



1 – **Shrap et chiffres non fiables** : les écarts constatés avec la réalité sont énormes... à quoi sert ce type de suivi, sinon mettre de la pression supplémentaire au travers de chiffres erronés ! A quand les commerciaux pourront-ils avoir un outil fiable ?

***Réponse de la Direction** : sauf exemples précis à transmettre auprès de la Direction du Développement de la Banque/Assurances/Qualité, les données contenues dans l'outil SHRAP sont fiables mais ne sont disponibles qu'après un certain laps de temps fonction des impératifs informatiques des différentes structures et filiales.*

Commentaires SPBA/CGT cette réponse ne convainc pas.... et le flicage se fait quand même au jour le jour !

2- **Izicarte** : certes la réponse en mars indique que l'explication est disponible dans l'Actu'com et Cloé mais les appels à l'assistance persistent. Un rappel en HDJ semble indispensable, voire une formation spécifique, est-ce possible ?

***Réponse de la Direction** : le sujet sera à nouveau évoqué lors d'une prochaine heure de réunion du jeudi.*

Commentaires SPBA/CGT : et pendant ce temps là, c'est toujours les mêmes qui rament...., et rament encore.



3 – **Brigade de remplacement** : quel est le champ d'activité réelle de ce poste, les prêts immobiliers en font-ils parti ?

***Réponse de la Direction** : l'équipe de remplacement a été créée pour pallier les absences de courte durée. L'activité confiée est fonction du profil de l'équipier. Majoritairement les équipiers ont une expérience de Conseiller de Clientèle.*

Commentaires SPBA/CGT : voilà qui est clair, peut-être que OUI, peut-être que NON, tout dépend du profil !

4 – **Brigade de remplacement bis** : les postes prévus sont-ils tous pourvus ? D'autres postes sont-ils envisagés ? Sont-ils toujours et essentiellement réservés à des nouveaux embauchés ?



***Réponse de la Direction** : un point sur ces postes sera fait d'ici fin mai suite aux nominations réalisées dans le cadre du projet de modernisation du réseau commercial. Ces postes ne sont pas réservés aux nouveaux entrants.*

Commentaires SPBA/CGT : Il faudrait dire « ne sont PLUS réservés aux nouveaux embauchés ». Sinon, il est urgent de procéder aux nominations sur les postes laissés vacants. La demande est omniprésente au niveau des agences.



5- **Brigade de remplacement ter** : au-delà de la plage de classifications du métier-repère identifié, à quelle classification cet emploi est-il rattaché ?

***Réponse de la Direction**, cet emploi est rattaché au même métier repère que Conseiller de clientèle (Chargé d'accueil et de services à la clientèle) auquel correspond une plage de classification de B à F inclus.*

Commentaires SPBA/CGT : malgré que le profil pourrait être autre (cf question 3), la Direction se cale sur le conseiller commercial.

6 – **Politique de remplacement** : la Cepal a-t-elle changé de politique de remplacement en engageant des intérimaires plutôt que des CDD ?



***Réponse de la Direction** : La CEPAL n'a pas changé de politique quant au remplacement des salariés absents. Le choix d'un CDD ou d'un contrat d'interim dépend des compétences disponibles et de l'urgence de la situation.*

Commentaires SPBA/CGT : c'est surtout une tâche en moins à gérer pour la DRH qui manque déjà cruellement d'effectif pour travailler correctement.



7- SED : quel est l'intérêt de passer par la SED lorsque l'on a le client en face de soi ? N'est-ce pas travestir la réalité ?

Réponse de la Direction : Non, il y a deux objectifs :

Permettre au commercial d'utiliser la signature électronique afin de s'appropriier le dispositif du point de vue CEPAL et du point de vue CLIENT. Amener le client à utiliser DEI et donc la signature électronique afin que celui-ci puisse à l'avenir effectuer ses opérations à distance s'il le souhaite.

Commentaires SPBA/CGT : pas sûr que ce soit le seul but d'utilisation de la SED.

8 - Com SED : suivre le bon déroulé de l'opération ajoute du temps au commercial qui n'en a déjà pas, ne faut-il conclure au plus vite pour être sûr de la concrétisation et pouvoir passer, sans y revenir, à d'autres dossiers ?

Réponse de la Direction : Afin que la vente soit validée il faut conclure le plus rapidement possible, en convenant si nécessaire avec le client d'un rappel pour l'assister dans la démarche de signature électronique.

Afin que la vente soit définitive, il faut que le client la valide en signature électronique. Lors de l'acte de vente par téléphone, le mieux est effectivement que la signature soit validée électroniquement dans le même entretien. Mais un rappel peut être convenu avec le client pour l'assister ultérieurement dans la démarche.

Dans tous les cas, une vente à distance concrétisée en SED, (ce rappel compris) dure moins longtemps qu'un rendez-vous physique « classique ». A noter que les ventes non finalisées sont ensuite annulées

Commentaires SPBA/CGT : il faut quand même vérifier que la vente soit bien finalisée. Sacré gain de temps !!!

9-Mon agence perso : sur le portail RH, les liens existent toujours mais ne fonctionnent plus (réinitialisation du mot passe ne marche plus). Qu'est-il réellement prévu ?

Réponse de la Direction : une communication a été diffusée dans le C7 semaine n°337 du 27 avril 2017 afin d'aviser les collaborateurs que les informations relatives aux avantages dédiés aux collaborateurs sont maintenant regroupées dans l'espace « Conditions collaborateurs » du Portail Intranet et visibles sur le Portail Ressources Humaines (Fiches Pratiques)

Commentaires SPBA/CGT : pour celles et ceux qui seraient passés à travers, ce rappel est utile.

10-Délégations : des évolutions sont-elles prévues au niveau des délégations GC ? Ex. un contrat de 15 K€ en Mille Vie Prémium est impossible de souscrire par un GC !

Réponse de la Direction : Millevie Prémium est un contrat haut de gamme qui nécessite une expertise particulière pour maîtriser les nombreuses unités de compte auxquelles il donne accès. Ce qui implique une connaissance approfondie des options spécifiques possibles, l'accès en est donc réservé aux GCP, RPDV, DA, DAA, jusqu'à 100k€. Au-delà, l'expertise d'un CAGP est obligatoire.

Commentaires SPBA/CGT : quelle cohérence→. 50 K€ sur un Millevie Essentiel c'est possible pour un GC de faire la souscription... mais surtout pas 15 K€ sur un Millevie Prémium. Cherchez l'erreur !!!

11- Tarification : agios trimestriels, prélèvement de 3€ minimum... est-ce bien légal ? Les commerciaux se retrouvent une nouvelle fois en porte-à-faux avec leurs clients !!!

Réponse de la Direction. Il s'agit d'une pratique légale dans la mesure où cette tarification forfaitaire minimum d'agios est mentionnée sur la plaquette de tarification commerciale et déjà en vigueur dans d'autres établissements bancaires.



Commentaires SPBA/CGT : Il faudra expliquer ça à nos clients qui trouvent là une raison supplémentaire de nous quitter !

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

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