



- Réunion du 6 octobre 2017 -

1) Challenges et QVT : alors que la direction s'était engagée à limiter l'enchaînement des challenges, depuis le mois de septembre ceux-ci se répètent sans fin. Aucune embellie n'est en vue pour les semaines à venir, les GCP ont même 2 challenges en parallèle.

Quid de la QVT ? La Direction aurait-elle déjà enterré ses belles promesses suite à l'expertise ?

Réponse de la Direction : *les challenges demeurent nécessaires à la dynamisation de nos résultats commerciaux et marquent les temps forts et les axes de notre activité commerciale. Leur contribution à l'atteinte de nos objectifs commerciaux est réelle et significative.*

Commentaires SPBA/CGT : sauf que la Direction s'était engagée...mais n'a pas tenue sa promesse ! Sans parler que la Qualité de Vie au Travail qui devient de plus en plus un vœu pieu !!!

2) Carnet de remises clients : particuliers ou professionnels se plaignent de la disparition des doubles du volet de remise. Ils réclament des photocopies.... Pourquoi avoir changé un format qui convenait à tout le monde ?



Réponse de la Direction : *comme nous l'avons déjà indiqué, ce format est utilisé par de nombreux établissements bancaires. En cas de demande de recherche d'un chèque, la CEPAL peut, via le numéro de remise conservé, retrouver la photo du chèque (historique sur 6 mois) ou réaliser une demande via My Flow auprès de la Direction Service Client. Si le client souhaite conserver une trace du bordereau de remise (pour son suivi comptable par exemple) charge à lui d'en faire une copie.*

Commentaires SPBA/CGT : c'est bien ce que le client a compris et il nous le fait savoir assez sèchement.

3) Enveloppes dépôt espèces : là aussi, le client ne garde aucun justificatif de son dépôt. Certains demandent donc à ce que le traitement de l'opération se fasse en direct et demande une photocopie. Où se situe le gain de temps (pour le client et l'agence) ?

Réponse de la Direction : *cette question ne relève pas des attributions des DP.*

Commentaires SPBA/CGT : ce qui est faux dès lors que cela gêne la relation client et influe sur les conditions de travail. Sans oublier que cela provoque de la suspicion... ce qui n'est pas tolérable en guise de relation avec la clientèle.

4) Horaires à la clientèle et horaires de travail : est-ce réglementaire que ces horaires dans certaines agences soient identiques, sans temps de sécurité (ouverture, fermeture, tempo, etc...) ? D'autant plus que cela entraîne des dépassements d'horaires le soir et le matin, voire des risques accrus avec le volume en monnaie et dépôts traités pour les clients Pros.

Réponse de la Direction : *seule 1 agence est concernée à la CEPAL, la question des horaires de travail de cette agence a été abordée lors des dernières réunions du CE.*

Commentaires SPBA/CGT : cette question porte sur la sécurité pour les collègues et là on ne peut transiger. De plus, savoir que cela a été abordé en CE ne résout en rien le problème soulevé !

5) Espace collaboratif : plusieurs collègues se plaignent déjà de nuisances sonores inacceptables. Les travaux d'insonorisation sont-ils systématiques lors de ces implantations ? Des tests sont-ils prévus pour remédier aux problèmes rencontrés ?

Réponse de la Direction : *cette question a été abordée avec l'instance CHSCT.*

Commentaires SPBA/CGT : alors que ces points portent sur les conditions de travail et que cela rentre dans les prérogatives des DP... la Direction distribue les sujets aux différentes instances à son gré ! Mais que ce soit en CHSCT ou en DP, il serait bon d'obtenir dans une de ces 2 instances une réponse appropriée.

6) Promotion sans changement d'emploi : quelles sont les procédures et modalités ?

Réponse de la Direction : *il n'existe pas de procédure relative aux promotions. Une fois la décision de promotion (sans changement d'emploi) prise, il sera fait application des dispositions de l'avenant n°1 à l'accord collectif national sur la carrière des salariés à savoir une évolution salariale individuelle dont le montant est au moins égal à 35% du différentiel entre le salaire annuel minimal de Branche du niveau de classification qu'occupait le salarié avant sa promotion et celui de son nouveau niveau de classification.*

Commentaires SPBA/CGT : promotion sans changement d'emploi, veut dire changement de classification tout en restant dans son emploi... et les salariés aimeraient bien savoir comment obtenir ce type de reconnaissance. Ok pour les 35 %, reste à savoir comment obtenir le changement de classification en tant que tel.

7) CET et temps partiel : quelques collègues souhaiteraient demander un temps partiel de fin de carrière et utiliser leur CET pour financer la partie non travaillée, est-ce envisageable ?

Réponse de la Direction : *les dispositions de l'accord collectif local sur le Compte Epargne Temps ne prévoient pas cette possibilité.*

Les droits inscrits au CET peuvent être utilisés pour rémunérer les heures non travaillées dans le cadre d'un passage à temps partiel uniquement dans le cadre d'un congé parental d'éducation, de la maladie/accident/handicap grave d'un enfant à charge ou d'un congé de solidarité familiale.

Commentaires SPBA/CGT : sauf que cette modalité est d'ordre public... ce qui veut dire que même si l'accord ne le stipule pas, elle pourrait s'appliquer à de telles situations. Comme la monétisation du CET est en projet, cela sera l'occasion de se mettre en conformité.

8) L'activité du GCP : dans sa fiche d'activité, il est indiqué que le GCP doit avoir 25 à 30 contacts par semaine. Suite à la présentation des repères métiers, le nombre de rendez-vous (ou contacts) à atteindre ne devait-il pas disparaître au profit de simples pages dédiées ?



Réponse de la Direction : *il ne faut pas confondre les repères-métiers qui ont pour but de donner des repères de temps dans la semaine en fonction des activités exercées et les indicateurs d'activité qui se rapportent à un métier.*

Un GCP doit ainsi passer un temps donné par semaine à préparer/chercher des contacts puis à traiter des contacts identifiés (= repère-métier) sachant qu'il gère en moyenne 25 à 30 contacts par semaine (= indicateur d'activité).

Commentaires SPBA/CGT : on nous aurait menti, le nombre de rendez-vous (contacts) serait toujours présent ! L'intervention de élus GCP ne laisse planer aucun doute d'ailleurs..

9) Questions précédentes : suite à la transmission aux services concernés (Ouverture assurance vie et DRC, Ouverture d'un Livret A avec la tablette, ...), des réponses devaient être récupérées, l'ont-elles été ?

Réponse de la Direction : *comme nous l'avons indiqué aux DP et au-delà du fait que ces sujets ne relèvent pas de leurs attributions légales, nous avons transmis l'information aux Directions concernées.*

Commentaires SPBA/CGT : des transmissions classées sans suite ou non traitées... car aucune réponse n'est revenue. Notre DRH pensait malgré tout obtenir mieux que cela mais la réalité l'a également rattrapé.

10) Notification CGP : la notification annuelle des droits « retraite » n'a toujours pas été envoyée, vers quelle date les envois sont-ils prévus ?

Réponse de la Direction : *La Caisse Générale de Prévoyance a adressé l'information aux salariés par courrier postal.*



Commentaires SPBA/CGT : les infos sont effectivement arrivées entre' temps.