



1 - **Accueil client** : pourquoi la possibilité de renseigner le type et le nombre de coupures de billets lors d'un retrait ou d'un dépôt a-t-elle été supprimée ? De même, pourquoi faut-il maintenant saisir le numéro de la carte tempo alors que la lecture de la piste apportait un confort appréciable ?

Réponse de la Direction : la généralisation des opérations financières MyWay en CEPAL a eu lieu le jeudi 7 juin 2018 avec l'arrivée de nouveaux codes transactions pour les dépôts, remboursements, et une meilleure ergonomie pour la saisie de ce transactionnel. L'impossibilité de saisir la billetterie sur une opération de retrait découle d'une décision nationale prise par la communauté informatique des CEP dans le cadre du développement MYWAY.

Commentaires SPBA/CGT : le développement de MYWAY devait être un plus. Cette réponse nous inquiète !

2 - **HDJ Digital** : réduction des cartes Tempo, fin des renseignements par téléphone, réduction des virements en accueil, réduction des retraits accueil, réduction des dépôts accueils, RDV en ligne...

Tout cela procure des sujets de mécontentement supplémentaire au client, est-ce le but recherché ? N'est-ce pas antinomique avec l'amélioration revendiquée de la QVT ?

Réponse de la Direction : ces changements de pratiques ou de processus n'ont pas pour but de dégrader la qualité de vie au travail mais sont dictés par des besoins d'adaptation aux comportements de la clientèle, de priorisation du temps commercial, voire de rentabilité pour l'entreprise.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse laisse pantois. Alors que l'on nous « bassine » avec le changement de comportement de nos clients, attirés soit disant par les offres digitales et numériques, on va ouvrir un ¼ h de plus le soir les agences à la clientèle. Pour quel gain de temps commercial ? Pour quelle rentabilité ? « Dire blanc, faire l'inverse... NO SOUCY ! »

3 - **Tableau d'amortissement** : suite à une renégociation de prêt, le tableau d'amortissement validé et reçu par le client est différent du prélèvement effectué. Quelles corrections sont prévues ?

Réponse de la Direction : ce cas spécifique dont nous n'avons pas connaissance est à transmettre au Département Crédits Particuliers.

Commentaires SPBA/CGT : ok, cela sera remonté.

4 - **LEA** : depuis quand les Sicav monétaires sont-elles considérées comme des avoirs risqués ? Ce nouvel outil a généré, dicit la Direction, le doublement du temps qu'il faut consacrer au client, comment cela a-t-il été pris en compte dans l'agenda des commerciaux ?

Réponse de la Direction : leur volatilité est moindre que celles des Sicav actions mais pour autant, elles ont un cours qui peut varier à la hausse comme à la baisse depuis leur création. Les Sicav monétaires sont donc considérées comme des avoirs risqués.

Commentaires SPBA/CGT : ce qui est risqué et perturbant, c'est le doublement de temps consacré au client avec LEA et là, bizarrement, pas de réponse à notre question.

5 - **Fermetures estivales** : en dehors de la liste des agences complètement fermées cet été, d'autres agences sont déjà prévues à la fermeture certains après-midi, qu'en est-il ?

Réponse de la Direction : les règles habituelles de gestion des agences en cas d'effectif réduit s'appliquent :

- les agences avec un effectif théorique inférieur ou égal à 3 ETP, en l'absence de renfort, peuvent ouvrir à la clientèle avec 1 personne (salarié en CDI) en sachant que :

- les PDV < 2 ETP ouverts au transactionnel le matin pourront rester ouverts avec 1 seule personne (salarié en CDI) ; les PDV de 2 à 3 ETP habituellement ouverts au transactionnel toute la journée n'ouvriront au conseil que l'après-midi. Les agences avec un effectif théorique > 3 ETP ne pourront pas ouvrir à la clientèle en la présence d'1 seule personne. Dans ce cas, les portes resteront fermées et seule l'activité de conseil sera assurée (ou d'autres opérations si présence d'1 seul CC).



Commentaires SPBA/CGT : ces règles à appliquer. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à nous le faire remonter.

6 - **Cohésion d'équipe** : des collègues de certaines directions ont été conviés (obligation) à participer à des activités « pique-nique » ou « Karting ». Cette $\frac{1}{2}$ journée tombant pour plusieurs sur des plages horaires non travaillées, comment la récupération de ces heures a-t-elle été organisée ?

Réponse de la Direction : nous ne pouvons pas répondre à cette question sans en connaître le contexte et les salariés concernés



Commentaires SPBA/CGT : la DRH a indiqué à l'oral et d'une manière générale qu'en cas d'obligation, la récupération est due, par contre si les salariés étaient uniquement « conviés », ce n'est pas le cas.

7 - **Cohésion d'équipe (2)** : à quelle date le réseau commercial bénéficiera-t-il de ce même genre d'activité ?

Réponse de la Direction : il appartient à chaque Direction ou entité d'organiser le type de moment de convivialité qu'elles désirent et nous n'entendons pas règlementer ces pratiques.

Commentaires SPBA/CGT : en fonction de sa Direction... il ne reste plus qu'à faire fonctionner la boîte à idées.

8 - **Bicentenaire** : 4 timbres pour les 200 ans vivement les 300 ans et nos 6 timbres... est-ce bien raisonnable ?

9 - **Bicentenaire (2)** : pour que cela soit significatif et nettement plus marquant pour la majorité du Personnel, les élus SPBA/CGT propose l'octroi qu'une prime de 2018 € soit versée à chaque salarié pour fêter dignement cette année anniversaire ?

Réponse de la Direction : la Direction n'entend pas répondre à ces questions qui, pour elle, ont déjà fait l'objet de réponses lors de précédentes réunions des DP.

Commentaires SPBA/CGT : nous y reviendrons mais... 2018 timbres, ça aurait fait trop !

10 - **Forfait jours** : dans l'accord, tel que proposé au niveau des forfaits, quid des congés d'ancienneté, des décomptes de jours RTT (= liaison avec le CET), ... ?

Réponse de la Direction : nous rappelons aux DP qu'aucun accord n'a encore été signé. Nous communiquerons auprès des salariés dans le cas où les dispositions proposées dans le cadre de la négociation avec les organisations syndicales entreraient en vigueur.

Commentaires SPBA/CGT : même si l'accord n'était pas encore signé, il était à la signature et sa mise en œuvre doit respecter les dispositions réglementaires. La réponse apportée en CE, par la suite, montre que la Direction préférerait cacher ce qu'elle entend mettre en place, d'autant que certaines normes sont mises à mal.

11 - **Carte Apétiz** : comment procéder pour faire un don à une association ?

Réponse de la Direction : cette option est à l'étude au niveau de Natixis Intertitres.

Commentaires SPBA/CGT : sur bien des points, c'était quand même mieux avant... Mais ça, c'était avant !

12 - **Photocopieur/scan sur Delille** : comme il n'y a plus qu'un seul appareil par demi-étage, le paramétrage a-t-il été revu en conséquence ?

Réponse de la Direction : dans le cas où un appareil serait momentanément indisponible, les salariés peuvent s'identifier sur un autre appareil afin de pouvoir scanner et recevoir les documents sur leur messagerie électronique.

Commentaires SPBA/CGT : il y a certains étages des sièges où un seul copieur est nettement insuffisant pour satisfaire les besoins des différents services qui y travaillent. Revoir cette règle ne serait pas du luxe.

13 - **Bachelor** : les mesures d'accompagnements (primes, congés, préparation/récupération,...) octroyées par les autres réseaux concurrents sont d'un autre ordre que celles allouées localement. Par similitude, est-il projeté de mettre en place ce type de mesures de reconnaissance à la Cepal ?

Réponse de la Direction : la CEPAL offre aux GCP la possibilité d'obtenir un diplôme reconnu en prenant intégralement à sa charge le coût de la formation préalable et les frais de déplacement pour se rendre et passer l'examen final. Nous considérons qu'en retour les salariés peuvent s'investir personnellement pour préparer cet examen.

Commentaires SPBA/CGT : pas de congé supplémentaire, pas de prime, pas de récupération... Pourtant, à la concurrence, contrairement à la CEPAL, ces différentes manières de reconnaître le travail fourni coulent de source ! Et la concurrence avait, elle aussi, pris le coût de cette formation en charge !!!