



→→→ Réponse de janvier rectifiée...

Tarification : sur les 2 items « succession, incident de paiement », quels sont les tarifs pour les employés ?

erratum *Réponse de la Direction (01/2018) : 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, la CEPAL ne prélève pas de frais dans le cas du décès d'un collaborateur ou de son conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS.*

1) **Jours flottants** : comment sont calculés les jours flottants lorsqu'il y a changement d'affectation et passage du mardi au samedi au lundi au vendredi en cours d'année ?

Réponse de la Direction : chaque cas est étudié individuellement en appliquant le calendrier des jours de fermeture au réel, et ce, en fonction de la date de changement d'affectation du collaborateur.

Commentaires SPBA/CGT : à chacun d'être vigilant et de bien vérifier le décompte de ses jours flottants.

2) **Labellisation « performance »** : les ventes à atteindre pour valider les différentes étapes trimestrielles sont plus importantes, au cumul, que les objectifs annuels. Et cela dans de nombreuses agences. Comment ont-elles été calculées pour arriver à demander aux commerciaux à faire X fois plus que l'objectif ?

3) **Labellisation « performance »** : tout en espérant que cette partie soit entièrement revue, quelles auraient été les conséquences d'une non (ou perte de) labellisation « performance » pour un commercial, son point de vente, son manager, etc ?

Réponse de la Direction : point qui a fait l'objet d'un débat lors du CE du 25 janvier dernier. La perte de la labellisation professionnelle n'entraîne aucune conséquence pécuniaire ou sur le contrat de travail du salarié.

Commentaires SPBA/CGT : par expérience, il faut se méfier de ce type d'affirmation... surtout que rien n'est moins sûr, à commencer par la part variable.



4) **Objectifs 2018, QVT** : hormis l'IARD en baisse, les principaux compteurs sont largement à la hausse, pendant que les effectifs viennent de baisser de 104 ETP en 2 ans (31 en 2016 et 73 en 2017). Comment faire avec des commerciaux au taquet ? Quelle action est menée sur ce point au niveau de la Qualité de Vie au Travail ?

Réponse de la Direction : ce sujet est l'objet des chantiers en cours du Plan Stratégique 2018-2020 : la CEPAL réfléchit et travaille actuellement à transformer les organisations et les métiers commerciaux, renforcer l'expertise et la performance des collaborateurs, industrialiser, mutualiser, externaliser, numériser et automatiser les processus internes.

Commentaires SPBA/CGT : aujourd'hui, au travers de la labellisation « performance », la réflexion de notre Direction se résume en une seule phrase « faire encore plus avec toujours moins de personnel ».

La qualité de vie au travail est, de fait, le dernier des soucis de la CEPAL.

5) **Changement d'affectation Assistance Réseau** : est-ce normal qu'aucune confirmation de poste n'ait encore été effectuée ? A quelle date ce changement interviendra-t-il ?

Réponse de la Direction : Un mail a été envoyé cette semaine aux collaborateurs concernés afin de leur confirmer leurs prochaines affectations. Aucune date n'est pour l'instant définitivement actée pour ce qui est de la prise de poste.

Commentaires SPBA/CGT : ce n'est pas un mail de confirmation mais seulement le souhait de la DRH de proposer telle ou telle prochaine affectation. Ce qui n'est pas tout à fait la même chose. L'ambiguïté demeure !!!

6) **Portefeuille modèle titres et assurance-vie** : quelle est la finalité de cet applicatif : perte d'autonomie ? Suppressions de postes au commercial ?

Réponse de la Direction. Il s'agit de la transposition de la réglementation MIF2

Commentaires SPBA/CGT : à terme, les clients pourront choisir eux même leur profil de risque sur Internet et faire leurs opérations avec leur conseiller virtuel... Les impacts sur l'emploi n'en sont qu'à leurs débuts.

7) **Disparition du service Titres et Fraude Bancaire** : cette évolution négative pour l'emploi n'annonce-t-elle pas la disparition graduelle de plusieurs services de la production bancaire dans les sites administratifs ? Ces postes « sensibles » sont-ils déjà répertoriés ? Ont-ils fait l'objet d'une communication aux représentants des salariés ?

Réponse de la Direction : nous avons clairement informé le CE que le Plan Stratégique 2018-2020 comportait un chantier destiné à optimiser/industrialiser les processus. Le transfert de l'activité de gestion des fraudes bancaires CB s'inscrit dans cet objectif et n'annonce pas pour autant la disparition graduelle de la Direction Service Clients.

Commentaires SPBA/CGT : c'est le pendant de ce qui se passe au commercial. Embaucher une personne de plus dans ce service aurait sans doute permis de respecter les délais de traitement, mais ce n'est pas la politique actuelle.

8) **Télétravail ou sur site distant** : beaucoup de collègues portent intérêt à cette démarche, où en sommes-nous ?

Réponse de la Direction : un appel à volontariat a été lancé le 16/01/18. Il prendra fin le 03/02/18. Au 29/01/2018 : 80 postulants. Pour rappel, le choix des 30 salariés qui participeront à ce test se fera essentiellement en fonction de l'ordre de réception des candidatures, de la distance domicile-lieu de travail et du profil professionnel (emploi occupé, service/agence de rattachement, affectation géographique) afin d'expérimenter les 2 formes de travail à distance avec des collaborateurs de profils différents.

Commentaires SPBA/CGT : espérons déjà que ce test donnera satisfaction aux salariés impliqués.

9) **Poste de CC** : l'évolution du poste de CC est souvent mise en avant. Cet emploi est-il appelé à disparaître, au moins dans certains types de points de vente ? Un accompagnement est-il effectif pour les salariés concernés ?

Réponse de la Direction : ce sujet a déjà été abordé avec le CE dans le cadre de la présentation du Plan Stratégique BPCE pour la Banque Commerciale (Banco 2020).

Commentaires SPBA/CGT : dans un 1^{er} temps, le nombre de CC va déjà fortement diminuer.

10) **Repères métiers et plannings Points de vente** : alors que les commerciaux devaient bénéficier d'une plus grande autonomie, en fait c'est l'inverse qui va se passer avec nombre des plannings mis en place. Que compte faire la Direction pour revenir à ce qui était annoncé ?

Réponse de la Direction : le déploiement des repères-métiers est accompagné par les promoteurs commerciaux qui incitent le DA et son équipe à « co-construire » la nouvelle organisation du travail dans un cadre général prédéfini.

Commentaires SPBA/CGT : ce n'est pas le sentiment remonté en séance. La soi-disant co-construction de la nouvelle organisation du travail ne laisse aucune place à l'autonomie des commerciaux et encore moins au dialogue éventuel entre le DA et son équipe.

11) **Brigades de remplacement** : envisagez-vous des renforts permanents pour celles-ci ?

Réponse de la Direction : Non. Cependant, en cas d'absence longue d'un collaborateur de l'équipe de remplacement, un renfort CDD peut être étudié.

Commentaires SPBA/CGT : pourtant, partout où cette brigade est mise en place, elle est très appréciée. Ce serait un remède simple à mettre en place pour pallier au manque de plus en plus important d'effectif dans les agences.

12) **Loges ASM et autres sponsorings** : les places disponibles sont-elles uniquement réservées à un petit nombre ? Pour prétendre à bénéficier de l'une des places, que doit faire un salarié intéressé ?



Réponse de la Direction : la CEPAL a souscrit des abonnements dans les grands clubs sportifs auvergnats et limousins et opère une répartition de ces places entre les Directions œuvrant pour le développement de la relation commerciale banque de Détail et Banque des Décideurs en Région) afin qu'elles puissent convier et accompagner les clients de leur choix.

Commentaires SPBA/CGT : belle hypocrisie de la part de la Direction auprès des salariés et supporters intéressés. Ce ne sont pas les quelques places qui seraient allouées au Personnel qui pourraient altérer l'objectif indiqué.



13) **Remboursements des frais de déplacement** : le nouveau logiciel envisagé permettrait d'obtenir des remboursements en dehors du versement du salaire. Quel sera le délai de traitement des demandes ? A quelle date sera-t-il opérationnel ?

Réponse de la Direction : sur le point de l'évolution portant sur le remboursement des frais en dehors du virement paie, l'étude en terme technique (intégrant les impacts métiers dans les différentes directions) est en cours, il n'est pas possible à ce stade de donner de délai de traitement, ni la date de mise en œuvre de cette fonctionnalité.

Commentaires SPBA/CGT : la patience est donc de mise.

14) **Indemnité de licenciement** : quelle est l'assiette des rémunérations qui est prise en référence

Réponse de la Direction : le salaire pris en compte pour le calcul de l'indemnité légale de licenciement est le plus favorable entre (Code du travail, art. R1234-4) : le 1/12^{ème} de la rémunération des 12 derniers mois qui précèdent le licenciement. Lorsque l'ancienneté du salarié est inférieure à 12 mois, c'est la moyenne mensuelle de la rémunération de l'ensemble des mois précédant le licenciement qui est prise en compte ; Le 1/3 des 3 derniers mois (dans ce cas, toute prime ou gratification de caractère annuel ou exceptionnel est prise en compte dans la limite d'un montant calculé prorata temporis). La rémunération concernée est la rémunération brute du salarié (tous les éléments du salaire sont inclus, y compris les avantages en nature). Ne sont pas inclus : le remboursement des frais professionnels, l'indemnité compensatrice de congés payés non pris, les versements liés à l'intéressement et à la participation.

Commentaires SPBA/CGT : le cas échéant, cela permet de vérifier... mais vous pouvez aussi nous contacter.

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

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