



1) Caisse tempo : elle ne sert plus que pour les dépôts, outre que sa sonnerie n'est pas assez audible, le temps alloué à la saisie du code est plus que restreint (5 secondes). Cela génère plus de loupés que d'autres choses, au minimum, ne serait-il pas possible d'augmenter le temps de saisie du code d'ouverture ?

Réponse de la Direction : cette demande a été transmise au Département Protection.

Commentaires SPBA/CGT : en espérant que le département protection en fera bon usage.

2) Déplacement la veille des réunions : pouvez-vous nous rappeler les dispositions prévues lorsque les conditions de circulation sont ou risquent d'être délicates ?

Réponse de la Direction : les salariés en déplacement professionnel à plus de 150 km, entre le 15 novembre et le 15 mars, peuvent arriver la veille des réunions sans autorisation préalable de la DRH. Les frais d'hôtel seront pris en charge par l'entreprise.

Commentaires SPBA/CGT. Il faudrait surtout que, pour les autres périodes lorsque la météo est annoncée mauvaise, l'autorisation DRH en tienne effectivement compte !

3) Droit à la déconnexion : suite à l'interpellation d'un collègue, que pensez-vous de sa suggestion quant à la formulation à insérer dans nos mails : « Le droit à la déconnexion à la CEPAL, c'est la responsabilité de tous. Veuillez à ne pas envoyer de courriel, ni en exiger de réponse, en dehors des heures usuelles de travail, sauf circonstances exceptionnelles. » ?

Réponse de la Direction : la suggestion des DP sera intégrée à notre réflexion actuelle sur les moyens de communiquer au sujet du droit à la déconnexion.

Commentaires SPBA/CGT : en séance, la Direction semblait plus enthousiaste...

4) Remplacement à la hot line : les dispositions actuelles concernant les remplacements en cas d'absences de longue durée sont-elles applicables à la hot line ? Si oui, pourquoi ne sont-elles pas appliquées ?

Réponse de la Direction : le service d'Assistance au réseau commercial faisant actuellement l'objet d'un transfert de Clermont-Ferrand vers Limoges, une gestion plus adaptée lui est appliquée.

Commentaires SPBA/CGT : si « pas de gestion » veut dire « gestion adaptée », c'est un enfumage en règle !

5) Réponse à la question 11 de novembre (suite à un compte client bloqué, comment fait-on le samedi) : votre réponse ne fait que reprendre l'existant, quelle alternative permettant de résoudre les situations indiquées pourrait-elle être mise en place ?

Réponse de la Direction : si le client, à titre exceptionnel, ne peut se rendre en agence qu'un samedi, il doit préalablement informer le gestionnaire au recouvrement, 48h avant minimum, qui préviendra l'Assistance (04.43.57.10.06) autorisée à lever l'opposition « recouvrement amiable ». Pour les clients gérés au contentieux (cf. le « géré par » du client affecté à un rédacteur contentieux), ceux-ci ayant une dette rendue exigible envers la CEPAL, la gestion de la relation est assurée uniquement par le rédacteur contentieux en charge du dossier.

Commentaires SPBA/CGT : il existera toujours des cas où une solution immédiate sera à trouver pour éviter les incivilités de nos clients, voire enrayer de possibles atteintes à l'intégrité physique des collègues.

6) Procédure chronophage : outre les dysfonctionnements informatiques récurrents, les contrôles LEP nécessitent 3 mises à jour (DRC, connaissance client, contrôle du LEP) et prennent énormément de temps, n'est-il pas possible d'alléger ces contrôles ? Ou de les centraliser dans un back-office

Réponse de la Direction : le service Collecte n'a pas la possibilité d'intervenir sur la mise à jour du DRC et sur la connaissance client.

Commentaires SPBA/CGT : il faudra un jour que la Direction réfléchisse sur la possibilité d'un back office de proximité.

7) Prêt immobilier au Personnel : selon votre réponse, le Personnel n'a plus la possibilité d'obtenir un PIA pour une durée au-delà de 25 ans. Cette décision repose sur quoi ? Pour cette tranche de durée (>25 à 30), comment serait appliquée la remise de 30% et sur quel autre type de prêt ?

Réponse de la Direction : il s'agit d'une décision d'entreprise au regard de sa politique de risques notamment. Les DP n'auront pas manqué de remarquer que le montant de l'encours au-delà duquel une garantie réelle est requise a été porté de 200 000 € à 300 000 €.

Commentaires SPBA/CGT : quid de nos jeunes collègues pour qui le piètre salaire qu'ils ont ne permet pas d'emprunter sur des durées plus courtes.

8) Black Friday et offre promo : la Direction fait une différence entre le Black Friday et une autre offre promo, sous quel(s) critère(s) ? Plusieurs collègues ne comprennent pas l'existence de cette discrimination, une offre conjointe ne pouvait-elle pas être proposée ?

Réponse de la Direction : il n'y a aucune discrimination puisque les salariés bénéficient d'offres préférentielles de tarification liées à leur qualité de salarié et ne sont pas exclus des offres proposées à la clientèle.

Commentaires SPBA/CGT : ça se confirme, le cordonnier est souvent le moins bien chaussé.

9) Réponse à la question 10 de novembre : la réponse apportée n'est que théorique car dans la pratique il est bien demandé que le client soit sociétaire. Ce type d'injonction paradoxale met le commercial en porte-à-faux, l'obligation d'être sociétaire ne doit-elle pas être levée pour éviter cette ambiguïté ?

Réponse de la Direction : lors de la négociation d'un crédit, le conseiller ne peut exiger (et cela ne doit surtout pas être écrit au client) des contreparties (parts sociales) sauf à ce que le coût de ces dernières soit intégré au calcul du TAEG (ce qui n'est pas le cas pour la CEPAL).

Commentaires SPBA/CGT : il ne faut pas l'écrire au client... pourtant c'est écrit pour le conseiller !

10) Mobilité soumise à charge : la Direction peut-elle indiquer les indemnités concernées par ce libellé ?

Réponse de la Direction : les remboursements de frais professionnels liés à une mobilité géographique (frais de déménagement et indemnités kilométriques) sont soumis à charges sociales dès lors que les conditions requises par la législation pour justifier du caractère de mobilité géographique ne sont pas remplies à savoir une distance séparant l'ancien logement du lieu du nouvel emploi inférieure à 50 km et entraînant un temps de trajet aller ou retour de moins d'1h30.

Commentaires SPBA/CGT : ces limites cumulées servent juste à faire rentrer de l'argent dans les caisses de l'état.

11) Budget agence : comment se fait-il que les DA n'ont plus de budget convivialité alors qu'il leur est demandé de resserrer les liens dans les équipes ?

Réponse de la Direction : il n'y a jamais eu de budget spécifique au niveau des agences. Ce budget est géré au niveau de la Direction commerciale.

Commentaires SPBA/CGT : alors que certains managers invitent leurs équipes sur ces fonds, d'autres demandent des participations... il y a vraiment 2 poids 2 mesures !!!

12) DRC Pro : les exigences ont-elles changées, les règles sont-elles vraiment arrêtées ?

Réponse de la Direction : les exigences concernant le DRC n'ont pas évolué, lors de l'ouverture d'un compte, le gestionnaire doit récolter les documents réglementaires (Kbis, statuts, prévisionnels, bilans, interrogation FIBEN...)

Commentaires SPBA/CGT : l'info est-elle bien connue de tous ?

13) Part variable Pro : si l'ouverture d'un compte Pro n'est pas faite sur le bon BO (dossier du client saisi dans une autre agence), comment procéder pour rétablir le BO réel de rattachement ? (des refus ayant été enregistrés, par crainte d'optimisation des parts variables).

Réponse de la Direction : une information a été donnée aux DS et DC précisant que c'était le point de vente à l'origine de l'entrée en relation qui allait bénéficier de la réalisation. Un rectificatif sera fait pour les situations qui le nécessitent sur demande auprès de la Direction du Marché des Professionnels et de la Gestion Privée.

Commentaires SPBA/CGT : si vous constatez de telles situations, n'hésitez pas à en faire la demande.

<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 passer de très bonnes fêtes...

