



1) **Tarifification** : les commerciaux préfèrent vous alerter sur 2 tarifications qui ne passent pas du tout auprès des clients : frais de succession et forfait sur découvert. Comment garder nos clients dans de telles conditions ?

*Réponse de la Direction* : concernant les frais de succession et le minimum forfaitaire d'intérêt débiteur, ils se pratiquent dans d'autres établissements et la CEPAL se situe dans la moyenne du marché en termes de tarification.

**Commentaires SPBA/CGT** : le malheur des uns fait-il vraiment le bonheur des autres ? Ne pas pouvoir expliquer ces augmentations ni montants donne plutôt une vision négative de la Caisse.

2) **Tarifification** : sur les 2 items évoqués ci-dessus, quels sont les tarifs pour les employés ?

*Réponse de la Direction* : l'accord d'entreprise relatif à la tarification préférentielle des services bancaires prévoit une application de la tarification clientèle pour les incidents de paiement.

*En matière de frais de succession, aucune tarification préférentielle au personnel n'a été décidée.*

**Commentaires SPBA/CGT** : il n'est jamais trop tard pour bien faire.



3) **Agressivité client** : suite à votre réponse d'octobre sur les carnets de remises chèques, on a bien compris que cela génère des économies... sauf que le mécontentement des clients ne faiblit pas. Le client est-il bien au centre de nos préoccupations comme stipulé dans l'immense majorité de nos documents ? Nos services doivent-ils exacerber les colères et insatisfactions de la clientèle ?

*Réponse de la Direction* : les enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle ou le suivi des incivilités et agressions de la clientèle ne font pas apparaître une insatisfaction ou une colère de la clientèle liée au changement des formulaires de remise de chèques.

**Commentaires SPBA** : ce n'est pas ce qui ressort des remontées du terrain face à cette économie de bout de chandelles. Lors des travaux du CHSCT avec l'ARACT sur les incivilités, ce sujet pourra être abordé.

4) **Internet et communauté Caisse d'Epargne** : sur les réseaux sociaux, il n'est pas surprenant que nombre de commentaires soient du niveau « comptoir de bar », comment la Direction envisage de traiter ces derniers ?

*Réponse de la Direction* : la Direction de la Communication effectue une veille sur les réseaux sociaux afin de pouvoir détecter ce genre de commentaires et intervenir si cela est possible (réponse, demande de suppression).

**Commentaires SPBA/CGT** : dossier qui pourrait également être abordé lors des travaux du CHSCT avec l'ARACT.

5) **Déclaration CNIL sur les données personnelles** : quelles sont les déclarations qui ont été faites et qui concernent ce domaine ?

*Réponse de la Direction* : cette question a été transmise à la Direction Risque et Conformité des Données qui centralise les déclarations faites à la CNIL.

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction a indiqué que la CNIL pouvait également, en cas d'intervention, obtenir les dossiers physiques... quitte à se faire ouvrir les armoires dédiées.

6) **Black Friday et allocation de 30 € par personne pour un repas** : quels salariés étaient concernés ?

*Réponse de la Direction* : l'ensemble des collaborateurs du réseau commercial de la Banque de Détail.

**Commentaires SPBA/CGT** : il nous semblait pourtant que la Cepal, dans son ensemble, administratifs compris, avait été sollicitée par Thierry MARTIGNON !

7) **Stratégie 2018 axée sur le PNB** : afin d'être efficaces, les commerciaux demandent quand sera-t-il possible d'avoir cet élément (*détaillé par produit*) dans la synthèse client ?

Réponse de la Direction : afficher ce niveau de détail sur la synthèse client relève d'une décision communautaire des Caisses d'Épargne et ce n'est pas, à notre connaissance, à l'ordre du jour.

**Commentaires SPBA/CGT** : même sans avoir ce niveau de détails, avoir des infos sur le PNB par client serait un minimum.

8) **Rémunération** : quelles sont les mesures envisagées sur 2018 (*collectives, individuelles, en faveur des jeunes, de l'égalité, etc...*) et sur quelle période ?

Réponse de la Direction : cette question relève de la négociation annuelle obligatoire (NAO).

**Commentaires SPBA/CGT** : enfin la Direction veut que cela soit ainsi... ce qui voudrait dire, en contrepartie, qu'une négociation serait possible sur ces éléments ! Nous en prenons bonne note.



9) **Année 2017 et performance** : sur plusieurs items, la CEPAL se place en tête de la Branche, une gratification exceptionnelle va-t-elle être allouée ?

Réponse de la Direction cette question relève de la négociation annuelle obligatoire.

**Commentaires SPBA/CGT** : comme pour la question précédente, même si la NAO n'a pas commencé,... ce qui n'a pas empêché la Direction de faire ses annonces lors des vœux !

10) **Fermetures et part variable (PV)** : la PV devait être calculée sur la période d'ouverture. Sur quel principe ? Toutes les fermetures sont-elles éligibles, sinon pourquoi ? Cela inter-agit-il sur les autres agences ? Les fermetures datant du 1er semestre, les calculs pour ces agences est-il déjà effectué ?

Réponse de la Direction : lorsque la fermeture a concerné une agence, le calcul de part variable a été arrêté à fin mai (avant la fermeture). Pour les points de ventes fermés et rattachés à une agence principale le calcul n'est pas modifié. Le résultat sera livré dans l'outil habituel de répartition.

**Commentaires SPBA/CGT** : nous vous invitons à être très vigilant sur le prochain versement de part variable. N'hésitez pas à demander le calcul de la somme versée à votre manager avec le détail lié à la fermeture éventuelle d'un point de vente.

11) **PV et distorsion d'effectif entre le théorique et le réel** : à partir de quel écart d'effectif une compensation est-elle calculée ? Sur 2017, cette situation a-t-elle été rencontrée ?

Réponse de la Direction : il y a « recalcul » de performance de l'agence lorsqu'il est constaté un écart de plus de 5% entre l'effectif pris en compte pour la détermination des objectifs et l'effectif absent sur l'année de référence. Les calculs au titre de la part variable 2017 ne sont pas encore finalisés.

**Commentaires SPBA/CGT** : sur les recalculs, lors des versements, nous demanderons en CE la liste des agences concernées.

12) **Licenciement et portabilité de la Mutuelle** : suite à un licenciement, la portabilité d'un contrat famille s'opère-t-elle en contrat famille ou en contrat individuel ?

Réponse de la Direction : dans le cas cité, le maintien du bénéfice de la couverture des frais médicaux (mutuelle santé) est assuré à l'identique de la formule souscrite par le salarié avant la rupture de son contrat de travail. S'il a opté pour un contrat famille, le contrat est maintenu sur cette formule.

**Commentaires SPBA/CGT** : cela peut être utile en cette période où le nombre de licenciements n'est pas neutre !

13) **13<sup>ème</sup> mois** : quelle est la base de calcul du 13<sup>ème</sup> mois lorsqu'un salarié se trouve en CET ?

Réponse de la Direction : il avait déjà été précisé aux DP que la CEPAL consentait à ne pas impacter le calcul du 13<sup>ème</sup> mois des salariés absents du fait de l'utilisation de leur CET pendant la période financée par de l'apport en temps.

**Commentaires SPBA/CGT** : mais cela paraît utile de le préciser car des questions sur ce point remontent encore.

Vos représentants SPBA/CGT :

Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER,  
Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).

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

