



- 1) **Sous-effectif chronique** : les situations se multiplient à tous les niveaux, agences et emplois spécifiques (*bassin d'Aurillac, DA, DDA, GCPro, par ex., etc.*), les **Délégués du Personnel lancent une alerte** auprès de la Direction face à ces situations hyper-sensibles, de plus en plus intenable avec des risques majeurs pour la santé des salariés, sans compter au niveau du risque opérationnel.

Réponse Direction : toutes les opportunités d'évolution sur ce bassin sont étudiées. Un appel à candidature a été lancé sur le bassin d'Aurillac (postes de GC Pro). Un des 2 postes de GC Pro sera prochainement pourvu.

En complément, la CEPAL se rapproche, selon les secteurs concernés, de partenaires de recrutement tels que Hays, Manpower, Adecco, RH Equity. En 2018, les entrées et les sorties tendent vers l'équilibre (-1).

Commentaires SPBA/CGT : le déséquilibre est malheureusement omniprésent et on n'en tient pas compte dans les objectifs !

- 2) **Congés supplémentaires et temps partiel** : en tant que congé supplémentaire, la pose de congés d'ancienneté n'entraîne l'application d'aucun coefficient. Ce traitement doit nécessairement être appliqué à d'autres congés, quels sont-ils ?

Réponse Direction : les congés liés à l'ancienneté ne sont effectivement pas affectés par le taux d'activité des salariés. Cette spécificité ne concerne en Caisse d'Epargne que ces congés spécifiques.

Commentaires SPBA/CGT : l'application est donc réductrice...

- 3) **Agence de Royat** : où en est l'étude, sachant que le problème de trouver le profil adapté indiqué en CE pour le regroupement du Vialenc/Marmiers ne saurait être évoqué ?

Réponse Direction : l'étude est toujours en cours.

Commentaires SPBA/CGT : en cours... depuis un certain temps, comme pour le refroidissement du fût du canon !

- 4) **Réponse Direction aux Délégués du Personnel** : lorsque la Direction apporte une réponse en DP, celle-ci doit-elle être considérée comme fiable et pleinement applicable ?

Réponse Direction : nous nous efforçons d'apporter les réponses les plus complètes et précises aux questions des Délégués du Personnel. Cependant, il est possible qu'une réponse communiquée puisse devenir obsolète ou être remise en cause par un changement de processus, d'organisation, de textes légaux ou conventionnels ou de décision d'entreprise intervenus ultérieurement.

Commentaires SPBA/CGT : la DRH est soumise aux revirements de la BDD (ex. sous-effectif et rattrapage de la PV).

- 5) **Dispositifs fin de carrière** : est-il prévu que des explications soient données sur les dispositifs existants (*nouveau CFC, etc.*) et l'ensemble des possibilités ouvertes de couplages ?

Réponse Direction : la DRH apportera des réponses aux collaborateurs qui la solliciteront sur les dispositions du nouvel accord de Groupe sur la GPEC.

Commentaires SPBA/CGT : sans oublier les négociations à venir qui pourraient apporter d'autres alternatives (CET,...).

- 6) **Faux billet et information client** : le client découvre que son montant déposé au distributeur est minoré suite à suspicion de billet frauduleux mais n'a aucune information ultérieure. Un retour sur les suites données pourrait-il être envisagé et éviter les retours de mécontentements ?

Réponse Direction : dès lors qu'un automate détecte un billet présumé faux, cette information est indiquée sur le ticket délivré par ce même automate. Pour les fonds qui sont déposés dans un automate dépôts commerçants ou au guichet, c'est le prestataire en charge de la gestion des fonds qui détectera éventuellement les faux billets lors du comptage.

Suite à ce constat, le service Monnaie Fiduciaire procède au débit du compte client.

Si le montant de la régularisation est ≥ 50 euros, le gestionnaire de clientèle et/ou l'agence en est avertie par mail. Dans tous les cas, les faux billets sont remis par le prestataire à la Banque de France. Cette dernière délivre plus ou moins rapidement un justificatif. Plusieurs cas possibles : Si la CEPAL a reçu le justificatif de la Banque de France, celui-ci est transmis au client via son agence ; Si la CEPAL n'a pas encore reçu le justificatif, nous attendons le retour BDF et parfois une simple copie du constat du prestataire accompagnée de la copie du dépôt contente le client.

Commentaires SPBA/CGT : entre incertitude, non contact pour les sommes ≤ 50 €, les situations peuvent être délicates.





7) **Actu'com et règlement intérieur relatif à l'interrogation de ses comptes** : depuis quand une simple interrogation de compte est considérée comme risquée ? Cette extension d'interdiction n'est-elle pas abusive et contraire aux principes initiaux d'un règlement intérieur ?

Réponse Direction : dans l'Actu'com du 21 mars 2018, un rappel des bonnes pratiques sur la consultation des comptes a été effectué. Il est noté que « dans le respect du règlement, intérieur, tout collaborateur souhaitant interroger ses comptes personnels se doit d'utiliser les applicatifs Direct Ecureuil, voire solliciter un autres collaborateur (agence, point de vente, eMedi@ ou Mon Banquier en ligne) pour réaliser une opération administrative ou financière le concernant ». Cela signifie que les collaborateurs ne peuvent pas effectuer, eux-mêmes, des opérations sur leur compte propre. S'ils souhaitent effectuer une telle opération, ils doivent donc utiliser les applicatifs Direct Ecureuil, voire solliciter un autres collaborateur. Ce rappel n'est pas contraire aux dispositions du règlement intérieur qui dispose, dans son article 4.2.1.1 qu'un collaborateur doit toujours privilégier la Banque en Ligne ou, à défaut, s'adresser à un autre collaborateur pour réaliser des opérations sur son compte, ceux de sa famille ou sur les comptes pour lesquels ils bénéficient d'une procuration.

Commentaires SPBA/CGT : ... mais la DRH convient que la simple interrogation de son compte est bien autorisée.

8) **LRC et télétraining** : des plages de RDV sont placées le samedi après-midi, est-ce une anticipation ?

Réponse Direction : Il s'agit d'une erreur qui a été rectifiée rapidement.

Commentaires SPBA/CGT : Ok... mais il était préférable d'en avoir confirmation !

9) **Taux immobiliers et marché** : alors que nous partons à TCI + 0,10 /0,15, à l'inverse la concurrence part, de son côté, à TCI - 0,10/0,15, face à de tels écarts les clients ne prennent même plus la peine de revenir nous voir. A partir de quand allons-nous revenir dans le marché ?

Réponse Direction : Notre politique sur les barèmes est de rester proche des évolutions du marché, afin de conserver une offre concurrentielle, tout en accompagnant la remontée des taux. Et lorsque nos concurrents sont très agressifs sur certains dossiers, nous avons toute latitude, grâce aux délégations, de « faire ce qu'il faut » pour l'emporter. En effet, pour les très bons dossiers, les DS ont délégation pour descendre aux meilleurs taux du marché ; et pour les dossiers exceptionnels, les DC ont la possibilité d'aller plus loin si nécessaire pour ne pas perdre un client.

Commentaires SPBA/CGT : ... toute latitude, sauf comme indiqué dans l'exemple, si le client ne prend pas la peine de revenir !

10) **Tarifification et options internationale et/ou cryptogramme** : il semble que ces options ne soient réservées qu'aux clients qui ont un Bouquet Liberté ce n'est pas ce qui est indiqué dans la brochure « tarification » et/ou sur les affiches, qu'en est-il ?

Réponse Direction : Les deux (DCVV et option internationale) sont éligibles : pour le Bouquet Liberté ; pour le Bouquet Liberté Famille ; et pour les comptes de dépôt ; mais pas sur les anciennes offres (Satellis-Futeo-16/17). Toutes les nouveautés depuis 2010 (création BL) ne sont paramétrées que pour les BL, BLF et CDD.

Commentaires SPBA/CGT : ... cette question aura eu le mérite de clarifier, à plusieurs niveaux, ces procédures.

11) **Transfert de l'Assistance** : la Direction est-elle encore persuadée que le passage de relai en 4 mois -au plus- sera vraiment opérationnel ?

Réponse Direction : Le processus de mise en place du nouveau Département Mon Assistance se déroule normalement. Les appels à candidatures ont eu lieu en décembre, les candidats ont tous été reçus en janvier et début février et les prises de poste sont intervenues début mars. Une immersion des nouveaux nommés est organisée à Clermont Ferrand depuis leur prise de poste et jusqu'au 13 avril. Le domaine Placements ouvrira à Limoges le 17 avril et le domaine Bancarisation ouvrira le 24 avril. L'équipe sortante sera à Limoges en accompagnement pendant deux semaines. Au final, la passation de consignes entre les deux équipes aura duré 83 jours d'immersion et 21 jours d'accompagnement.

Commentaires SPBA/CGT : ... cela sera-t-il suffisant, c'est la question récurrente !

12) **Incivilités** : lorsqu'une décision de rupture de la relation commerciale est actée, cela prend combien de temps ? En cas de récidive(s) cela accélère-t-il la procédure de rupture ? Dans ces situations, un courrier a-t-il au moins été envoyé dès les 1ers faits constatés ?

Réponse Direction : en fonction des rapports et des antécédents du client, du déroulement des faits, une analyse de la situation - notamment pour les agresseurs récidivistes - est réalisée. Lorsqu'une décision de rupture de la relation commerciale est actée, des courriers avec AR sont envoyés avant la clôture de compte(s). La lettre de rupture commerciale émane du service juridique. Néanmoins, la clôture du compte est réalisée en agence.

Commentaires SPBA/CGT : malheureusement, sur quelques cas tendus, des contraintes peuvent retarder la procédure.

