement cette fois, bon nombre de salariés..... Affaire à suivre donc.

12 - Congés 2016 : si un reliquat de congés 2016 n'a pu être pris, est-il possible de le faire sur la première semaine de janvier 2017 ?

Réponse de la Direction : une récente communication au Personnel émanant de la DRH indique qu'aucun report de congés ne sera possible sur l'année 2017 sachant qu'il n'y a pas, cette année, de semaine travaillée à cheval sur fin décembre et début janvier.

Commentaire SPBA/CGT : pas de pitié pour les retardataires (sauf situations spécifiques), alors tous à vos agendas.

13 - Contrat de travail, avenant, etc. : suite à l'envoi des documents par mail et les signatures électroniques, où est-il possible de retrouver ceux-ci après leur validation ?

Réponse de la Direction : les collaborateurs qui signent un document électronique (contrat de travail, avenant) via « docusign » sont destinataires d'un mail confirmant leur signature et intégrant le document en pièce jointe qu'ils pourront ensuite stocker numériquement ou imprimer. Un exemplaire du document est également enregistré dans le dossier personnel numérique du salarié par la DRH.

Commentaire SPBA/CGT : c'est clair... et surtout archivé.

14 – Fermeture de MAP et transferts des relations : qu'est-il prévu lorsque le nombre des transferts est très très important sur la nouvelle agence (ex. Delille,...) ?

Réponse de la Direction : l'importance des transferts est à relativiser puisque l'agence de Clermont-Delille se verra transférer au total 94 relations. La gestion et le suivi des collaborateurs a été transférée dans les portefeuilles des DA, charge à eux de faire les arbitrages nécessaires pour la répartition de ces relations.

Commentaire SPBA/CGT : 94 relations mais 200 clients supplémentaires, il y a vraiment du souci à se faire pour les agences en périphérie de celles qui vont fermer et qui, en plus, se verront diminuer en nombre d'ETP !

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 6 janvier 2017, 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).



Les élus SPBA/CGT vous souhaitent de très bonnes fêtes...





Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin



Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 4 novembre 2016 -

1 - I-Sélection : suite à votre réponse du mois dernier, depuis quelle date les critères BPE sont-ils en vigueur pour le paiement des chèques CADHOC ? Une information a-t-elle été faite au réseau ? Où peut-on la retrouver ?

Réponse de la Direction : *comme nous l'avons indiqué dans la réponse du mois dernier, les critères sont présentés chaque année aux Directeurs commerciaux. Cette année, la présentation des critères a été effectuée auprès des Directeurs Départementaux et de Secteurs, le 12 février afin qu'ils puissent la relayer auprès de leurs équipes.*

Commentaire SPBA CGT : cela confirme bien ce que nous disons depuis longtemps, l'information s'arrête régulièrement au niveau des hiérarchiques.

2 - Calendrier : quelles sont les dates de réunions plénières DP pour 2017, au moins pour les 1ers mois de l'année ?

Réponse de la Direction : *les vendredis 06/01- 03/02 - 03/03 - 07/04 - 05/05 - 02/06 - 01/09 - 06/10 - 03/11 - 01/12 et les mercredis 05/07 et 30/08.*



Commentaire SPBA CGT : ces dates peuvent changer mais n'hésitez pas à nous remonter les questions que vous vous posez, nous nous chargerons d'interroger la Direction là dessus.

3 - Fermetures d'Agences : les collègues concernés ont-ils été reçus par leur hiérarchie ?

Réponse de la Direction : *comme nous l'avons indiqué au Comité d'Entreprise et au CHSCT, les salariés concernés par ce projet seront reçus et accompagnés par la DRH.*

Commentaire SPBA CGT : alors que les consultations sont en cours avec le CHSCT et le CE et que des évolutions pourraient voir le jour, la Direction a peut être mis la charrue avant les bœufs.



4 - Déblocage de fonds : malgré la demande du client, qui envoie le déblocage des fonds de son prêt en même temps que l'offre, il y a toujours un décalage entre la prise des frais et le versement des fonds, ce qui entraîne des désagréments pour le client. Quand cette situation va-t-elle être rectifiée ?

Réponse de la Direction : *un renfort d'effectif a été alloué au service Crédits Particuliers.*

Commentaire SPBA CGT : les commerciaux apprécieront mais il semble que ce ne soit pas suffisant pour absorber la masse de retard accumulé.

5 - Fermeture de MAP : comment nos collègues vont-ils être informés de cette situation ?

6 - Fermeture de MAP : peut-on déjà faire toutes nos opérations dans nos agences de rattachement ?

Réponse de la Direction : *une communication a été adressée à l'ensemble des salariés le 4 novembre 2016 pour les informer du transfert de la gestion de leurs comptes, à compter du 18 novembre 2016, vers l'agence domiciliaire mentionnée sur leurs relevés de comptes mensuels.*

Commentaire SPBA CGT : cette réponse, donnée en séance, a été devancée par un mail à l'ensemble des salariés. Comme quoi, une question banale, peut parfois avoir quelques effets...

7 - **GAP (prêt immo)** : lorsque le gestionnaire est en congé qui traite les GAP ?

Réponse de la Direction : les GAP sont adressés au Directeur d'Agence et à l'instructeur du dossier.

Commentaire SPBA CGT : encore faut-il que le responsable soit présent et en capacité de traiter le dossier.

8 - **DAB fermés** : les retraits effectués à la concurrence par les clients impactés seront-ils tarifés et sous quelles conditions ?

Réponse de la Direction : dans le cadre de la fermeture des GAB hors site, une gratuité des retraits sur les GAB d'autres établissements bancaires a été positionnée sur une durée de 12 mois pour tous les clients qui les utilisaient.

Commentaire SPBA CGT : inutile de dire que cette mesure ne va ne pas empêcher nos clients de partir en masse à la concurrence.

9 - **Accord sur le parcours professionnel des représentants du personnel** : à quelle date l'information aux élus, annoncée le mois dernier, sur les mises en œuvre de cet accord est-elle prévue ?

10 - **Accord sur le parcours professionnel des représentants du personnel** : des dispositions de l'accord ont-elles déjà été mises en œuvre ? Si oui lesquelles ?

Réponse de la Direction : aucune date n'a été arrêtée, l'information concernant tous les représentants du personnel, nous en étudions les modalités (support, diffusion...)

Les représentants du personnel ayant un mandat « léger » ou « semi-permanent » au sens de l'accord ont, jusqu'à présent, bénéficié des mêmes entretiens d'appréciation des compétences et d'évaluation professionnelle que l'ensemble du Personnel. Les représentants du personnel ayant un mandat « permanent » ont été conviés l'année précédente à un entretien d'appréciation adapté aux compétences mises en œuvre dans le cadre de leur mandat

Commentaire SPBA CGT : l'accord ne traite pas que l'aspect « entretiens »...



11 - **Dépassement d'horaires** : devant la demande croissante de nos collègues, pouvez-vous nous rappeler 2 éléments de la procédure relative aux dépassements d'horaires : a) concernant la déclaration ? b) concernant la récupération ?

Réponse de la Direction : le salarié qui effectue un dépassement horaire est invité à le déclarer dans l'outil de gestion des absences et des congés sous le motif « heures à récupérer (HAR) » - en renseignant l'heure de début et l'heure de fin du dépassement.

Il pourra ensuite récupérer ce dépassement dans la semaine ou la semaine suivante en utilisant le motif « Récupération (HAR) » et en renseignant l'heure de début et de fin de la récupération.

Commentaire SPBA CGT : ceci étant dit, n'hésitez à nous faire remonter les difficultés que vous pourriez rencontrer pour poser ou prendre vos heures de récupérations.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 2 décembre 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).



1 - Saint-Jacques : alors que la municipalité fait installer un rideau métallique à tous les commerçants, quel va être le fonctionnement de l'agence ? Les horaires vont-ils changer ?

Réponse de la Direction : *le fonctionnement de l'agence est inchangé, le rideau métallique sera abaissé en dehors des heures d'ouverture pour protéger les locaux.*

Commentaire SPBACGT : alors que les commerces se barricadent, la CEPAL continue à faire comme si de rien n'était. Cependant, dans le dossier réorganisation commerciale, une relocalisation de l'agence est annoncée !

2 - IZICARTE : devant « l'usine à gaz » générée par la souscription de cette carte, est-il prévue une formation détaillée pour que les commerciaux puissent enfin être sereins pour vendre ce produit ?

Réponse de la Direction : *des communications et rappels sont fréquemment réalisés concernant IZICARTE dans les heures du Jeudi ou bien dans les Actucom. De plus, sous Izivente + (via les dossiers commerciaux ou sur le site intranet de Natixis Financement), un didacticiel spécifique donne un mode opératoire pour toutes les étapes de souscription de la carte avec de nombreuses copies d'écran.*

Enfin, comme indiqué dans l'HDJ du 15/09/2016, la SAG (signature sur tablette en agence) est désormais ouverte à tous les produits de bancarisation, y compris Izicarte. Ces éléments sont publiés dans « Facil'outil ».

Commentaire SPBACGT : quoi qu'il en soit, si vous n'y arrivez pas, il reste encore la Hot Line réseau avant sa disparition pure et simple... si l'on se fie au rythme des baisses en effectif qu'elle subit régulièrement !

3 - Campagne d'augmentation individuelle : pourquoi les collègues qui ont demandé ne sont pas reçus ?

Réponse de la Direction : *les salariés seront reçus dès lors où l'ensemble des mesures aura été validé pour tous les collaborateurs de la CEPAL.*

Commentaire SPBACGT : la demande porte sur l'entretien préalable pas celui post-attribution.

Donc, pour celles et ceux qui n'ont pas eu de réponse de leur responsable, adressez-vous à la DRH...

4 - Heure du jeudi : malgré toutes nos relances, les horaires de début et de fin ne sont toujours pas respectés. Quand vont-ils l'être réellement ?

Réponse de la Direction : *la très grande majorité des managers se conforment aux horaires prévus pour la réunion du jeudi.*

Commentaire SPBACGT : sommes-nous bien dans la même Caisse d'Épargne !?



5 - E-Learning : existe-t-il une connexion entre les E-Learning et la part variable ?

Réponse de la Direction : *la participation aux E-learning est un des éléments d'observation du bonus managérial réseau.*

Commentaire SPBACGT : la réponse explique maintenant mieux le pourquoi !

6 - Portefeuille GC : après le dernier balayage, quel est le calibrage exact des portefeuilles GC aujourd'hui ?

Réponse de la Direction : *le dimensionnement actuel des portefeuilles des GC est de 725 relations.*

Commentaire SPBACGT : entre la théorie et la pratique, il y a souvent un écart... ce qui expliquerait qu'une petite couche supplémentaire soit venue augmenter le nombre de relations.

7 - Changement d'affectation : suite aux multiples changements d'affectation on s'aperçoit malheureusement que le passage de relai entre collègues est très souvent inexistant. Cela n'a-t-il plus cours ?

Réponse de la Direction : *il n'existe pas de procédure stricto sensu en la matière puisque la durée entre le départ d'un salarié et l'arrivée du nouveau titulaire peut être très variable. Il appartient aux managers et aux collaborateurs d'organiser la transmission des consignes.*

Commentaire SPBACGT : une demande du DA suffirait ! Si c'était si simple...

8 - I-Sélection : quelles sont les modalités d'obtention des 150 € sous forme de chèques CADHOC lors d'un relai positif I-Sélection ? Où trouver cette procédure ?

Réponse de la Direction il récompense cette année, à hauteur de 100 €, les orientations des clients ayant un besoin en immobilier locatif/défiscalisant vers I Sélection. Pour être valide, la vente doit être actée et s'adresser à un client suffisamment diversifié, à savoir pour nous un client « BPE » (Bancaisés Principaux Equipés)* Les récompenses sont remises trimestriellement.

* 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 (bancaisation, épargne placement, épargne liquide, crédit, assurances).

Commentaire SPBACGT : déjà que l'attente pour avoir une réponse peut aller jusqu'à 8 mois, viennent en plus s'ajouter des critères pour l'obtention de CADHOC plus mesquins les uns que les autres.



9 - **Femmes enceintes** : nos collègues de la brigade de remplacement bénéficient-elles des dispositions concernant les femmes enceintes ?

Réponse de la Direction : l'accord collectif sur les conditions de travail des femmes enceintes est applicable à l'ensemble des salariées.

Commentaire SPBACGT : c'est bien ce que nous pensions, mais il semble que ce ne soit pas le cas de tous !
En cas de litige, n'hésitez pas à nous contacter...

10 - **Congé de présence parentale** : comment est indemnisé ce congé ? Quelle démarche doit faire le salarié pour l'obtenir ?

Réponse de la Direction : le salarié doit adresser une demande (LRAR ou remise en mains propres contre décharge) à la DRH au moins 15 jours avant la date souhaitée mentionnant la date de début du congé et sa durée. Cette demande doit être accompagnée du certificat médical délivré par le médecin de l'enfant précisant la gravité de son état de santé rendant nécessaire la présence du parent à ses côtés ainsi que la nature des soins contraignants dont la durée prévisible correspondra à la durée du congé.

Durant le congé de présence parentale, le contrat de travail est suspendu aucune rémunération n'est versée. Le salarié peut toutefois prétendre à une allocation journalière de présence parentale auprès de la CAF.

Commentaire SPBACGT : ...précisions utiles pour celles et ceux qui vivraient cette situation.

11 - **GAB, SCAN,... et maintenance** : pourquoi les agences doivent-elles aujourd'hui gérer la maintenance de ces appareils lorsqu'ils tombent en panne ?

Réponse de la Direction : la maintenance est bien assurée par des prestataires spécialisés. Pour plus d'efficacité l'agence peut être sollicitée pour préciser le diagnostic avant intervention. Enfin, sur des matériels peu encombrants et très simples d'installation comme le scanner individuel ou le combiné téléphonique, suite à une panne, un matériel de remplacement est directement adressé.

Commentaire SPBACGT : c'est vrai que passer 3/4 d'heure ou plus pour dépanner un gab est un vrai gain de temps... Mais pour qui ?



12 - **Accord sur le parcours professionnel des représentants du Personnel** : suite à la signature de l'accord début 2016, les dispositions indiquées à l'entrée du mandat vont-elles être appliquées sur les mandats déjà existants ?

13 - **Accord sur le parcours professionnel des représentants du Personnel** : dans la population des élus, quel est le nombre de ceux considérés à plus de 30 % ?

Réponse de la Direction : une information sur les modalités de mise en œuvre de cet accord sera prochainement effectuée auprès des représentants du Personnel.

Commentaire SPBACGT : nous attendons cette information avec intérêt car il semble que sa mise en place opère un léger glissement... en espérant que cela ne porte pas à conséquences.

14 - **Carte O'regard** : suite au partenariat entre Atol et Natixis Intertitres, est-il envisagé que cette carte d'achat d'optique pré-chargée (jusqu'à 161 €) soit proposée par la Direction aux salariés de la Cepal ?

Réponse de la Direction : cette question ne relève pas des attributions des Délégués du Personnel.

Commentaire SPBACGT : à quoi servent les partenariats, si on ne les applique pas ?

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 4 novembre 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).



1 - E-Learning : dans quelle mesure le fait de ne pas avoir suivi un e-learning pourrait-il engendrer une sanction individuelle ?

Réponse de la Direction : *certaines formations doivent être réalisées préalablement à toute commercialisation. Le fait pour un collaborateur de commercialiser sous sa seule signature des produits sans avoir effectué la formation en question (ex. crédit consommation) expose l'établissement et par conséquent le collaborateur.*

Commentaire SPBA CGT : faut-il en déduire que, si vous n'avez pas fait l'E-Learning concernant les Prêt conso, il faut immédiatement arrêter d'en faire, l'établissement ne vous couvrira pas !

2 - BDU : les rubriques 11-12-13 n'ont pas de développement, est-ce normal ?

Réponse de la Direction : *les dernières rubriques de la BDU n'ont pas de développement car elles sont redondantes avec les autres thématiques. Les rubriques 11 et 12 sont prévues pour tous les sujets divers, et nous n'en avons pas à ce jour. La rubrique 13 est redondante avec les procès-verbaux du CHSCT qui sont consultables sur le portail RH*

Commentaire SPBA CGT : pas sûr qu'il n'y a pas de sujets divers.



3 - Réorganisation commerciale : comme se fait-il que certains collègues arrivent à baisser en rémunération suite à la réorganisation alors qu'il avait été expressément stipulé qu'aucune baisse ne devait intervenir ?

Réponse de la Direction : *les DP sont invités à préciser leur question en donnant des exemples précis. A ce jour, aucune baisse de rémunération n'a été enregistrée.*

Commentaire SPBA CGT : cet exemple sera effectivement donné à la Direction.

4 - IJSS et article 56 des Statuts : en cas de récurrence dans l'envoi tardif de son arrêt de travail qui conduirait à avoir des IJSS minorées, la Direction a indiqué en CE qu'elle envisageait de répercuter cette minoration sur l'indemnisation statutaire. Les élus demandent à avoir un exemple pratique (cas d'école) sur cette alternative éventuelle ?

Réponse de la Direction : *comme il l'a été précisé au CE de juin 2016, l'assuré doit envoyer à la CPAM, dans les 2 jours suivants la date d'interruption du travail, un certificat médical (1). En cas d'envoi tardif à la CPAM de leur certificat médical, la Caisse informe l'assuré du retard constaté, et de la sanction à laquelle il s'expose en cas de nouvel envoi tardif dans les vingt-quatre mois suivant la date de prescription de l'arrêt de travail considéré. En cas de nouvel envoi tardif, et sauf si l'assuré est hospitalisé ou dans l'impossibilité d'envoyer son avis d'arrêt de travail à temps, le montant des indemnités journalières de la période écoulée entre la date de prescription de l'arrêt et la date d'envoi, est réduit de 50 % (2).*

(1) Art L.321-2 et R.321-2 du Code de la sécurité sociale ; (2) Art. D.323-2 du Code de la sécurité sociale

En cas de subrogation (ce qui est le cas de la CEPAL) par l'employeur, la CPAM l'informe et lui précise le montant de l'indemnité réduite ainsi que la durée de la décision.

De ce fait, et suite aux recommandations de notre Conseil, la CEPAL n'entend pas compenser les pertes financières dues à une négligence des salariés. De ce fait, les salaires ne seront pas maintenus à 100 %, puisque la Caisse se limitera à verser le complément « habituel » de salaire, et non le surplus occasionné par la perte financière. La rémunération sera donc impactée par la diminution des IJSS. Ex. : un collaborateur qui pour la 2^{ème} fois en 24 mois n'envoie pas son arrêt de travail à la CPAM → montant IJSS / 2 non compensé par l'employeur. Si un collaborateur a 2000 € d'IJSS, la CPAM prend en charge 1000 € ; auparavant la CEPAL prenait en charge les 1000 € restants. Dorénavant, ce ne sera plus le cas.

Commentaire SPBA CGT : même si cela ne semble pas conforme aux textes statutaires, pour éviter ces désagréments, pensez à envoyer vos arrêts de travail dans les temps.

5 - CPI dans les services centraux : où en est l'étude sur les CPI dans les services centraux ?

Réponse : les managers de la phase pilote ont suivi une formation CPI support avant les congés d'été. Des tests sont actuellement en cours et un groupe de travail travaille actuellement sur la possibilité d'un déploiement pour 2017.

Commentaire SPBA CGT : rien n'est pressé !

6 - Chèque Agence : si pour certaines agences il est impossible d'imprimer les chèques Agence, pour d'autres où cela a été possible, l'encre a ensuite disparu laissant le chèque en blanc. Quelle solution a été envisagée pour pallier cette nouvelle anomalie ?

Réponse : de dossier est en cours de traitement avec MYSYS, concernant l'usage bancaire de cette imprimante référencée par BPCE ACHATS. Dans l'attente d'une solution, pour ceux qui ont déjà rencontré le problème sur leur imprimante, il est recommandé de privilégier la saisie manuelle du chèque de banque.

Commentaire SPBA CGT : pour les autres... le doute demeure !

7 - Campagne de mesures individuelles : le mois de septembre approchant les collègues s'interrogent sur le déroulé de cette campagne : comment va-t-elle être organisée ? Sous quel délai les collègues éligibles seront-ils reçus et/ou prévenus ? Etc.

Réponse de la Direction : comme il l'a été précisé au dernier CE, il y aura une validation Directoire courant septembre. Le département Gestion du Personnel procédera à l'enregistrement en paie courant octobre afin que les augmentations soient effectives sur la paie de novembre avec effet rétroactif depuis le mois d'avril.

Commentaire SPBA CGT : cela commence à faire vraiment [trop] long !

8 - Ouverture Livret Jeune : lors de l'ouverture d'un livret jeune, il apparaît sur certains clients une anomalie avec un Code GIL qui empêche l'ouverture du livret. Le conseiller doit alors modifier l'adresse sans la forcer ou, si elle n'existe pas dans l'outil, la « bidouiller » pour pouvoir ouvrir le livret. Le contrat d'ouverture sort avec une adresse fautive qu'il faut remodifier par la suite. Quand cette anomalie sera-t-elle corrigée ? Faut-il continuer à ouvrir ce livret alors que le dossier est forcément non conforme ?

Réponse de la Direction : cette anomalie apparaît lorsqu'un livret jeune est ouvert pour une personne résidant à une adresse sans nom de rue. L'anomalie a fait l'objet d'une déclaration ARS. Dans l'attente de la correction système qui doit être effectuée, pour rentrer une adresse sans nom de rue, il faut renseigner « le bourg » pour ne pas avoir à forcer l'adresse, ce qui rend possible l'ouverture du Livret Jeune

Commentaire SPBA CGT : entre conformité et système D, le choix devient cornélien !

9 - Compte personnel de formation : suite à l'abondement des heures 2015, il apparaît un calcul d'heures CPF de 23 h 54 pour un temps plein, arrondi à 24 h. Pourquoi cela n'a pas été 24 h directement, comment ont été calculés ces 23 h 54 ?

Réponse : la Direction n'a pas d'information sur cet arrondi à 24h. Ce décompte est propre au national.

Commentaire SPBA CGT : plus que l'arrondi, c'est le 1^{er} calcul qui surprend !

10 - Portefeuille GC : suite à la réponse apportée à la question 5 du 24/08/2016 concernant les sorties de clients dans les portefeuilles GC, pouvez-vous nous dire quels sont les critères pour définir un client « qui ne détiendrait plus de produit » ?

Réponse de la Direction : dans la réponse aux DP du 24 août dernier, il avait été précisé que les clients sortis des portefeuilles sont principalement ceux qui n'ont plus de produits (la notion de « client sans produit » s'appréhende grâce à une donnée disponible dans les bases. Cette donnée est le « code état personne » positionné à 0 lorsqu'un client ne détient plus de produit). Suivant les points de vente et les évolutions d'effectifs (dossier Distribution 2017), certains clients détenant des produits, mais ayant de faibles encours ont pu être sortis des portefeuilles pour être remplacés par des clients ayant des encours supérieurs ou des flux potentiels ou une date d'entrée en relation récente. Les DA ont par ailleurs la possibilité de faire des ajustements s'ils le souhaitent.

Commentaire SPBA CGT : pour nous ce n'est pas sûr que ce ne soit pas le contraire qui se passe.



Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 7 octobre 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).



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).



1 - **Remplacement d'été** : vu la baisse importante du nombre d'auxiliaires d'été, cumulée aux absences et postes non pourvus, la Direction a-t-elle déjà eu des remontées et alertes sur la fermeture potentielle de certaines agences pour l'été ? Quelles sont les solutions et/ou alternatives envisagées ?

Réponse de la Direction : aucune alerte de fermeture n'a été remontée. L'effectif des auxiliaires d'été a été rationalisé en tenant compte non seulement des absences des collègues en congés mais surtout en fonction de la baisse d'activité pendant cette période.

Commentaire SPBA/CGT : malheureusement ce ne sont pas les échos que nous avons. Sur certains sites, les postes vacants sont pléthores. La situation sera donc encore plus critique ! On verra le résultat à la fin des congés...

2 - **E-Learning** : que se passe-t-il si un(e) collègue n'a pas pu faire le E-learning concernant « Assurément 2016 » avant la formation de 2 jours en salle ?

Réponse de la Direction : les modules d'E-learning sont des prérequis nécessaires avant de commencer une formation.

Commentaire SPBA/CGT : malheureusement la réalité sur le terrain est tout autre. On ne compte plus les modules faits à « l'arrache » uniquement pour s'en débarrasser.

3 - **Prêt Immobilier** : pourquoi une telle différence entre un taux immobilier proposé au client (0,99 % sur 8 ans) et le taux du PIA proposé au Personnel (1,96% sur la même durée) ?

Réponse de la Direction : à partir du 1 juillet 2016, le taux employés passe à 1,01 %.

Commentaire SPBA/CGT malgré cet effort on est encore loin, très loin des taux proposés aux clients ! Et on ne parle même pas des conditions drastiques à respecter dans le cadre de la renégociation d'un prêt par les collègues...

4 - **MY WAY** : « connaissance client » ne va plus être développée, comment vont-être traitées les anomalies constatées sur l'outil ?

Réponse de la Direction : le processus va évoluer sur certaines fonctions aujourd'hui non concernées par MY WAY



Commentaire SPBA/CGT : Wait and See ! Mais... quand même, on a l'impression que tous ces logiciels sont développés par des gens qui sont loin du terrain et de ses réalités !

5 - **MY WAY (2)** : lorsque l'on remplit le bloc-notes, les lettres et les chiffres s'affichent dans le désordre, ou pas du tout. Est-ce une anomalie nationale ou locale ? Des rectificatifs sont-ils envisagés ?

Réponse de la Direction : le constat d'anomalie a été fait .une évolution nationale est attendue.

Commentaire SPBA/CGT les collègues directement concernés par ces « bugs »... il n'y a pas de doute, ils attendent eux aussi la révolution MY WAY !



6 - **OVAD** : alors que ce service est de plus en plus sollicité (Campagne livret Jeune, etc...) sa disparition est-elle maintenue ou non ? Si oui, comment cela peut-il s'expliquer et dans quel délai ?

Réponse de la Direction : une généralisation de la SED est en cours et des évolutions futures sont prévues.

Commentaire SPBA/CGT avec une généralisation des ventes à distances (par téléphone, par mails...) la cellule OVAD reste un vrai « plus » afin de gagner du temps, mais aussi de respecter les obligations réglementaires.

7 - **Loi Eckert** : lorsque le client est en NPAI, BPCE envoie un courrier avec un coupon réponse. Pour le national, cela suffit pour lever l'inactivité mais pas à la CEPAL, pourquoi ?

Réponse de la Direction : dans le cadre de la loi, un courrier a été envoyé aux clients topés NPAI ; si un client a répondu, il est supposé sortir du fichier.

Commentaire SPBA/CGT : la question est sans réponse de sa part, avec un seul retour NPAI.

8 - **Campagne d'augmentation individuelle** : la promotion 2016 est-elle déjà lancée ? Si non à quelle date est-elle prévue ?

Réponse de la Direction : elle précise que c'est reporté en septembre, même si l'effet rétroactif au 01/04 reste de mise, afin de prendre en compte les EAC (entretiens d'appréciation des compétences) qui se sont terminés le 30 juin, en complément des CPI obtenues et de l'appréciation du manager.

Commentaire SPBA/CGT : cela méritait d'être précisé.



9 - **IJSS et article 56 des Statuts** : lors du dernier CE, en cas de récurrence dans l'envoi tardif de son arrêt de travail qui conduirait à avoir des IJSS minorées, la Direction a indiqué qu'elle envisageait de répercuter cette minoration sur l'indemnisation statutaire. A la lecture de l'article 56 des Statuts, comment est-ce possible d'envisager une quelconque répercussion ? Les élus demandent à avoir plus de détails sur cette alternative éventuelle ?

Réponse de la Direction : la Direction ne compte pas remettre en cause les statuts. Elle souhaite simplement responsabiliser les collègues, surtout en cas de récurrence

Commentaire SPBA/CGT : même si la répercussion semble improbable, éviter cette situation est préférable.

10 - **Contrat Assurance Millevie** : quelles seront les conditions préférentielles pour les salariés Cepal ?

Réponse de la Direction : la Direction a fait une demande d'information concernant la tarification à Natixis Inter-Epargne. Elle est en attente d'une réponse.

Commentaire SPBA/CGT : nous ferons de même.

11 - **Don de jours repos** : des collègues souhaitent pouvoir faire don de jours de repos en faveur d'un collègue qui risque d'en avoir besoin dans le cadre de soins d'un enfant. Cette question abordée en NAO devait être traitée, qu'en est-il et comment procéder

Réponse de la Direction : un article de loi existe (LOI n° 2014-459 du 9 mai 2014 permettant le don de jours de repos à un parent d'un enfant gravement malade). En attendant que la procédure soit informatisée, les collègues souhaitant faire un don de jours peuvent adresser un courrier à la DRH stipulant les dons qu'ils souhaitent mettre en œuvre.

Commentaire SPBA/CGT : une demande a également été faite en NAO, elle portait sur l'extension de cette mesure à des proches, autres que ses enfants !

12 - **Nouvelles imprimantes** : lors de l'édition des CHAG, ces nouvelles imprimantes posent de sérieux soucis d'impression. Remplir le CHAG à la main est donc conseillé. Comment est-ce possible qu'un nouveau matériel dysfonctionne dès sa mise en place ? Quelles solutions sont envisagées ?

Réponse de la Direction : les nouvelles imprimantes HP sont de meilleure qualité, ont des nouvelles fonctions et permettent une meilleure gestion des consommables. Le problème a été signalé.



Commentaire SPBA/CGT c'est vrai qu'avec de tels arguments (économiques surtout), le ras le bol des collègues, obligés de remplir les CHAG à la main, ne pèse pas grand-chose !



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 de la Direction : 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.

Commentaire SPBA/CGT : nos collègues ne doivent pas avoir la même notion du temps... ou alors les minutes comptabilisées par la Direction font largement plus de 120 secondes !

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 de la Direction : 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.

Commentaire SPBA/CGT : on peut quand même se demander quel est le degré de réactivité de BPCE pour régler les problèmes.

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

Réponse de la Direction : les DP 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.



Commentaire SPBA/CGT : il s'agit du E-Learning « Assurément 2016 » qui paraît bien complexe et qui n'apporte pas grand-chose lors des réunions de formation sur 2 jours en salle.

4 - **CC Accueil Alerte** : malgré la superbe formule concernant le nombre de personnes 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 mécontentements et de départs de clients ? Ne devait-on pas faire primer l'intérêt et la satisfaction du client ?

Réponse de la Direction : comme il a été présenté à plusieurs reprises en CE, 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.

Commentaire SPBA/CGT : aujourd'hui la réalité du terrain est tout autre. Mais, puisque le nombre de transactions effectuées à l'accueil diminue, nous proposons donc à notre Direction de venir tenir l'accueil de certaines agences pendant toute une semaine. La musique ne sera peut-être plus la même...



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 de la Direction : 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.

Commentaire SPBA/CGT : ... c'est donc bien un manque d'effectif !

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

Réponse de la Direction : 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 dé-corrélés des taux appliqués à nos clients. De plus, mon @gence perso propose toutes les campagnes promotionnelles avec la réduction supplémentaire de 30%.

Commentaire SPBA/CGT : en dehors des campagnes promotionnelles, il faudrait donc patienter pour obtenir une offre basée sur le taux client du mois m-2 !? Cela devient farfelu... et surtout il ne faut pas être pressé d'acquiescer l'objet du prêt !

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 de la Direction : mon @gence 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.



Commentaire SPBA/CGT : nous ne remettons pas en cause la qualité du travail de nos collègues de mon @gence perso qui ne font que suivre la procédure.... Il n'en reste pas moins que ladite procédure conduit à ce que les salariés CEPAL ne soient pas considérés comme des clients. C'est bien là que le bât blesse !

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 de la Direction : 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.

Commentaire SPBA/CGT : où est le gain de temps puisque, de toutes les façons, avec les nouvelles imprimantes, les chèques de banque ne s'impriment pas. Alors tous à vos bons vieux stylos.

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 de la Direction : 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. » 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%. »

Commentaire SPBA/CGT : trop d'info brouille l'info, il aurait été plus efficace de donner uniquement le rendement final.

10 – Square/Carmes : alors que l'agence des 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 de la Direction : les clients d'Aurillac les Carmes ayant le plus d'encours seront répartis dans les portefeuilles des conseillers de l'agence du Square.

Commentaire SPBA/CGT : il aurait été bien plus simple de conserver l'agence des Carmes.

11 - IARD : Carte verte pas arrivée, 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 de la Direction : 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.

Commentaire SPBA/CGT : malgré ces « actions », ça continue encore et encore !

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 1^{er} juillet 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).



- 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).



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*

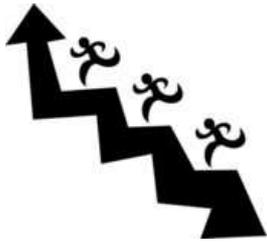
pour l'assistance de s'approprier les changements, en amont, pour mieux accompagner les mises en marché et d'aller toujours plus vers les collaborateurs en s'appuyant sur les nouvelles technologies.

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).



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin
Section Caisse d'Epargne



Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 4 mars 2016 -

1 - **Droit à la déconnexion** : est-il logique que les commerciaux reçoivent des textos concernant le travail pendant leurs congés ?



Réponses de la Direction : elle tient à préciser aux DP qu'aucune directive n'a été donnée en ce sens. Les managers attachent une attention particulière à conserver des limites entre les relations professionnelles et les relations personnelles. Cependant, il est tout à fait possible d'envoyer un texto à portée amicale qui tendrait à renforcer la cohésion d'une équipe. La Direction ne peut pas prohiber des pratiques visant à développer les relations humaines entre ses collaborateurs.

Commentaire SPBA CGT : question déconnexion, la réponse en fait partie.

2 - **Part variable 2015** : quelle est la date butoir pour les entretiens Part variable ? Que faire en l'absence d'entretien ?

Réponses de la Direction : la campagne pour les entretiens Part variable a débuté le 12 janvier 2016. Elle devait initialement être clôturée le 29 février dernier mais compte tenu de la période de vacances de février, la Direction a accepté d'apporter un peu de souplesse sur la date de clôture en la reportant au 15 mars 2016 pour permettre d'effectuer tous les entretiens dans les meilleures conditions et afin que chacun puisse bénéficier de son entretien sans générer de difficultés d'organisation pour les collaborateurs.

Commentaire SPBA CGT : malgré ces prolongations, des entretiens n'ont toujours pas été faits au 15/03/16.

3 - **Part variable 2015** : suite à la réorganisation 2016, en cas de contestation sur l'obtention ou le montant de cette prime 2015, qui doit être contacté ? Comment le formaliser ?

Réponses de la Direction : en cas de contestation, les collaborateurs ont la possibilité de contacter leurs managers N+1 ou à défaut N+2 afin de solliciter un rendez-vous. Il n'y a pas de formalisation particulière prévue pour cette situation.

Commentaire SPBA CGT : ... il n'y a plus qu'à !

4 - **Décroché** : à plusieurs reprises, les représentants du Personnel ont signalé que les relevés ne respectaient pas les temps d'absence... Suite à ces multiples remontées, le nécessaire a-t-il été fait ?

Réponses de la Direction : le suivi établi par la Banque de Détail ne prend en compte que les appels entrants les jours d'ouverture du réseau contrairement au suivi SQ12/SQ13 qui intègre toutes les journées y compris le week-end.

A de multiples reprises il a été rappelé tant au CE qu'aux DP que l'objectif fixé est de 40%, notamment pour prendre en compte les absences éventuelles des collaborateurs.



5 - **Décroché** : comment est-ce possible d'investiver un salarié, voire de produire des statistiques portant sur des temps hors de sa présence ?

Réponses de la Direction : la formulation des DP est ici clairement polémique et relève vraisemblablement d'un cas individuel. Ceci n'est pas une question et n'appelle donc pas de réponse.

Commentaire SPBA CGT : il semble plus simple de se voiler la face et d'ignorer les dérives vécues !

6 - **Tarifification** : les clients sont de plus en plus mécontents et virulents, pourquoi avoir changé le délai d'application de la tarification ?

Réponses de la Direction : toutes les tarifications changent chaque 1er janvier. Depuis le 1er janvier, une obligation légale prévoit l'instauration de nouvelles règles de prévenance des clients concernant le MAD avant prélèvement.

Commentaire SPBA CGT : le problème est le changement en cours de route !

7 - **CPI** : les CPI prennent-elles en compte la durée réelle du temps de travail ? Si nous prenons l'exemple d'une personne à 80 %, est-ce logique que ses CPI soient à 100 % ?

Réponses de la Direction : lors de la répartition des CPI par les managers, le temps de travail est pris en compte. Le taux d'atteinte est exprimé par rapport à ces contributions attendues. La Direction rappelle par ailleurs que les CPI sont fixées sur la base d'un ETP prenant en compte le temps de travail sur l'année précédente.

Si un évènement affectant significativement le temps de présence intervient en cours d'année (acquisition d'un mandat de représentation du personnel, mi-temps thérapeutique...), le salarié doit échanger avec son responsable au moment de l'entretien de suivi de l'atteinte des CPI.

Commentaire SPBA CGT : le manager peut-il ignorer ces évolutions ?

8 - **IZI carte** : face à divers cas rencontrés, l'extension de garantie ne semble pas fonctionner. Suite à ce problème, des explications sont-elles disponibles car les clients sont insatisfaits et s'en prennent au commercial ? Ce dysfonctionnement générateur de tension va-t-il être résolu ?

Réponses de la Direction : les DP sont invités à fournir les coordonnées des clients concernés afin que les éventuels dysfonctionnements soient identifiés et corrigés.

Commentaire SPBA CGT : les remontées sont faites.

9 - **Management et formation** : pourquoi ne forme-t-on pas les managers avant de les nommer ?

Réponses de la Direction : elle tient à préciser aux DP qu'une logique de bon sens s'applique ici : il faut que le collaborateur ait été nommé et qu'il ait accepté cette nomination afin de pouvoir bénéficier d'une formation prévue spécifiquement pour le poste concerné.

Commentaire SPBA CGT : il n'est pas sûr que ce soit toujours le cas...

10 - **HDJ et absence du DA** : quand ce dernier est absent, et qu'il n'y a pas de DAA, qui doit faire l'HDJ ?

Réponses de la Direction : l'organisation de chaque unité est de la responsabilité de chaque manager et de la ligne hiérarchique. Des moyens organisationnels et technologiques sont prévus pour les collaborateurs de la CEPAL afin de ne pas générer de gêne en cas d'absence d'un DA. En effet, il est tout à fait possible de suppléer l'absence d'un manager de plusieurs manières, notamment : regroupement avec une autre agence ; organisation d'une HDJ par Lync ; animation de l'HDJ par le DS, le Promoteur des Ventes, etc ...

Commentaire SPBA CGT : même si aujourd'hui cela se cale, ces réflexions ne méritaient-elle pas d'être en amont ?

11 - **Garantie salariale** : cette garantie porte logiquement sur un niveau de 2,5 % de la RAM de la classification de son emploi soit près de 600 € pour un T3 ou près de 650 € un TM 4, etc. Lorsque l'augmentation est très inférieure au montant attendu, comment a été effectué le calcul ? Des éclaircissements et exemples peuvent-ils être donnés ?

Réponses de la Direction : elle tient à répondre à cette question en donnant un exemple précis qui sera plus parlant pour les DP : un salarié pouvant prétendre à 650 € brut de garantie salariale annuelle qui aurait bénéficié de 500 € de mesure individuelle brute (annuelle), touchera 150 € de garantie salariale annuelle au titre du différentiel (soit une augmentation du salaire de base mensuel de 11,54 €).

12 - **Garantie salariale** : sur quelle base doit être calculée une garantie salariale qui toucherait un salarié qui a une classification autre que celle de son emploi ?

Réponses de la Direction : la classification qui doit être prise en compte afin de calculer une garantie salariale est celle qui est mentionnée sur le bulletin de paie du salarié.



Commentaire SPBA CGT : ce sujet suscite nombre de questions... et ces réponses ont le mérite de préciser certains points.

13 - **E-learning** : est-il nécessaire, voire obligatoire qu'un CC fasse la formation ADE immo ?

Réponses de la Direction : les CC ne commercialisant pas de prêts immobiliers, la Direction a décidé de retirer ce module des E-learning réglementaires pour l'emploi de CC. Dans les prochains jours, les inscriptions faites en janvier 2016 pour ce module seront retirées.

Commentaire SPBA CGT : cela semblait couler de source.

14 - **BPCE Mutuelle et suspension du contrat de travail** : quelles sont les situations de suspension du contrat de travail dans lesquelles le ou la salarié(e) est maintenu(e) dans le contrat groupe national ? A contrario, quelles sont celles où le ou la salarié(e) ne serait pas maintenu(e) dans le CGN ?

Réponses de la Direction : la CEPAL applique les dispositions légales de la circulaire DSS/5B n°2009-32 du 30 janvier 2009 (Fiche n°7) qui dispose que les garanties conservent leur caractère collectif et obligatoire si leur bénéfice est maintenu au profit des salariés dont le contrat de travail est suspendu, pendant la période de suspension donnant lieu à indemnisation : « Sont notamment visées les périodes de suspension du contrat de travail liée à une maladie, une maternité ou un accident dès lors qu'elles sont indemnisées. Le bénéfice des garanties mises en place dans l'entreprise doivent être maintenues au profit des salariés dont le contrat de travail est suspendu pour la période au titre de laquelle ils bénéficient : – soit d'un maintien, total ou partiel, de salaire ; – soit d'indemnités journalières complémentaires financées au moins pour partie par l'employeur, qu'elles soient versées directement par l'employeur ou pour son compte par l'intermédiaire d'un tiers. »
Ne sont pas visés par cette disposition les salariés invalides pour lesquels le maintien des garanties santé n'est pas obligatoire.



Commentaire SPBA CGT : au-delà de ces règles minimum, l'usage peut évidemment être mieux-disant.

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).



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).



1 - **Réorganisation commerciale et appels à candidatures** : suite aux récentes nominations fin 2015 dans l'encadrement, plusieurs collègues ont été surpris de ne pas voir des appels à candidatures pour les postes à pourvoir dès lors que le choix s'est opéré au-delà du périmètre de l'« encadrement en place » ?

Réponses de la Direction : nous rappelons au préalable que les appels à candidature, y compris sur les postes à pourvoir, ne sont pas systématiques dans la mesure où la Direction dispose déjà d'un profil interne qu'elle estime adapté et souhaite nommer sur le poste.

Commentaire SPBA CGT : en ce moment le profil est plutôt externe qu'interne. Quoi qu'il en soit, lorsque des salariés ont été antérieurement maintes fois approchés, ils digèrent mal d'être écartés sans la moindre considération.

2 - **Nouveaux taux de cotisations en santé et prévoyance** : suite aux évolutions 2016, il a été indiqué que quelques salariés pourraient avoir une hausse de cotisations en Santé non compensée par la baisse intervenant en Prévoyance. A cet effet, lors des négociations et présentations nationales, la délégation employeurs s'est engagée afin que ces situations soient traitées localement et que le différentiel négatif soit pris en charge par chaque Entreprise.
Sur la CEPAL, combien de cas ont été recensés et traités ?

Réponses de la Direction : un contrôle sera mené en janvier 2017 afin de mesurer l'écart potentiel entre les cotisations sur l'année 2016. Il n'est pas possible d'avoir un chiffrage sur l'année 2015 dans la mesure où les évolutions portent sur 2016. Selon la CGP et d'après leur simulation, aucun impact n'est à prévoir sur les salaires.



Commentaire SPBA CGT : ce n'est pas ce qui avait été annoncé lors des calculs et présentations lors des commissions ad'hoc et de la restitution en Commission Paritaire Nationale.

3 - **Compte personnel de formation.**

Suite au passage du DIF au CPF, en cette 2^{ème} année d'existence du CPF, après que le salarié a renseigné son compte directement, comment ce dernier est-il dorénavant abondé des nouvelles heures acquises en 2015 ?

Réponses de la Direction : à ce jour, nous n'avons pas encore d'information concernant l'abondement des heures acquises sur l'année 2015 au titre du Compte Personnel de Formation.

Commentaire SPBA CGT : C'est quand même la 2^{ème} année et il serait bon de savoir comment cela peut se passer pour les salariés qui ont déjà renseigné leur CPF l'an passé comme pour ceux qui ne l'ont pas encore fait (anciens et nouveaux).

4 - **Compte personnel de formation.**

Plusieurs salariés demandent à quelles formations ils ont droit ? Et si le catalogue est à jour ?

Réponses de la Direction : le portail RH / Formation a été mis à jour et propose aux collaborateurs de prendre connaissance du document présentant les modalités liées au fonctionnement, à la mise en place et aux conditions du CPF. Figure également sur ce document le lien permettant à chacun de gérer son compte et de consulter les formations éligibles au CPF. Pour mémoire, le CPF fait l'objet d'une gestion externalisée qui a été confiée à la Caisse des Dépôts et de Consignation ; à cet effet, un service dématérialisé, gratuit et unique, dénommé « Système d'information du CPF » a été créé (www.moncompteformation.gouv.fr) et ses modalités de fonctionnement ont été fixées par décret en Conseil d'État, après avis de la Cnil, puisqu'il comporte des données personnelles.
De ce fait, cette gestion n'est pas de la responsabilité de l'entreprise

Commentaire SPBA CGT : c'est bien de le savoir encore faut-il avoir le temps de pour le faire.

5 - Nouvelle organisation mobilité fonctionnelle.

Plusieurs salariés sont ou vont être concernés par une mobilité fonctionnelle. Ils s'inquiètent et demandent s'ils vont avoir des formations, sous quelle forme et surtout à partir de quand ?

Réponses de la Direction : le plan de formation 2016 a été construit en tenant compte des évolutions et changements impliqués par la nouvelle organisation du Réseau commercial.

Commentaire SPBA CGT : comment construire un plan de formation stable et équilibré alors que la réorganisation du réseau commercial n'est même pas finalisée. Il n'est pas sûr non plus que toutes les situations aient été anticipées.

6 - Nouveau poste de GCP, Gestionnaire de Clientèle Patrimoniale.

Suite aux échanges en CE, il a été évoqué une rémunération supplémentaire, est-ce bien cette solution qui a été retenue ? Si oui, sur quelle base sera-t-elle établie ?

Réponses de la Direction : la question d'un complément de rémunération évoquée lors de la consultation du Comité d'Entreprise portant sur le projet de réorganisation du Réseau commercial n'a pas été retenue dans la mesure où les emplois de GC et de GCP ne justifient pas d'une différence de classification.



Commentaire SPBA CGT : cette réponse semble incongrue car une différenciation est bien mise en place pour un Responsable de Point de Vente. Ne pas reconnaître et différencier ce nouvel emploi du GC est non seulement une aberration, mais aussi faire peu de cas des responsabilités supplémentaires octroyées. Dans le réseau, nombre de GC lorsqu'ils ont appris cela se sont détournés de cette évolution potentielle.

⚡ ⚡ ⚡

Mais ce qui est vrai un jour peut ne plus l'être le lendemain ! En effet une réponse inverse a été donnée lors de la Négociation Annuelle Obligatoire du 18/02/16... et une prime annuelle reconductible de 1300 € devrait être attribuée (soit 100 € / mois).

7 - Transaction 0527... évoquée en CE

Lors du CE de décembre, la Direction a indiqué que cette transaction 0527, qui permet de transformer un compte individuel en compte joint entre tiers ou entre époux, a été en 2015 utilisée 1055 fois par 48 salariés différents. Il s'avère que des collègues attentifs à cette réponse nous ont interpellés depuis car cette transaction ne fonctionne pas. Pourrions-nous avoir une confirmation ou infirmation de la réponse apportée ?

Réponses de la Direction : cette question concernant la politique commerciale de la CEPAL ne relève pas des attributions des Délégués du Personnel.

Commentaire SPBA CGT : on n'en parle pas, on constate juste que l'affirmation de la Direction apportée au CE est erronée.

A noter : la remarque des DP a été transmise, un complément d'info. sera apporté.

8 - Délégations et remplacements des élus-e-s.



La Direction peut-elle nous indiquer si et comment les élus sont remplacés lors de l'exercice de leur mandat ? Ou comment est pris en compte le mandat ?

Réponses de la Direction : les CPI sont réparties par le manager après modification si nécessaire du temps de travail de chacun dans le cas, par exemple, de l'exercice d'un mandat par un collaborateur de l'équipe. Cette répartition est homogène et proportionnelle au temps de travail effectif de l'agence et ne peut en conséquence se reporter sur les CPI d'autres collaborateurs.

Commentaire SPBA CGT : en théorie, cette règle semble couler de source... mais ce n'est pas toujours le cas. Ce qui importe est qu'elle s'applique. Dans le cas où cela ne serait pas le cas, il faut impérativement nous le faire remonter. Et... « fouette and scie » comme disait ma grand-mère.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 5 février 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).