



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin



Section Caisse d'Epargne

Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 5 juillet 2017 -

1 – **Service courrier** : suite au changement de prestataire au service courrier, pouvez-vous nous faire un point sur les anomalies constatées (*courriers qui se perdent, tracts non distribués...*) et les actions correctives mises en place ?

Réponse de la Direction : *les problèmes qui ont été ou sont signalés au Département concerné (Département Informatique et Services) au niveau de la prestation de ramassage et de distribution du courrier font l'objet d'une action corrective auprès du prestataire concerné.*



Commentaires SPBA/CGT : à vouloir faire des économies de bouts de chandelles, la Direction génère, outre des mécontentements, des dysfonctionnements qui sont loin de procurer un gain !

2 - **Locaux Delille** : quel est le projet pour l'ancienne salle courrier ?

Réponse de la Direction : *cette question relève des attributions du CHSCT (Commission Plans).*

Commentaires SPBA/CGT : la salle de repos semble abandonnée et les autres options pas formellement arrêtées.

3-Soucis récurrents : 15 mn pour un changement d'adresse, 2 h 30 pour l'ouverture d'un compte associatif, entre 650/700 appels à la hotlineon touche vraiment le fond !!!

Au-delà du discours comme quoi cela va s'améliorer, qu'en est-il vraiment ? Quelles mesures sont prises pour parvenir à une amélioration autant attendue que nécessaire ?

Réponse de la Direction : *la CEPAL s'attache systématiquement à faire remonter les anomalies ou dysfonctionnements recensés, lors de l'utilisation d'applicatifs informatiques nationaux ou gérés par des filiales. Des correctifs sont progressivement mis en place mais nécessitent parfois l'intervention de plusieurs interlocuteurs suivant les organisations, ce qui allonge les délais de résolution.*

Commentaires SPBA/CGT : notre Président du Directoire se serait fendu d'un courrier décrivant une large partie de ces situations... Serait-ce le coup de poing sur la table tant attendu ou un simple coup d'épée dans l'eau ? A suivre.

5-Problèmes dans les réceptions des cartes : à l'approche des départs en vacances de nos clients, suite aux montées en gamme, aux renouvellements... les commerciaux connaissent, là encore, de gros problèmes, essentiellement liés à l'informatique. Des consignes sont-elles passées afin d'éviter aux commerciaux et à nos clients d'être mis devant la réalité d'un service défaillant ?



Réponse de la Direction : *un dispositif de crise a été constitué suite aux anomalies constatées après la bascule informatique vers le nouveau serveur de gestion des contrats et oppositions de cartes bancaires. La plupart des anomalies critiques ont été corrigées. Les anomalies restantes sont résolues au fur et à mesure en fonction de leur technicité et font l'objet d'un suivi journalier par les équipes de la DSC.*

Commentaires SPBA/CGT : « comme d'habitude, toute la journée, je vais jouer à faire semblant », cette chanson est aujourd'hui vraiment adaptée à notre situation... reste à trouver quel le compositeur local !

4 - **Fermeture et/ou changement d'affectation** : un commercial dont l'agence ferme (RPDV, par ex.) va-t-il conserver sa délégation ?

Réponse de la Direction : *ses délégations (risque, taux, fonctionnement...) seront fonction du nouvel emploi occupé et de son expérience/sa maîtrise professionnelle.*

Commentaires SPBA/CGT : l'intuitu personae ne le serait plus vraiment... Au-delà de la théorie énoncée, faute d'effectif, la question réelle serait de savoir si la mise en pratique est bien celle décrite !

6 – **Accord de janvier 2016** : cet accord prend fin le 31 décembre 2017, où en est-on de son application ?

Réponse de la Direction : *comme il l'a déjà été indiqué aux OS et au CE, des entretiens d'appréciation des compétences avec les représentants du personnel concernés seront programmés dès la rentrée prochaine. Une information des managers a également été faite lors du renouvellement des membres du CHSCT.*

Commentaires SPBA/CGT : alors que l'accord se termine fin 2017 et que les autres dispositions sont largement oubliées, c'est un peu court !

7 - Transparence et qualité : pourquoi, lors d'une renégociation, les tableaux d'amortissement ne sont plus envoyés d'office aux clients ?

Réponse de la Direction : ces questions ne relèvent pas directement des attributions des DP mais ont été transmises aux Directions concernées.

Commentaires SPBA/CGT : serait-ce un nouveau souci d'économie ? La question est de savoir si nous sommes vraiment conformes ? Parfois, le druide de la conformité apporte la réponse... quoique.

8 – Questions de juin 2017 transmises :

- **Ouverture assurance vie et DRC** : il faut parfois aller récupérer des rubriques manquantes en procédant à d'autres saisies, sous peine de non-conformité. Des améliorations sont-elles programmées afin d'éviter les loupés ?

- **Ouverture d'un Livret A avec la tablette** : est-il logique que l'ouverture d'un Livret A au moyen de la tablette reporte l'ouverture de 10 jours ?

Des réponses ont-elles été apportées ?

Réponse de la Direction : ces questions ne relèvent pas directement des attributions des DP mais ont été transmises aux Directions concernées.

Commentaires SPBA/CGT : la preuve est faite une énième fois du faible niveau d'attention porté aux problèmes quotidiens rencontrés par le Personnel... au travers des remontées et questions posées en DP.

9-- **Spécialistes crédits** : où en est la réflexion sur le devenir de ces emplois, d'autant que des missions attachées allaient jusqu'en juillet ?

Réponse de la Direction cette question sera traitée dans le cadre du CE.



Commentaires SPBA/CGT : aujourd'hui à la CEPAL, on peut se retrouver en mission sur un poste sur lequel on était déjà titulaire. Cherchez l'erreur.



10- Réaffectations suite aux fermetures : existe-il une liste des nouvelles affectations suite aux fermetures d'agence ou faut-il uniquement regarder l'annuaire ?

Réponse de la Direction : il n'y a pas de liste spécifique, l'annuaire interne est mis à jour au fur et à mesure des prises de fonctions.

Commentaires SPBA/CGT : comme ça change tous les jours, bravo aux collègues qui mettent l'annuaire à jour, il leur faut une sacrée constance, tout en essayant de récupérer la bonne info...

11- Horaires de l'Agence Issoire : Extrait de l'accord local ARTT : « .../... Cadre général du réseau commercial : ... les horaires de travail des salariés, ainsi que les horaires d'ouverture à la clientèle sont définis dans un cadre général qui figure en annexe du présent accord. (cf. annexe 4 => Horaire de travail collectif : mardi, mercredi, vendredi : 8h25-12h05 13h25-18h15 ; jeudi : 8h25-12h15, 13h25-18h15 ; samedi : 8h25-12h15).

Dans l'accord, les centres commerciaux pouvaient faire exception à ces dispositions ...

➔ Maintenant que l'agence d'Issoire n'est plus en centre commercial, il convient de se conformer au cadre général de l'accord local. Alors que cette application est souhaitée par nombre de salariés et de clients, qu'est-ce, voire qui est-ce, qui bloque pour ne pas appliquer un accord d'entreprise ?

Réponse de la Direction : le protocole d'accord portant sur la réduction et l'aménagement du temps de travail indique effectivement que les horaires d'ouverture à la clientèle sont définis dans un cadre général. L'agence ayant été délocalisée à proximité du centre commercial où elle se trouvait, les attentes et comportements de la clientèle justifiaient que les horaires d'ouverture restent inchangés.

Commentaires SPBA/CGT : y a-t-il un pilote dans l'avion ? Qui est responsable du respect des accords signés ? Pour l'instant, le doute est autorisé. En CE, la demande d'une mise en conformité avant fin août a été demandée.

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

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



En vous souhaitant
de très bonnes vacances