



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



Délégués du Personnel Auvergne  
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 07 Avril 2017 -

1 – **MAD et tarification** : quel est le but de tarifier tous les mouvements au MAD ? La Direction a-t-elle réellement conscience des difficultés rencontrées par les commerciaux face aux clients concernant la tarification ? Pourquoi une telle décision a été prise sans aucun discernement ?

*Réponse de la Direction : une vigilance particulière doit être portée concernant l'accord de remises à la clientèle et ce, afin de préserver le PNB, c'est la raison pour laquelle la tarification des opérations MAD ne doit plus être annulée. Cette nouvelle procédure de tarification des opérations MAD a un intérêt puisque le client se rend compte qu'une tarification lui a été appliquée puis éventuellement remise ce qui n'était pas le cas auparavant. Le geste commercial sera désormais connu du client.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le terrain, la vraie vie ce n'est pas ça !!! Tarifier à tort ne fait pas de pub... mais plutôt l'inverse avec des effets hautement plus multiplicateurs.

2 - **Tarification** : suite à la tarification totale des opérations au MAD, quelle va être la procédure pour remiser la tarification prise à tort (opérations frauduleuses sur carte par exemple...) ? Dans ces cas, quel sera l'impact sur la tarification de l'agence ? En cas d'absence du DA, qui aura la possibilité de remise ?



*Réponse de la Direction : Une remise a posteriori de la tarification est toujours possible, au cas par cas, à réaliser pas le Gestionnaire en accord avec son manager. En cas d'absence, si le manager a désigné un délégataire (ex : un autre Directeur d'Agence), ce sera ce dernier qui aura la décision. Faute de délégataire connu, il appartiendra au Directeur de Secteur ou au Directeur Commercial de décider.*

**Commentaires SPBA/CGT** : un commercial n'a même pas l'autonomie pour rectifier les « aberrations » de cette mise en place. Ca craint !

3 – **Congés** : comment doit-on poser les congés ? L'outil est-il devenu inutile ? Existe-t-il une nouvelle procédure, si oui laquelle ?

*Réponse de la Direction : les congés payés doivent faire l'objet d'une demande d'absence via l'outil de gestion dédié afin qu'ils puissent être acceptés ou refusés par le manager*

**Commentaires SPBA/CGT** : cet outil est le garant des demandes de congés posées et permet d'intervenir si des refus injustifiés et/ou répétés sont constatés. N'hésitez pas à l'utiliser.

4 – **BPCE Vie** : pour les nouvelles ouvertures dans MyAssur, les frais de versement sur le contrat, la plus ou moins-values des UC, etc. ... restent invisibles à la consultation. Est-il possible de connaître la date de mise en place de ces informations ? Des améliorations sont-elles prévues ?

*Réponse de la Direction : en passant par la rubrique « Situation du contrat / performance du contrat » on obtient les + ou - values en euros. De même, en passant par la rubrique « Document / Document GED », on accède à la demande d'adhésion ou de versement complémentaire qui comporte les frais d'entrée.*

**Commentaires SPBA/CGT** : enfin une bonne nouvelle, mais ce n'est pas encore suffisant pour que la consultation soit complète.

5 – **Montée en gamme carte bancaire IZI carte** : un grand nombre d'anomalies entraînent le mécontentement de nos clients qui se retrouvent soit sans carte, soit avec une carte qui ne fonctionne pas, alors qu'ils sont en déplacement. Ne croyez-vous pas qu'une formation serait utile pour éviter ce type de situation ?

*Réponse de la Direction comme indiqué dans l'Actu Com du 18/01/2017, lors des montées en gamme, il faut choisir la clôture différée sur l'écran clôture de la carte, ainsi la clôture différée prend effet à J+15. Cela permet au client de conserver son ancienne carte en attendant que la nouvelle arrive (sous 4 jours ouvrés). Ces informations sont accessibles à tout moment dans CLOE.*

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est vraiment l'urgence du moment et, comme d'habitude, rien n'est fait pour que nos collègues se sentent à l'aise avec ce service au demeurant compliqué et qui demande une parfaite maîtrise de l'outil.



6 – **Tarifification contrat assurance vie collaborateur** : pourquoi les 30 % de réduction tarifaire ne s'appliquent pas sur les droits d'entrée pour les adhésions ou les versements dans les nouveaux contrats BPCE ouverts par un employé ?

***Réponse de la Direction** : la tarification applicable à la clientèle est égale au taux contractuel du contrat lorsqu'il existe des possibilités de négociation. La tarification préférentielle applicable aux salariés sur les contrats d'assurance-vie correspond quant à elle au taux de marge incompressible selon le taux d'Unité de Compte.*

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est toujours le cordonnier le moins bien chaussé... mais à la CEPAL, ça devient vraiment une mauvaise habitude !

7 – **Part variable** : alors que la date butoir pour verser la part variable dans le CET était le 18 mars, certains collègues n'ont pas été informés avant le 18, quelle est la procédure pour verser sur le CET après la date fixée ?

***Réponse de la Direction** : la procédure est la même : les collaborateurs concernés effectuent une demande dans l'outil SAGE BO.*

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est toujours bon à savoir mais plus de transparence améliorerait certainement cette procédure.

8 - **Carte O'regard** : où en est-on avec cette carte pré-chargée ? La DRH va-t-elle communiquer sur ce sujet ?

***Réponse de la Direction** : la carte O'regard a été lancée fin 2016, la DRH n'entend pas communiquer sur cette carte préfinancée dans la mesure où il n'est pas envisagé de proposer ce dispositif.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les salariés étaient en droit d'attendre une autre position de la Direction face à cette carte préfinancée dédiée aux dépenses d'optique. D'autant qu'elle est lancée par Natixis Intertitres qui souhaite, au travers d'elle, développer des solutions novatrices en matière de politique de rémunération et de bien-être des salariés.

9 – **Enquête CHSCT et enquête Diapason** : la Direction requiert l'enthousiasme des managers sur l'enquête Diapason, pourquoi il n'en a pas été de même sur l'enquête CHSCT ?

***Réponse de la Direction** : ces deux enquêtes :*

*- sont de nature différente : l'une a été diligentée par un cabinet expert mandaté par le CHSCT et l'autre est initiée par BPCE pour les entreprises du Groupe.*

*- n'ont pas le même objet : l'enquête adressée par le CHSCT a pour objet de recueillir des appréciations sur une organisation commerciale mise en place et Diapason est un baromètre d'écoute interne.*

*- visent un public différent : les commerciaux pour l'enquête CHSCT et l'ensemble du Personnel pour Diapason.*

*La Direction a collaboré avec le CHSCT et son expert pour le bon déroulement de l'enquête, il ne lui appartenait pas de communiquer à son sujet.*

**Commentaires SPBA/CGT** : à la Cepal, les enquêtes BPCE seraient-elles plus importantes que la santé et les conditions de travail des salariés ?



10 – **Conditions de travail** : ce qui ressort de l'expertise demandée par le CHSCT confirme ce que les Délégués du Personnel remontent depuis des lustres à la Direction : des conditions de travail très dégradées (*charge de travail excessive, sentiments de débordement, etc.*). Faudra-t-il un événement grave pour que soit enfin respectés la santé et le professionnalisme de l'ensemble du personnel ? Que compte faire la Direction pour prendre en compte chacune des dégradations évoquées ?

**Réponse de la Direction** : *la santé et le professionnalisme des collaborateurs sont bien entendu respectés. Le rapport d'expertise délivré au CHSCT est surtout composé d'un recueil de données statistiques qu'il conviendra d'analyser afin de travailler avec le CHSCT pour la mise en place de mesures ou actions adaptées*

**Commentaires SPBA/CGT** : il faut quand même constater que les résultats ont déjà interpellé la Direction sur le nombre d'heures supplémentaires effectuées... Mais depuis, comme à son habitude, elle essaie de noyer le poisson et gagner du temps pour, à la fin, ne mettre en place que le minimum du minimum !!!

11 – **NATIXIS et condamnation** : réponse de la Direction en mars : un argumentaire a été délivré par le Groupe BPCE. Quand va-t-il être distribué et sous quelle forme ?

**Réponse de la Direction** : *cet argumentaire ne sera pas distribué.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le système D est encore à l'honneur, comme d'habitude !

12 - **Bureau de rattachement** : Pourquoi y a-t-il une différence entre la domiciliation indiquée sur la synthèse et celle réelle gérée dans « connaissance client ». Quel impact pour les agences au niveau des objectifs ?

**Réponse de la Direction** : *sur les écrans « connaissance clients » c'est la domiciliation de la personne qui est indiquée. Sur la synthèse, c'est la domiciliation de chaque entité titulaire qui est indiquée (un client peut avoir plusieurs entités titulaires - également appelée client bancaire - : individuelle, joint entre époux, professionnelle....). Dans la quasi-totalité des cas ces domiciliations sont les mêmes, les DA conservant la possibilité de faire des changements. Ces différentes notions n'ont pas d'incidence sur les objectifs. Sur les réalisations, c'est le CRE du collaborateur qui fait remonter la vente sur son PDV de rattachement.*

**Commentaires SPBA/CGT** : pas d'inquiétude donc pour les objectifs... mais à vérifier quand même.

13 - **Prêt conso** : serait-il possible d'envoyer systématiquement le tableau d'amortissement à nos clients ?

**Réponse de la Direction** : *pour les prêts à la consommation, il n'y a aucune obligation réglementaire de fournir un tableau d'amortissement au client. Aussi, ils sont envoyés à la demande du client via son DEI, ou sur simple demande téléphonique auprès du CRC de Natixis Financement ou de son agence.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ... et non, ce n'est pas prévu, même si l'idée est bonne

14 - **Assurance ADE** : A l'heure du digital, pourquoi est-on obligé d'éditer une liasse par prêt ?

**Réponse de la Direction** : *depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, une nouvelle fonctionnalité permet aux clients de saisir via Internet le questionnaire de santé. Pour la partie contractuelle, la liasse originale reste le seul document qui fait foi et recevable par l'assureur. Une évolution vers une souscription d'ADE « tout digital » est actuellement à l'étude.*

**Commentaires SPBA/CGT** : une avancée quand même, même si elle est toute petite !!!!

15- **Courrier client pour fermeture agence** : le courrier envoyé concernant les agences regroupées en zone urbaine, stipule que ce regroupement proposera une qualité de service optimale. Cela veut-il dire que les clients de l'agence qui ferme n'avaient pas ce service et que nos collègues qui y travaillent n'étaient pas performants ?



**Réponse de la Direction** : *non, cela veut simplement dire que malgré la fermeture de leur agence, les clients conserveront un niveau de service le plus adapté possible à leurs besoins.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ce n'est pas la 1<sup>ère</sup> fois que les formulations sont plus qu'ambigües !

16 - **Nomination suite à fermeture** : les affectations des collègues dont les agences ferment début juin sont-elles effectuées ? Proposition d'affectation, comment cela se passe, nos collègues concernés ont-ils eu le choix ? Quid de l'accompagnement ?

**Réponse de la Direction** : la quasi-totalité des collaborateurs concernés par une fermeture d'agence en juin ont été contactés et informés d'une ou de proposition(s) d'affectation(s) au regard des souhaits qu'ils ont pu exprimer et des contraintes d'organisation du réseau commercial.

Les collaborateurs connaissant une mobilité géographique bénéficieront de mesures d'accompagnement spécifiques et de l'accompagnement du manager de leur nouvelle agence d'affectation.

**Commentaires SPBA/CGT** : petit à petit, il semble que chacun des collègues concernés a bénéficié de ce déroulé.

17 - **Maillage 2017 Cantal** : avec 4 à 5 postes en moins, 1 seul libre actuellement (GC SQUARE) quelle va être la solution apportée par la Direction pour rassurer nos collègues concernés ?

**Réponse de la Direction** : suite à la réorganisation du réseau commercial, un poste de Responsable de Point de Vente et un poste de Gestionnaire de Clientèle sont à pourvoir.

Les collaborateurs impactés par la réorganisation ont déjà été rencontrés par le Directeur Commercial et la DRH afin de leur indiquer qu'une proposition de poste leur serait faite au plus tard début mai. Chacun retrouvera un poste dans sa zone de mobilité.

**Commentaires SPBA/CGT** : malgré cela il manque au moins une personne pour compenser les postes vacants.

18 - **Connaissance client** : pour les Associations et Pro, le logiciel est plus qu'indigeste. Pour exemple il faut 3 heures pour ouvrir un compte pro. Une amélioration rapide est-elle prévue ?

**Réponse de la Direction** : Suite à l'heure du jeudi du 24/11/16, un mode d'emploi a été intégré dans « FACIL'OUTIL ». Ce document a été complété par une note agence en janvier 2017 après les évolutions qui sont intervenues dans une version informatique de janvier.

Les promoteurs commerciaux professionnels ont été formés par Sébastien ROCHE et José De LIMA lors de leur dernière réunion en date du 25 mars. Une démultiplication auprès des Gestionnaire de Clientèle Professionnels est en cours.

**Commentaires SPBA/CGT** : certes, c'est bien de connaître le logiciel, mais cela ne règle pas la dégradation signalée.

19 - **Courrier client** : par ex sur les CAT 3 ans, alors que la souscription date de 2015 (= 2 ans), il est indiqué « ce placement d'une durée de 2 ans arrive à échéance le 18/03/17... Etc. ». Ne serait-il pas possible d'avoir une formulation moins ambiguë ?

**Réponse de la Direction** : le courrier remis par les Délégués du Personnel a été transmis à la Direction Qualité et RSE.

**Commentaires SPBA/CGT** : cherchez l'erreur... car nos clients se posent effectivement la question.

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

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

#### Bulletin de contact ou d'adhésion

NOM : ..... Prénom : .....

Lieu de travail : .....

Travail : .....  Portable.....

Courriel personnel : .....

#### Bulletin à renvoyer à :

Alain Barasinski, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013  
Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : [alain.bara@free.fr](mailto:alain.bara@free.fr)