



Délégués du Personnel Auvergne Ouestions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 10 JANVIER 2018 -

1) <u>Tarification</u>: 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?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Tarification</u>: sur les 2 items évoqués ci-dessus, quels sont les tarifs pour les employés?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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) <u>Agressivité client</u>: 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?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA</u>: 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) <u>Internet et communauté Caisse d'Epargne</u>: 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?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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) <u>Déclaration CNIL sur les données personnelles</u> : quelles sont les déclarations qui ont été faites et qui concernent ce domaine ?

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

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Black Friday et allocation de 30 € par personne pour un repas</u> : quels salariés étaient concernés ? Réponse de la Direction : l'ensemble des collaborateurs du réseau commercial de la Banque de Détail.

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

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

<u>Réponse de la Direction</u>: afficher ce niveau de détail sur la synthèse client relève d'une décision communautaire des Caisses d'Epargne 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) <u>Rémunération</u>: quelles sont les mesures envisagées sur 2018 (collectives, individuelles, en faveur des jeunes, de l'égalité, etc...) et sur quelle période? <u>Réponse de la Direction</u>: cette question relève de la négociation annuelle obligatoire (NAO).

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Année 2017 et performance</u>: sur plusieurs items, la CEPAL se place en tête de la Branche, une gratification exceptionnelle va-t-elle être allouée? <u>Réponse de la Direction</u> cette question relève de la négociation annuelle obligatoire.



<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Fermetures et part variable (PV)</u>: 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? <u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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 evente.

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

<u>Réponse de la Direction</u>: 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

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

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

<u>Réponse de la Direction</u>: 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) <u>13^{ème} mois</u>: quelle est la base de calcul du 13^{ème} mois lorsqu'un salarié se trouve en CET? <u>Réponse de la Direction</u>: il avait déjà été précisé aux DP que la CEPAL consentait à ne pas impacter le calcul du 13ème 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 parait utile de le repréciser car des questions sur ce point remontent encore.

Vos représentants SPBA/CGT :

titre de la part variable 2017 ne sont pas encore finalisés.

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

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







Délégués du Personnel Auvergne Ouestions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 2 février 2018 -

→ → → Réponse de janvier rectifiée...

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

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) <u>Jours flottants</u>: 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?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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) <u>Labellisation « performance »</u>: 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 ontelles été calculées pour arriver à demander aux commerciaux à faire X fois plus que l'objectif?

3) <u>Labellisation « performance »</u>: 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?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Objectifs 2018, QVT</u>: 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 ?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Changement d'affectation Assistance Réseau</u>: est-ce normal qu'aucune confirmation de poste n'ait encore été effectuée ? A quelle date ce changement interviendra-t-il ?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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'ambigüité demeure !!!

6) <u>Portefeuille modèle titres et assurance-vie</u> : 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

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Disparition du service Titres et Fraude Bancaire</u>: 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?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Télétravail ou sur site distant</u>: beaucoup de collègues portent intérêt à cette démarche, où en sommes-nous?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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 <u>et</u> 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) <u>Poste de CC</u>: l'évolution du poste de CC est souvent mise en avant. Cet emploi est-il appeler 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

Commentaires SPBA/CGT: dans un 1er 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 ?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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?

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

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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) <u>Loges ASM et autres sponsorings</u> : 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 ?



Banque Commerciale (Banco 2020).

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) <u>Indemnité de licenciement</u> : 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 1/12ème de la rémunération des 12 derniers mois qui précédent 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/





Délégués du Personnel Auvergne Questions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 2 mars 2018 -

1) <u>E-Learning et MOOC</u>: face à la durée de ces formations qui est souvent multipliée par 3 ou 4 (soucis de liaison, de connexion, etc...), quelles solutions sont préconisées ?

<u>Réponse de la Direction</u>: il n'existe pas de solution « miracle » permettant d'éviter un incident technique ou informatique. La majorité des formations en e-learning se déroulent cependant sans encombre et sont bien suivies par les salariés.

Commentaires SPBA/CGT: les commerciaux n'attendent pas de miracle... juste le bon fonctionnement informatique.

2) <u>Accompagnement informatique</u> : ce type d'accompagnement spécifique pour les collègues issus d'établissements concurrents devait se mettre en place..., n'y a-t-il pas un loupé?

Réponse de la Direction: un dispositif de formation à distance, baptisé « MySys et Moi », vient d'être livré à l'ensemble des établissements du Groupe. Ce parcours de formation a pour objectif de permettre aux nouveaux entrants, aux collaborateurs en mobilité ou encore à ceux rentrant de congés de longue durée de mieux s'approprier les outils MySys et leurs évolutions au travers de différentes séquences de très courte durée (entre 5 et 15 minutes maximum). Le service formation va déployer ce dispositif dans les prochains jours en ouvrant les sessions en « libre-service», ce qui donnera la possibilité aux collaborateurs de réaliser ou non ces modules et surtout de les choisir individuellement en fonction des besoins de chacun.

Commentaires SPBA/CGT: reste maintenant à trouver le temps pour le faire!!!

3) <u>Courrier « chéquier en attente »</u>: ce courrier met en avant, au nom du DA (sans qu'il en soit averti), une tarification sanction... et les retours sont cinglants. Des modifications pourraient-elles être apportées?

<u>Réponse de la Direction</u>: c'est un courrier commun à l'ensemble des Caisses qui existe depuis 2014 et la tarification applicable à la destruction d'un chéquier (8ℓ) y a été intégrée. Comme tous les courriers de ce type, il est automatiquement signé par le Directeur d'Agence.

Commentaires SPBA/CGT: en être averti serait quand même le minimum...

4) <u>Déclaration CNIL sur les données personnelles</u>: cette question, posée en janvier, devait être transmise à la direction Risques et Conformité, avez-vous une réponse?

<u>Réponse de la Direction</u>: l'ensemble des déclarations faites par la CEPAL est disponible sur le site de la CNIL en accès grand public : https://declarations.cnil.fr/declarations-c.csv. Les déclarations faites à la CNIL en raison des données personnelles des collaborateurs traitées concernent principalement la DRH (paie, formation, élections professionnelles...)



Commentaires SPBA/CGT: n'hésitez pas à consulter le site.

5) <u>Congés temps partiel</u> : à la Cepal, quelle est la procédure pour décompter les congés posés par un salarié à temps partiel ? Est-ce le décompte légal ?

<u>Réponse de la Direction</u>: Le dispositif retenu est celui qui est appliqué par les logiciels de paie et qui a été validé par le Groupe pour toutes les Caisses d'épargne. Le droit à congés payés des salariés à temps partiel est identique à celui des salariés à temps complet. Exemple: un salarié travaillant à temps partiel du lundi au mercredi matin soit 2,5 jours ou 5 « demi-journées » par rapport à un salarié qui travaillerait à temps complet 5 jours par semaine ou 10 « demi-journées ».Le salarié à temps partiel a droit à 30 jours ouvrés de congés payés (soit 6 semaines de 5 jours ouvrés).

Un coefficient égal à 10 demi-journées théoriques /5 demi-journées travaillées = 2 est appliqué à chaque journée de congé posée. Ce salarié pourra prendre, par exemple, 15 journées de congés ($15 \times 2 = 30$).

Commentaires SPBA/CGT: pourtant la règle du code du travail n'est pas celle-ci et, par ex., un salarié à temps partiel qui travaillerait tous les jours (les matins) ne devrait pas avoir de coefficient.

6) <u>Congés temps partiel</u>: pour un salarié (\pm) à mi-temps qui travaillerait sur 2,5 jours et un autre qui travaillerait tous les matins, les décomptes sont-ils identiques? Face à ces situations, en cas de décalage avéré, des ajustements sont-ils prévus?

<u>Réponse de la Direction</u>: quelle que soit la répartition des 2,5 jours travaillés dans la semaine, le décompte et le coefficient est le même. Il n'y a donc pas de décalage et aucun ajustement n'est à opérer.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: au sujet de la proratisation: « les droits à congés payés du salarié à temps partiel ne se proratisent pas en fonction de son horaire de travail (cass. soc. 10 mai 2001, n° 99-42566 D). » Avec le décompte indiqué, c'est pourtant ce qui est fait.

7) <u>Agence de Royat</u> : sans DA depuis plusieurs mois, les conditions de travail se dégradent ; que comptez-vous faire et sous quels délais ?

Réponse de la Direction : le remplacement du Directeur d'Agence est à l'étude.

Commentaires SPBA/CGT: pas de DA ni de RPDV... l'économie n'est pas neutre pour tout le monde!

8) <u>PEA et Parts sociales</u>: de nombreux clients détenant uniquement des parts sociales sur leur PEA se sont alarmés auprès de leurs agences suite au courrier du 14/02 leur précisant le retrait des droit de garde. Pourquoi ce courrier, qu'en est -il réellement?

<u>Réponse de la Direction</u>: le relevé de portefeuille PEA au 31/12 a pour vocation première de donner la composition et situation de chaque ligne du PEA. Il comporte en plus une mention informative générique qui rappelle la date de prélèvement des droits de garde sans en mentionner le montant. Quand ces droits de gardes sont égaux à 0, rien n'est prélevé. Or, comme l'indique notre plaquette tarifaire, les droits de garde sur les PEA et CTO composés exclusivement de parts sociales Caisse d'Epargne sont gratuits.

Commentaires SPBA/CGT: à quoi bon maintenir cette mention lorsqu'elle n'est pas nécessaire !?

9) <u>Commentaires réseaux sociaux</u> : suite au document remis en séance, avez-vous une réponse ? <u>Réponse de la Direction</u> : la CEPAL a saisi la Direction de la communication du Groupe.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: Il est intolérable que des agences ou des collègues se fassent « pourrir » sur les réseaux sociaux. Merci de nous faire remonter tous ces commentaires malveillants.



10) <u>Auxiliaires d'été</u> : pour que nos collègues puissent avoir la validation de leurs congés, quand seront connues par les agences les attributions en auxiliaires d'été ?

<u>Réponse de la Direction</u>: la campagne de recrutement des auxiliaires d'été a démarré début mars. Les agences connaîtront le nombre de semaines qui leur est alloué une fois le processus de recrutement avancé.

Commentaires SPBA/CGT: il serait temps, les locations se font majoritairement en début d'année.

11) <u>Tarification « jeunes »</u>: n'ayant plus la gratuité à l'ouverture des comptes courants, quels sont les dispositifs mis en place? Comment retenir nos jeunes clients?

<u>Réponse de la Direction</u>: la gratuité concernait les nouveaux clients « jeunes » durant un an. Après cette période, le client « jeune » retrouvait une tarification normale. La tarification a été portée à 1€/ mois la première année.

Le stock reste inchangé en termes de tarif, c'est-à-dire -75% de 18 à 21 ans (donc 2.17€) puis -50% de 22 à 25 ans (donc 4.35€). Pour les mineurs la gratuité demeure au sein du Bouquet Liberté Famille.

Commentaires SPBA/CGT: les jeunes clients n'intéresseraient-ils plus la CEPAL, pas loin d'être la plus chère sur le marché!

12) <u>Labellisation "performance"</u>: cette labellisation devait être revue, qu'en est-il aujourd'hui? Réponse de la Direction : les commerciaux seront prochainement informés sur les modalités de ce dispositif.

Commentaires SPBA/CGT: courage !!!

13) <u>Assistance réseau</u>: dans le dernier mail RH adressé aux collègues de l'Assistance Réseau, la Direction confirme son « souhait de proposer un poste de... ». Pourquoi, alors que toutes les affectations sont connues, il n'est pas possible d'avoir une confirmation écrite définitive ?

<u>Réponse de la Direction</u> La DRH élabore actuellement le planning des dates de nomination de chacun des salariés concernés compte tenu des impératifs de formation de la nouvelle équipe dédiée à cette activité.

Commentaires SPBA/CGT: à ce jour tout semble calé. Espérons que chacun trouvera sa place au sein de sa nouvelle équipe.



14) <u>Part variable</u>: la distribution individuelle étant plafonnée à 12%, que se passe-t-il si, après la répartition, une partie de l'enveloppe n'a pu être distribuée ? Un pot commun (ou autre) est-il envisagé ?

<u>Réponse de la Direction</u>: chaque enveloppe est consolidée au niveau du Pôle. Le Responsable du Pôle peut décider d'affecter un reliquat aux collaborateurs de son Pôle en concertation avec les managers des collaborateurs concernés.

NB: le plafonnement individuel est fixé à 15% (part variable des agences).

Commentaires SPBA/CGT: lorsque la totalité n'est pas versée, le reliquat retourne au Pôle d'où il vient... et n'est assurément pas perdu pour tout le monde... il faut bien alimenter d'autres versements, hautement plus conséquents!

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

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





Délégués du Personnel Auvergne Ouestions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 6 avril 2018 -

1) <u>Sous-effectif chronique</u>: 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 intenables avec des risques majeurs pour la santé des salariés, sans compter au niveau du risque opérationnel.

<u>Réponse Direction</u>: 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) <u>Congés supplémentaires et temps partiel</u>: en tant que congé supplémentaire, la pose de congés d'ancienneté n'entraine l'application d'aucun coefficient. Ce traitement doit nécessairement être appliqué à d'autres congés, quels sont-ils?

<u>Réponse Direction</u>: 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) <u>Agence de Royat</u> : 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) <u>Réponse Direction aux Délégués du Personnel</u>: lorsque la Direction apporte une réponse en DP, celle-ci doit-elle être considérée comme fiable et pleinement applicable ?

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

<u>Réponse Direction</u>: 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?

<u>Réponse Direction</u>: 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 \geq à 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) <u>Actu'com et règlement intérieur relatif à l'interrogation de ses comptes</u>: 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?

<u>Réponse Direction</u>: 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? <u>Réponse Direction</u>: Il s'agit d'une erreur qui a été rectifiée rapidement.

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

9) <u>Taux immobiliers et marché</u>: 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?

<u>Réponse Direction</u>: 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) <u>Tarification et options internationale et/ou cryptogramme</u>: 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?

<u>Réponse Direction</u>: 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) <u>Transfert de l'Assistance</u> : la Direction est-elle encore persuadée que le passage de relai en 4 mois -au plussera vraiment opérationnel ?

<u>Réponse Direction</u>: 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) <u>Incivilités</u>: 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?

<u>Réponse Direction</u>: 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.



Syndicat du Personnel Banques-Assurances CGT Auvergne-Limousin Section Caisse d'Epargne



Délégués du Personnel Auvergne Questions SPBA/CGT

- Réunion du 4 Mai 2018 -

1) <u>Congés d'allaitement</u>: en cas de naissances multiples, les congés d'allaitement sont-ils allongés comme le sont les congés de maternités?

Réponse de la Direction : l'allongement du congé conventionnel d'allaitement n'est pas prévu par les statuts du Personnel.

Commentaires SPBA/CGT: ... cela serait donc à étudier.

2) <u>Labellisation « performance »</u>: avec le nouvel item « confirmation de la labellisation », le « Kamoulox » continu... La simplification n'est-elle pas nécessaire, ni même un enjeu ? <u>Réponse de la Direction</u>: la confirmation de la labellisation a eu pour objectif de simplifier le dispositif d'acquisition de la labellisation performance.



<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: en partant de la définition du « Kamoulox », côte labellisation la ressemblance est toute trouvée au travers d'assertions sans queue, ni tête... Et pour la simplification, c'est la même histoire!

3) <u>CFC et intéressement/participation</u>: comme le temps de travail est différent sur les 2 périodes du CFC, alors que le salaire est lissé, comment sera calculé l'intéressement lors d'un CFC: une différence sera-t-elle ou non pratiquée quant aux 2 périodes?

<u>Réponse de la Direction</u>: il convient de distinguer la nature des périodes et la rémunération perçue durant ces périodes. Seules les périodes de travail effectif ou assimilées comme tel ouvrent droit au versement de l'intéressement/participation. Ce ne sera pas le cas pour la 2ème période de 10 mois pendant laquelle le salarié est dispensé d'activité.

Commentaires SPBA/CGT : à contrario, il devra être de 100 % sur la 1ère période.

4) <u>IARD</u>: comment se fait-il qu'en Auto, la formule au « tiers » soit plus onéreuse que la formule « tiers+ » ? <u>Réponse de la Direction</u>: une formule « tiers » peut être plus onéreuse qu'une formule « tiers + » dans la mesure où le client choisit de souscrire des garanties proposées en option dans la première formule, mais incluses dans la seconde.

Commentaires SPBA/CGT: même sans option, le tarif affiché peut être supérieur... il n'y a pas de logique !!!

5) <u>Heures supplémentaires déclarées</u>: que deviennent les heures déclarées dans la gestion des temps comme heures à récupérer si elles sont non prises, en cas de départ ou de décès par exemple?

<u>Réponse de la Direction</u>: Si un événement exceptionnel tel qu'un décès ou un départ rapide de l'entreprise empêche la récupération, les heures à récupérer seront payées avec le solde de tout compte.

Commentaires SPBA/CGT: c'est d'ailleurs ce qui est prévu dans l'accord sur les horaires variables.



6) Remontées par portefeuille : un versement assurance vie effectué par le client sur le site CEPAL, rentre-t-il bien dans les chiffres du gestionnaire de clientèle si le client est affecté à son portefeuille ?

Réponse de la Direction : les versements Assurance Vie effectués par internet sont comptabilisés : pour l'agence de domiciliation et notamment à ce titre ils servent pour le déclenchement de l'enveloppe part variable collective ; dans les indicateurs de suivi du portefeuille du collaborateur ainsi que les déclinaisons qui en sont faites (suivi PTF CGP, CAGP).

Commentaires SPBA/CGT: pas sûr que ce soit la réalité du terrain, il arrive qu'il y ait des trous dans la raquette.

7) Règlement intérieur: lorsqu'un collègue appelle pour un renseignement sur un client, sa synthèse (celle du collègue) s'ouvre automatiquement car c'est un paramétrage prévu pour les clients. Est-ce bien pris en compte afin de ne pas être mis en cause pour avoir regardé sans justification les comptes d'un tiers?

<u>Réponse de la Direction</u>: il n'est pas question de mettre systématiquement en cause les salariés qui consulteraient les comptes d'un client mais de sensibiliser les salariés sur le fait que lorsqu'une personne n'est ni dans leur portefeuille de gestion, ni du ressort de leur activité et qu'ils n'ont aucune raison ou aucun traitement spécifique à réaliser la concernant, la consultation de ses données personnelles ne se justifie pas.

Commentaires SPBA/CGT. Cela ne devrait pas porter à conséquence, même s'il est préférable de prendre ses précautions.



8) Repas du soir : lors d'un déplacement sur Paris avec un retour tardif, à partir de quelle heure un repas pris dans le train est-il remboursé?

<u>Réponse de la Direction</u>: il n'y a pas d'heure précise au-delà de laquelle un repas est pris en charge en cas de retour tardif d'un déplacement professionnel à Paris. C'est à la personne en charge de la validation de la demande de remboursement d'en apprécier le bienfondé ou non. Par exemple il ne nous semble pas insurmontable pour un salarié arrivant vers 20h ou 20h30 à la gare de diner en arrivant à son domicile. Par contre un salarié contraint d'arriver à une très tardive à son domicile en raison d'un retard de train peut se voir rembourser un repas ou une collation.

Commentaires SPBA/CGT: Il conviendra donc de préciser son heure d'arrivée « at home ».

9) <u>Frais de déplacement et nouvel outil de remboursement</u>: comment faire pour les remboursements concernant les déplacements au domicile des clients de la même ville que l'agence d'affectation? Comment faire pour le remboursement d'un déplacement sur la base de l'itinéraire privilégiant les autoroutes (par opposition à celui conseillé)? Lors d'un covoiturage d'un point A (départ) vers un point C (arrivée) en passant par un point B (covoiturage), comment se faire rembourser le parcours A-B?

<u>Réponse de la Direction.</u> Concernant les frais de co-voiturage, le nouvel outil permet de déclarer des étapes et de prendre en compte les kilomètres parcourus par le collaborateur. Les options d'un « itinéraire privilégiant l'autoroute » ou « conseillé » telles que mentionnées dans les accords d'entreprise avaient évolué dans le précédent applicatif utilisé comme référence Via Michelin. Elles ont été prises en compte dans GOOGLE MAPS nouvel applicatif de référence. En tout état de cause, si le kilométrage proposé par l'outil de référence ne correspond pas au trajet privilégiant l'autoroute, il suffit d'ajouter une étape pour contraindre l'outil à choisir le trajet passant par l'autoroute.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: suite à quelques tests, il semble que la prise en compte n'est pas aussi précise et stricte qu'auparavant. C'est donc, au minimum, à vérifier. A vos calculettes.

10) <u>Liens utiles</u>: le logiciel de calcul d'itinéraire sur l'internet est celui de Michelin, par cohérence, celui utilisé dans l'outil de remboursement est-il le même ?

<u>Réponse de la Direction</u>. Non, le nouvel outil dédié à la gestion des remboursements de frais professionnels n'utilise pas le cite Via Michelin qui nécessite le paiement d'une licence mais un site similaire Google Maps.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: Au dire de la direction les distances retenues seraient sauf exception les mêmes. Comme précédemment, il faut absolument vérifier.

11) <u>Télétravail et travail sur sites distants</u>: les mises en place sont-elles effectuées et les démarrages sont-ils imminents?

<u>Réponse de la Direction</u>: les premiers avenants au contrat de travail des salariés retenus pour le test (travail sur un site distant dans un premier temps) ont été adressés.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: il semblerait que ce ne soit pas exact pour certains des collègues retenus.

12) <u>Chèques de table et carte Apétiz</u>: comme à la CERA, plusieurs options (soit tout en tickets, soit tout sur la carte, soit un mixte des deux) seront-elles ouvertes avant la généralisation à terme de la carte?

<u>Réponse de la Direction</u>: pour des raisons évidentes de simplicité de gestion, il ne sera pas possible de « panacher »les titres restaurants. La carte Apétiz remplacera à terme les titres papiers.



<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: bizarre... ce qui est simple pour la CERA (et à la CEIDF) ne l'est pas pour la CEPAL. Il est vrai que le manque criant de personnel dans plusieurs services de la CEPAL peut expliquer cette décision.

13) <u>Distribution interne</u>: des collègues se demandent si toute invitation/publication extérieure peut circuler dans le courrier interne?

<u>Réponse de la Direction</u> : cette question ne relève pas des attributions des Délégués du personnel.

Commentaires SPBA/CGT: ... sauf que cela touche au réglementaire !!!

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

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





Délégués du Personnel Auvergne Questions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 1^{er} juin 2018 -

1 - <u>Portefeuille et cohérence</u>: comment le GC peut-il correctement gérer les clients de son portefeuille qui sont détenteurs de Nuance+ et Millevie Premium, sachant qu'il lui est impossible ni d'ouvrir ces produits, ni d'intervenir sur les avenants et frais de gestion?

<u>Réponse de la Direction</u>: pour les produits spécifiques de la gamme Gestion Privée, le GC bénéficie de l'appui du CAGP. Le DA peut également effectuer des actes de gestion sur les contrats Nuances + et Millevie Premium

Commentaires SPBA/CGT: mettre 100 K€ sur un Nuance OUI, 10 K€ pour ouvrir un Millevie Premium NON. Cherchez l'erreur!

 ${f 2}$ - <u>Challenge actuel GC Pros</u>: qu'est-il prévu pour les secteurs dont 1 ou plusieurs postes de GC Pros sont vacants ?

<u>Réponse de la Direction</u>: lors de l'absence d'un GC Pro (poste vacant ou maladie), le challenge tient compte du nombre réel d'ETP présent sur la période.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: sur le terrain, les objectifs du challenge restent malgré tout les mêmes quel que soit le nombre d'ETP.

3 - <u>Challenge actuel GCP</u>: la période est-elle bien choisie alors que se profile le Bachelor ? Réponse de la Direction : la formation des GCP a débuté au mois d'octobre dernier et se terminera le 13 juin prochain.

Commentaires SPBA/CGT: ce n'est pas ce que nous demandons.

4 - <u>Temps partiel fin de carrière</u>: dans le cadre de l'accord GPEC le salarié temps plein passant à temps partiel de fin de carrière voit son salaire de base majoré de 7%, quelle majoration supplémentaire obtiendra-t-il du fait de ne plus bénéficier de jours RTT?

<u>Réponse de la Direction</u>: que le passage à temps partiel se fasse dans le cadre d'un passage à temps partiel classique ou d'un temps partiel de fin de carrière ne change rien. Dans les deux cas, leur rémunération sera calculée proportionnellement à la durée légale hebdomadaire (35 heures pour les salariés à temps partiel sans RTT) ou à la durée conventionnelle hebdomadaire (38 heures pour les salariés à temps partiel avec RTT), puis majorée de 7% dans le cas spécifique du congé de fin de carrière.

Commentaires SPBA/CGT: sans RTT, le salaire mensuel sera donc majoré n'ayant pas de récupérations RTT à poser. Ex. avec un salaire mensuel brut de base (SMBB) temps plein de 2000 € et un temps partiel sur un après-midi (-4h50mn):

→ avec RTT, temps travaillé = 87,29% et le SMBB = 1745,76 € → sans RTT, cela donne 91,22% et 1824,49 € (soit +4,5%).

Avec les +7%, cela donne 1867,96 (avec RTT) et 1952,20 € (sans RTT).

5 - <u>Déblocage des fonds sur travaux</u>: alors que le délai indiqué est de 3 jours ouvrés pour le versement, que se passe-t-il quand les fonds ne sont débloqués que 2 semaines après ?

<u>Réponse de la Direction</u> : le cas cité en exemple par les DP a été transmis au Département Crédits Particuliers.

Commentaires SPBA/CGT: cette anomalie est certainement due au manque « chronique » de Personnel.

6 - <u>Rémunération annuelle minimale locale en classification D à 24 100 € au 01/05/18</u> : comme prévu, des régularisations autres que celles liées à l'embauche sont-elles intervenues ?

<u>Réponse de la Direction</u>: tous les salariés en classification D qui avait une rémunération < salaire d'embauche défini localement pour cette classification (24 100€) ont bénéficié d'une augmentation sur leur paie du mois de mai 2018.

6 bis - Quelles sont les incidences de ce seuil sur l'application de la garantie salariale? Sur les minimas d'augmentation en cas d'une promotion impliquant cette classification?

<u>Réponse de la Direction</u>: cette augmentation de rémunération ne sera pas considérée comme une évolution de rémunération pour l'application de la garantie salariale.

Commentaires SPBA/CGT: c'est heureux mais encore convenait-il que cela soit dit!

7 - <u>Délégations "intuitu personae"</u>: cela existe-t-il encore? Les délégations ne sont-elles pas attribuées, au final, uniquement en fonction de l'emploi occupé?

<u>Réponse de la Direction</u>: les délégations sont par principe intuitu personae. Cependant afin d'en faciliter la gestion, une personne qui vient d'être nommée sur un poste prend la délégation «standard» attachée au métier. Ensuite, sa délégation peut être modifiée en fonction de son expérience ou de ses aptitudes.

Commentaires SPBA/CGT: à vérifier quand même en ce qui concerne les modifications en fonction de l'expérience.

8 - <u>Relevés assurance vie</u>: comment se fait-il que nos clients « haut de gamme » ne reçoivent plus leur relevé trimestriel de situation? N'est-ce pas une économie qui risque de mécontenter ce type de clients? <u>Réponse de la Direction</u>: la CNP a fait le choix de dématérialiser l'envoi de l'ensemble de ses documents à l'instar de ce que nous faisons avec nos clients sur les relevés de compte. Les courriers dématérialisés sont accessibles sous DEI – espace assurances – relevé de situation.

Commentaires SPBA/CGT: nous avons fait le choix de ne plus travailler avec la CNP. Il ne faut pas s'attendre à autre chose.

9 - <u>Conditions de travail</u>: après ce début d'année, les objectifs 2018 semblent, au global, difficiles voire quasiimpossibles à atteindre. La Direction en a-t-elle conscience ? Une révision est-elle prévue, afin d'être positif mais également dans le respect de la règle voulant que les objectifs fixés soient réalistes et atteignables ? <u>Réponse de la Direction</u>: les objectifs commerciaux fixés pour l'année 2018 correspondent aux besoins et aux attentes de développement de l'entreprise.

Commentaires SPBA/CGT: on voit bien à travers la PV de nos dirigeants à quoi les objectifs correspondent réellement.



10 - <u>Sous-effectif</u>: comment une agence composée initialement de 3 GC + 1 CC + 1 DA va-t-elle pouvoir fonctionner pendant au moins 3 semaines avec 1 seul GC + 1 stagiaire d'été?

11 - <u>Sous-effectif (bis)</u>: dans la situation évoquée ci-dessus, qu'advient-il en cas d'absence du GC: fermeture?

<u>Réponse de la Direction</u>: ces questions relatives à l'organisation du travail ne relèvent pas des attributions des DP mais de celle du CE et du CHSCT (pour les règles d'ouverture à la clientèle en cas d'effectif réduit).

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: comme à son habitude, lorsque ça l'arrange, la Direction tente de se cacher derrière les attributions de chacun... mais oublie que les DP peuvent intervenir sur le champ du CHSCT ainsi qu'alerter de certaines situations.

12 - <u>Courrier et fiabilité des indications</u>: ex. sur un compte classé « inactif », il est stipulé que le courrier est envoyé vis-à-vis de comptes inactifs de plus de 10 ans et, dans le même temps, qu'il n'y a pas eu d'opération depuis le 13/01/2017. Le client ne peut être qu'étonné de cette incohérence. Des rectifications sont-elles programmées ? <u>Réponse de la Direction</u>: après une année d'inactivité, la CEPAL est tenue d'informer le client qu'au terme d'une période de 10 années d'inactivité sur ses comptes bancaires, elle devra procéder à leur clôture et transférer les avoir à la CDC. <u>Commentaires SPBA/CGT</u>: il faudra repenser ce courrier plus qu'ambigu qui met le doute dans l'esprit de nos clients, engendre du mécontentement et du travail supplémentaire pour les collègues.

13 - <u>Client OCF et carte SENSEA</u>: comment se fait-il que des opérations, autres que le paiement sans contact, peuvent mettre le compte débiteur?

<u>Réponse de la Direction</u>: si le client effectue un paiement ou retrait avec sa carte à autorisation systématique et que son solde le lui permet à l'instant T, l'opération se réalise. Si une autre opération se présente a posteriori sur la journée (par exemple un prélèvement) le compte se trouvera en situation de débit.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: d'autres types de situation sont signalées par les commerciaux. Ce sont les aberrations du système.

14 - <u>Frais de déplacement</u>: pouvez-vous nous faire un rappel sur les "attributions d'indemnités de mission" et "attributions de récupération"?

<u>Réponse de la Direction</u>: il est rappelé au préalable que les déplacements qui entrent dans le cadre d'une journée de travail type (temps de travail habituel majoré de 30 mn correspondant au temps de trajet aller-retour domicile-lieu de travail) ne donnent pas lieu à indemnisation forfaitaire.

Commentaires SPBA/CGT: au-delà, l'indemnisation est due... fonction du kilométrage aller effectué (+ de 100 ou + de 200)

15 - Frais de déplacement : des questions posées en mai restent sans réponse, qu'en est-il ?

<u>Réponse de la Direction</u>: (rappel de celle de mai : frais de déplacement et nouvel outil de remboursement : lors d'un co-voiturage d'un point A (départ) vers un point C (arrivée) en passant par un point B (co-voiturage), comment se faire rembourser le parcours A-B?). La question a été transmise pour étude aux interlocuteurs concernés.

Commentaires SPBA/CGT: il serait bien que l'étude aboutisse le plus rapidement possible.

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

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





Délégués du Personnel Auvergne **Questions SPBA/CGT**

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 4 Juillet 2018 -



1 - <u>Accueil client</u>: 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 - <u>HDJ Digital</u>: 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 1/4 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 - <u>Tableau d'amortissement</u> : 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, dixit 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 complétement 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 - <u>Cohésion d'équipe</u>: 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 at-elle été organisée?

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



<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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 - <u>Cohésion d'équipe (2)</u>: à quelle date le réseau commercial bénéficiera-t-il de ce même genre d'activité?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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 boite à idées.

- 8 Bicentenaire: 4 timbres pour les 200 ans vivement les 300 ans et nos 6 timbres... est-ce bien raisonnable?
- 9 <u>Bicentenaire (2)</u>: 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 ?

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

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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 préférait cacher ce qu'elle entend mettre en place, d'autant que certaines normes sont mises à mal.

11 - <u>Carte Apétiz</u>: comment procéder pour faire un don à une association? <u>Réponse de la Direction</u>: 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 - <u>Photocopieur/scan sur Delille</u> : comme il n'y a plus qu'un seul appareil par demi-étage, le paramétrage a-t-il été revu en conséquence ?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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 - <u>Bachelor</u>: 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 ?

<u>Réponse de la Direction</u>: 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.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: 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!!!







Délégués du Personnel Auvergne Ouestions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 24 août 2018 -

1) <u>Travaux rue Henri Barbusse</u>: des travaux et des changements de sens de circulation génèrent depuis plusieurs mois des perturbations pour l'accès au siège de Delille. Une communication préalable et des mesures adaptées sontelles envisagées en fonction des tranches de travaux à venir (sens unique, bouchons, itinéraire conseillé, entrée/sortie...)?

<u>Réponse de la Direction</u>: des démarches auprès de la municipalité ont été engagées afin de pouvoir appréhender les impacts à court et moyen terme des travaux annoncés à proximité du siège social.

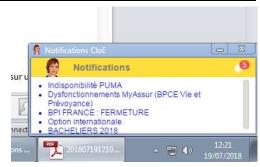
Une fois ces informations recueillies, une communication pourra être réalisée auprès des salariés.

Commentaires SPBA/CGT: cette mise en place semble indispensable...

2) <u>Dysfonctionnements et prise en compte</u>: les perturbations sont plus qu'importantes,... c'est le quotidien des commerciaux, la Direction va-t-elle en tenir compte dans la réalisation des objectifs et la part variable?

<u>Réponse de la Direction</u>: nous avons déjà répondu à maintes reprises aux DP que les objectifs commerciaux, autrement dit les objectifs de développement de l'entreprise, sont fixés pour un exercice et n'ont pas vocation à être remis en cause en cours d'année en fonction d'aléas économiques, financiers ou techniques.

Nous avons bien conscience que les dysfonctionnements ou perturbations informatiques sont toujours complexes à gérer pour les collaborateurs qui les utilisent au quotidien.



Commentaires SPBA/CGT : contrairement à la ligne d'objectifs en EMJ qui a augmenté en cours d'année !!!

3) <u>Formation et absence de longue durée</u>: Qu'est-ce qui est prévu en cas d'absence de longue durée lors de la reprise au point de vue formation? La procédure est-elle réellement mise en œuvre?

<u>Réponse de la Direction</u>: après une absence de longue durée, le salarié, lors de son retour, échange avec son Chargé de développement RH. Au cours de cet entretien, les éventuels besoins de formation ou d'accompagnement managérial sont définis avec le salarié concerné.

Commentaires SPBA/CGT: au-delà de ces bonnes intentions, le suivi de cas concrets est souhaité par les élus.

4) <u>Prélèvement à la source et année blanche</u>: L'impôt sur le revenu 2018 est censé être « effacé » par un crédit d'impôt de modernisation du recouvrement (CIMR). Cependant, il ne concernera pas les revenus exceptionnels, pour lesquels le contribuable restera redevable de l'impôt correspondant. Les employeurs qui souhaitent informer leurs salariés sur le caractère exceptionnel ou non exceptionnel d'un revenu versé en 2018 peuvent utiliser une procédure de rescrit pour renseigner leurs salariés sur le caractère exceptionnel (ou pas) d'un revenu versé en 2018, Dans le cadre de la déclaration, en 2019, des revenus perçus ou réalisés en 2018, les contribuables doivent mentionner distinctement les revenus ouvrant droit au CIMR et ceux n'y ouvrant pas droit.

Une communication de la Direction est-elle prévue sur le sujet ? Par ex. la part variable est-elle comprise dans les revenus ordinaires ou dans les revenus exceptionnels ?

<u>Réponse de la Direction</u>: Nous n'avons pas encore reçu de réponse à toutes les interrogations liées à ce nouveau système de recouvrement. Nous pouvons citer quelques exemples de revenus exceptionnels pour lesquels le salarié sera redevable :

- indemnités de rupture du contrat de travail soumises à imposition

A noter : les indemnités de fin de CDD (primes de précarité) ouvriront droit, en revanche, au bénéfice du crédit d'impôt modernisation du recouvrement ;

- indemnités, allocations et primes versées en vue de dédommager leurs bénéficiaires d'un changement de résidence ou de lieu de travail ;
- sommes perçues au titre de la participation ou de l'intéressement et non affectées à la réalisation de plans d'épargne entreprise (PEE, PERCO) ou retirées d'un plan d'épargne en dehors des cas légaux de déblocage des sommes ;
- monétisation de droits inscrits sur un CET pour ceux qui excèdent 10 jours ;

ainsi que tout autre revenu qui, par sa nature, n'est pas susceptible d'être recueilli annuellement.

La PV, sauf cas de fluctuation importante du montant versé, ne devrait pas être considérée comme un revenu exceptionnel.

Commentaires SPBA/CGT : la confirmation sera évidemment nécessaire.

5) <u>Prélèvement à la source en cas d'arrêt longue durée</u>: Le prélèvement à la source portera-t-il aussi sur les indemnités de remplacement inscrites sur le bulletin de salaire par la Cepal (IJSS, CGP)?

<u>Réponse de la Direction</u>: nous n'avons pas encore de réponse à toutes les modalités pratiques sur ce sujet. A notre connaissance, le prélèvement à la source devrait s'appliquer à l'ensemble des indemnités journalières (maladie, maternité, etc.), qu'il s'agisse des indemnités sécurité sociale de base (IJSS) ou d'indemnités complémentaires (prévoyance), dès lors qu'elles sont imposables. Il reviendra à l'organisme qui verse les revenus de procéder au prélèvement du montant de l'impôt sur le revenu. Par conséquent, en cas de subrogation, ce sera à l'employeur de réaliser le prélèvement. Pour mieux comprendre le prélèvement à la source qui entrera en vigueur le 1er janvier prochain, les particuliers peuvent appeler un serveur vocal au numéro suivant : 0811 368 368.

Commentaires SPBA/CGT: une note RH sur le sujet sera bien accueillie.

6) <u>Frais de dossiers agent sur Conso</u>: en avril les frais étaient indiqués à 0,47 % contre 0,34 % en janvier et 0,39 % en juillet. Qu'est-ce qui conduit à ces variations?

<u>Réponse de la Direction</u>: comme indiqué dans la fiche produit du prêt personnel agent (PPA), à disposition de tous les collaborateurs sur l'espace Horizon RH, les modalités de calcul des frais de dossiers validées et en vigueur en CEPAL sont :

FRAIS DE DOSSIER

Taux moyen appliqué à la clientèle sur la dernière situation client connue, - 25% Cf. Barèmes préférentiels des concours au personnel en vigueur

Commentaires SPBA/CGT: outre que les -30% sont devenus -25%, les variations étaient surprenantes!

7) <u>Carte APETIZ</u>: de nombreux collègues nous appellent pour nous faire part de dysfonctionnements récurrents (les exemples ne manquent pas!). La mise en place de cette carte a apparemment simplifié la gestion des tickets restaurant pour la RH, mais nombre de collègues rencontrent des refus de paiement avec la carte, refus qu'ils n'avaient pas auparavant. Sans oublier, un solde qui ne fait que gonfler. Au final, il semble que l'utilisation du solde restant débordera à coup sûr sur la retraite pour plusieurs salariés,... Néanmoins, pour que l'utilisation soit plus régulière, NATIXIS a-t-il envisagé de développer très rapidement sa liste de commerçants acceptant sa carte ?

Réponse de la Direction : une analyse des quelques cas de dysfonctionnement remontés à la DRH fait ressortir 2 types d'anomalies liées : - aux TPE qui ne sont effectivement pas toujours mis à jour (3% des refus). Cette problématique reste la même pour les autres prestataires de titres-restaurant dématérialisés ; - aux erreurs d'utilisation de la carte APETIZ (dépassement du plafond journalier de 19,00 \in (50%), volonté d'utilisation de la carte un jour férié ou un dimanche (35%), solde insuffisant (10%) et ce, malgré l'accompagnement et l'information délivrés et les réponses récurrentes aux nombreuses demandes téléphoniques.

Nous avons en parallèle des retours positifs de salariés sur de mêmes zones de chalandise mais avec une perception et une approche des supports dématérialisés différentes, avec une forte appétence sur le paiement au centime près (cout moyen du panier pour la CEPAL 12,99€).

Les titres de l'année 2018 pourront être utilisés jusqu'au 28/02/19 (dans cette limite, l'utilisation pendant la retraite ou après le départ physique ne posera pas de problème). Ils pourront être convertis dans le nouveau millésime par un simple clic de l'utilisateur sur l'application dédiée entre le 1er et le 15 mars de chaque année et utilisables jusqu'au 29 février 2020 (le nouveau millésime sera visible début avril 2019). Une alerte des collaborateurs sera émise par Natixis sur l'application dédiée ainsi que sur la boîte mail professionnelle. Ce changement de millésime n'était pas possible auparavant et permet une plus grande souplesse d'utilisation

Commentaires SPBA/CGT : il n'empêche que nombre de collègues ont rencontré des refus de paiement !

8) <u>Carte APETIZ (bis)</u>: des entreprises, lassées des dysfonctionnements qui perdurent, font aujourd'hui le choix de stopper la carte et de revenir aux supports physiques. Cette alternative est-elle envisageable à la CEPAL ? Réponse de la Direction : il n'est pas envisagé de stopper la carte APETIZ.

En effet, le processus de dématérialisation des titres-restaurant n'est pas une initiative locale et sera généralisé dans un avenir proche (horizon 2020 en principe) et ce, afin de limiter les fraudes et supprimer le risque de vols. Ce dernier point a été l'une des motivations principales de la CEPAL dans le choix du passage à la dématérialisation.

Commentaires SPBA/CGT : ... à quelque part, cela devrait quand même faire réagir !

9) <u>Canicule</u>: comment se fait-il qu'en période de canicule, les agences ne puissent pas commander de -petites- bouteilles d'eau (*via docsourcing*)?

<u>Réponse de la Direction</u>: nous avons été confrontés à un problème de rupture de stock. Il ne s'agissait en aucun cas de refuser les commandes. Nous rappelons aux salariés que toutes les agences et services disposent d'un point d'eau potable et que l'entreprise n'a pas l'obligation de prendre en charge le coût de bouteilles d'eau minérale.

Commentaires SPBA/CGT: cette réponse nous laisse sur notre « soif »!

10) <u>Formations</u>: quelles sont les formations réglementaires obligatoires?

<u>Réponse de la Direction</u>: les formations obligatoires sont mises à disposition dans l'espace dédié « Click and Learn » / « mes formations règlementaires »

Commentaires SPBA/CGT : ... et il n'est « logiquement » pas possible d'y échapper !







Délégués du Personnel Auvergne Questions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 7 septembre 2018 -

1 - Forfait-jours et décompte des jours d'ancienneté

Suite au CE de juillet, il s'avère que la réponse faite en CE n'est en rien le décompte actuel. Pourquoi ce changement ?

2 - <u>Forfait-jours (bis)</u> Le cadre doit signer une convention de forfait, le refus de signer ce type de convention n'est pas considéré comme faute. Le confirmez-vous ?

3 - Accord local sur l'aménagement du temps de travail

Suite au nouvel accord, plusieurs dispositions doivent être mises en place selon un calendrier précis, quel est-il ? Des communications dans le Personnel, voire aux clients, sont-elles prévues ?

<u>Réponse de la Direction</u>: Réponse 1), 2), 3): une communication dédiée à l'avenant signé le 17 juillet 2018 au protocole d'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 27 avril 2001 a été transmise à l'ensemble des collaborateurs. Toutes les informations utiles concernant le décompte relatif au forfait annuel en jours y figurent. Pour ce qui est du cadre devant signer une convention annuel de forfait en jours, nous appliquerons la règlementation en vigueur face à un refus de signature.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: grouper les questions cela évite de répondre précisément à chacune d'entre elles. La 1ère sera donc reposée. De plus, nous reviendrons sur un des décomptes proposés, non conforme à la législation.

4 - Classification des GCPro et augmentation salariale

Il avait été annoncé que ces évolutions seraient en place avant la rentrée, qu'en est-il?

<u>Réponse de la Direction</u>: ces évolutions seront applicables à compter du 1^{er} janvier 2019.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: soit 5 mois perdus : sept-oct-nov-déc + 13^{ème} mois... car la mise en place était initialement prévue dès septembre 2018. Sur la base d'une augmentation au minimum de 1755 € (chiffre donné en CE), cela fait un manque de 675 € minimum.

5 - Info RH

La mise à jour des infos relatives à Santé Plus sur l'Intranet est-elle prévue ?

Réponse de la Direction : les informations relatives à Santé Plus sont à jour (cotisations 2018 pour les formules 1 à 5).





<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: dans l'Intranet, des anciennes données sont disponibles (4 formules)... il faudrait, si la mise à jour n'est pas faite directement au moins qu'un lien renvoie vers les nouvelles grilles.

6 -Formations et attestations

Quelles sont les modalités pour recevoir les attestations sur les formations qui ont été suivies (DCI, AMF, GCP, etc...)?

<u>Réponse de la Direction</u>: les modalités de récupération des attestations relatives aux formations effectuées dépendent de la nature de celles-ci. En effet, pour les formations effectuées via Click and Learn, les attestations peuvent être téléchargées par le salarié dès que la formation est terminée en cliquant sur le bouton « Générer l'attestation ». Les diplômes relatifs au Bachelor GCP seront prochainement remis aux intéressés (septembre à Clermont-Ferrand / octobre à Limoges).

Commentaires SPBA/CGT: quoi qu'il en soit, pensez à bien récupérer vos attestations...

7 - Après-vente et qualité

Afin d'éviter une résiliation, que dire aux clients mécontents des temps d'attente excessifs (> 1 h) pour joindre un conseiller BPCE assurance lors d'un sinistre ?

<u>Réponse de la Direction</u>: les événements climatiques déjà fréquents en 2017 se sont intensifiés en 2018 et touchent l'ensemble des assureurs de la place. Ils ont engendré depuis décembre dernier une forte augmentation des déclarations de sinistres. Depuis le début d'année, le nombre de sinistres déclarés s'élève à 27 515 dossiers, soit une augmentation de 39,5%. Pour faire face à cette augmentation, NATIXIS Assurances a mobilisé ses ressources et alléger des process afin de répondre aux besoins des assurés afin de maintenir une accessibilité téléphonique de qualité. Des ressources temporaires complémentaires viennent compléter ce dispositif.

Il est à noter que, malgré ce contexte, la qualité de service mesurée par le Net Promoter Score à la clôture des sinistres est en progression : NPS S1-2018 : 27,3% (vs 24% S1-2017)

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: si les voies du Seigneur sont impénétrables que dire de cette progression de la qualité de service ? C'est totalement incompréhensible !

8 - Reliquat sur contingents

C'est la rentrée et « le contingent nouveau » est déjà lancé. Qu'est-ce qui arrive si une agence ou un secteur n'a pas réussi à placer la totalité du contingent qui lui avait été alloué ?

<u>Réponse de la Direction</u>: les contingents de fin d'année sont destinés à nous permettre d'atteindre les objectifs d'UC et de part variable. Les OG (Orientation de Gestion) sont à destination des clients patrimoniaux. Le contingent d'OG concerne les agences ayant des GCP dans leur effectif. Il n'augmente pas le montant global de contingent à commercialiser; il a été pris par arbitrage sur celui des autres UC.

Commentaires SPBA/CGT: la réponse à notre question doit être subliminale...

9 - Courriers Loi Eckert

Sur des comptes support (04) qui fonctionnent peu, ces courriers génèrent toujours du mécontentement, voire des fermetures. Nos remontées et alertes ne devaient-elles pas être prises en compte (modification du courrier ou autre)?

Réponse de la Direction : ces courriers sont envoyés à nos clients pour les informer d'une part, que leur compte est inactif en donnant la date depuis laquelle nous n'avons pas enregistré d'activité et d'autre part, que sans manifestation, au bout de dix années, les fonds seront transférés à la CDC. Ceci est conforme à la loi Eckert et ces courriers sont les mêmes

pour toutes les Caisses. Il faut donc expliquer aux clients que notre démarche est faite dans un cadre législatif.



<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: bizarrement le mécontentement de nos clients est assez constant d'autant que, souvent, ils ont des comptes à la concurrence et le problème ne se pose pas ainsi. Se signaler est plus simple et moins fréquent !

10 - Changement de classification

Quels sont les critères retenus pour que cette évolution, prévue par les accords collectifs, de potentielle devienne effective?

<u>Réponse de la Direction</u>: le choix de faire évoluer la classification personnelle d'un salarié appartient à l'entreprise sur la base des éléments qui contribuent à la définition des 11 niveaux existants (cf. accord collectif national sur le système de classification au sein de la Branche Caisse d'Epargne du 26 septembre 2016) et de la qualification du salarié.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: que cette évolution soit un peu plus transparente et plus régulièrement proposée éviterait certainement nombre de départs !!!

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

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





Délégués du Personnel Auvergne Ouestions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 5 octobre 2018 -

1 - <u>Commentaires d'entretiens</u> : ceux-ci peuvent-ils évoquer des éléments non professionnels du salarié? <u>Réponse de la Direction</u> : nous ne pouvons répondre à cette question insuffisamment précise (qu'est-ce qui est qualifié d'éléments non professionnels?)

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: l'exemple a pourtant été donné lors de la réunion... avec un passage dans le commentaire qui demande « à la personne de prendre du recul sur sa vie personnelle! »

2 - <u>Attribution de titres restaurant et absences</u> : sous forme d'exemples, comment est effectué le nouveau décompte des absences au niveau des titres restaurant ?

<u>Réponse de la Direction</u>: comme indiqué sur le portail RH HORIZON, la carte est approvisionnée autour du 25 de chaque mois du montant correspondant au nombre théorique de jours travaillés du mois (M), déduction faite des absences du mois (M-1). Le prélèvement intervient sur la paie du mois en cours (M).

Ex.: paie de septembre et crédit afférent à cette période pour les collaborateurs travaillant du mardi au samedi matin : 4 semaines de 4 jours travaillés intégrant la période du déjeuner = 16 * valeur du titre-restaurant crédités sur la carte APETIZ. Si le salarié a eu des absences sur le mois précédent, elles sont déduites.



Commentaires SPBA/CGT: faites votre calcul. En cas de désaccord, faites remonter à la DRH ou à un élu.

3 - <u>Attribution de titres restaurant</u>: pour un cadre au forfait-jours, l'attribution des titres restaurant porte-t-elle sur chaque jour travaillé?

Réponse de la Direction : Oui sur chaque journée travaillée.

Commentaires SPBA/CGT: là, ca va!

4 - <u>Forfait-jours et jours d'ancienneté</u> (question posée en septembre et restée sans réponse). Suite à la réponse faite au CE de juillet et/ou la fiche « Les catégories de cadres à la Cepal », chaque jour d'ancienneté octroyé diminuerait au 1^{er} janvier 2019 d'autant le nombre de jours de repos, Il s'avère que ce n'est en rien le décompte actuel, pourquoi ce changement ?

5 - Forfait-jours et jours d'ancienneté (2) :

La Cour de cassation, chambre sociale Audience publique du 3/11/2011 N° de pourvoi: 10-18762, est claire sur le sujet. De manière générale, toutes les absences indemnisées, les congés et les autorisations d'absence d'origine conventionnelle ainsi que les absences maladie non rémunérées doivent être déduites du nombre annuel de jours à travailler fixé dans le forfait. Ces congés et absences autorisées ne réduisent pas le nombre de jours de repos du salarié.

Le changement évoqué dans la question précédente est contraire à la législation (jurisprudence), face à cette situation la Direction maintient-elle sa position ?

<u>Réponse de la Direction</u>: aux questions 4 et 5: nous rappelons aux DP que nous avons clairement expliqué aux organisations syndicales, lors des séances de négociation préalables à la signature de l'avenant au protocole d'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 27/04/2001, ainsi qu'aux salariés concernés (infographie et fiches pratiques communiqués), les modalités de décompte des jours travaillés pour les cadres autonomes. Ce décompte est d'ailleurs expressément mentionné dans le dit avenant signé le 17 juillet dernier.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: c'est loin d'être cela... sinon il n'y aurait pas eu de question en CE, DP et de la part de nombreux salariés concernés!

6 - <u>Brigade de remplacement</u>: sur certains secteurs, les collègues n'ont plus la possibilité d'avoir des véhicules de service, d'autres alternatives sont-elles envisagées?

<u>Réponse de la Direction</u>: une réflexion est en cours sur les modalités d'attribution et d'utilisation des véhicules de service.

Commentaires SPBA/CGT : une brigade de remplacement sans véhicule dédié n'est pas envisageable.

7 - <u>Changement horaire au commercial</u> : le report de l'heure de fermeture aux flux de 17h30 à 17h45 at-il été pris en compte pour décaler également l'arrêté du scan chèque ?

Réponse de la Direction : ce point va faire l'objet d'une vérification d'ici la mise en place de l'horaire 17h45.

Commentaires SPBA/CGT : décaler l'arrêt du scan ne devrait pas poser trop de problème... du moins nous l'espérons !

8 - Challenges et CDD: les CDD ont-ils droit aux chèques CADHOC?

<u>Réponse de la Direction</u>: cette décision relève des managers qui sont seuls à pouvoir constater la contribution effective des collaborateurs en CDD.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: nous ne doutons pas de la contribution de nos collègues en CDD. Cette réponse devrait conforter certains mangers dans l'attribution des chèques CADHOC à toute l'équipe, CDD y compris!



9 - <u>Travaux rue Henri Barbusse</u> : la Direction s'est-elle renseignée sur le planning des travaux ?

<u>Réponse de la Direction</u>. Nous n'avons pas d'autres renseignements que ceux communiqués par la ville de Clermont-Ferrand sur son site internet (impact circulation). Les travaux de la nouvelle place des Carmes devraient débuter au printemps 2019. Les terrasses et le cœur de la place devraient être finalisés à l'été 2019 avant le parvis de la rue Henri Barbusse au printemps 2020. La fin des travaux est prévue pour l'été 2020.

Commentaires SPBA/CGT : ça va quand même être un beau « foutoir ». S'en préoccuper serait plus qu'utile !

10 - <u>PAS</u>, <u>année blanche et revenus exceptionnels</u>: dans votre réponse d'août, il est indiqué que la PV ne devrait pas être considérée comme un revenu exceptionnel sauf fluctuation importante. Pensez-vous pouvoir apporter une réponse plus précise et à partir de quand?

<u>Réponse de la Direction</u>: concernant les revenus 2018, c'est au contribuable qu'il appartiendra d'identifier sur sa déclaration de revenus 2018 et sous sa responsabilité, le montant des revenus exceptionnels.

L'employeur n'a pas à qualifier les revenus versés en 2018 au regard de leur éligibilité au « Crédit d'impôt de modernisation du recouvrement : CIMR ».

A noter : les primes et gratifications exceptionnelles sont celles qui sont accordées sans lien avec le contrat de travail ou allant au-delà de ce qu'il prévoit. Une prime prévue par avenant au contrat de travail, accord collectif, convention collective ou usage antérieurs à 2018 est considérée comme liée au contrat de travail et ouvre droit au CIMR.

Commentaires SPBA/CGT: sauf que si cette gratification rentre dans le domaine « exceptionnel », les salariés n'ont pas le net.

11- <u>Frais de déplacement</u>: les CDD qui effectuent dans la même journée des déplacements sur plusieurs agences n'ont pas la possibilité de saisir leurs frais dans le logiciel, n'y a-t-il pas un souci? <u>Réponse de la Direction</u>: l'outil note de frais ne fait pas de restriction sur le type de contrat. En cas d'anomalie, il faut que le salarié contacte le département Gestion du Personnel.

Commentaires SPBA/CGT : si cela vous concerne... contactez le département gestion du Personnel.

12- <u>Frais de dossier</u>: pourquoi les offres crédits conso sur internet systématisent la gratuité des frais de dossier? Cela met en porte à faux le conseiller, le client ne comprenant pas qu'en agence cette gratuité n'est pas proposée, voire impossible à obtenir!

<u>Réponse de la Direction</u>: il est actuellement difficile, techniquement, d'appliquer des frais de dossier dans le simulateur internet. Des évolutions informatiques sont en cours pour que cela soit possible. Ceci dit, sur le web, la pratique commerciale se fait le plus souvent hors frais de dossier.



Commentaires SPBA/CGT : ... cela ne règle en rien le ressenti de nos clients, voire les incivilités qui peuvent avoir cours.

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





Délégués du Personnel Auvergne Questions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 7 novembre 2018 -

1 - <u>13^{ème} mois</u> : il a été question un temps de verser le 13^{ème} mois mensuellement, qu'en est-il ? <u>Réponse de la Direction</u> : cette option n'a pas été retenue par la CEPAL. Les salariés disposent déjà de la possibilité de bénéficier d'un acompte sur leur 13ème mois au mois de juin

Commentaires SPBA/CGT : c'est une demande de plusieurs collègues, dommage qu'elle soit rejetée ainsi.

2 - <u>CET et 13^{ème} mois</u>: en CET, le 13^{ème} mois est-il versé à échéance ou mensuellement? <u>Réponse de la Direction</u>: le versement du 13^{ème} mois reste identique en termes d'échéance pour les salariés en congé de fin de carrière.

Commentaires SPBA/CGT: précision qui a le mérite d'être écrite.

3 - <u>Prélèvement à la source et part variable à venir</u>: souvent la décision d'épargner sur le CET est prise le mois suivant le versement par méconnaissance initiale du montant. Plusieurs collègues demandent si l'introduction du PAS en 2019 aura un impact sur ce positionnement différé?

<u>Réponse de la Direction</u>: le prélèvement à la source (PAS) étant un taux appliqué aux revenus nets, il n'y aura pas d'impact: sur le mois de versement de la part variable, le PAS sera majoré en proportion de la somme versée et le mois de reprise de la somme versée pour la transférer sur le CET, le PAS sera minoré. Seul un changement de taux de PAS entre ces 2 mois (évolution de la situation personnelle tel qu'un PACS ou une naissance) pourrait avoir un impact.

Commentaires SPBA/CGT : ... et ainsi de suite en cas de PV versée > salaire mensuel !

4 - Forfait-jours et événements exceptionnels: dans votre logique de décompte, les jours pour événements exceptionnels vont-ils venir impacter le droit à jours de repos comme ce que vous soutenez vis-à-vis des jours d'ancienneté?

<u>Réponse de la Direction</u>: ces jours d'absence sont accordés en raison de la survenance d'évènements familiaux et ne sont pas de même nature que les jours de congés supplémentaires attribués automatiquement en fonction de l'ancienneté.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: n'empêche que ces jours de congés sont tous les 2 statutaires et que l'application que la Direction entend mettre en place pour les jours d'ancienneté va diminuer le droit à congés des salariés au forfait-jours.

5 - <u>CPF et CPA</u>: suite à la création du CPA, les modalités d'utilisation du CPF ont-elles changé?

<u>Réponse de la Direction</u>: le Compte Personnel de Formation fait partie du Compte Personnel d'Activité. Pour avoir accès à des informations personnalisées (heures, formation admises), chaque salarié peut se connecter sur le site internet dédié au CPA (<u>https://www.moncompteactivite.gouv.fr/cpa-prive/html/#/connexion</u>). Il obtiendra ainsi toutes les informations utiles le concernant, notamment le nombre d'heures inscrites sur son CPF ainsi que des informations sur les formations auxquelles il peut recourir dans ce cadre.

Le CPF évoluera au début de l'année 2019 car la Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel a modifié son fonctionnement, en particulier son mode d'alimentation. Un décret ultérieur en précisera les conditions d'application.

Commentaires SPBA/CGT: et cela ne va pas en s'améliorant!

6 - <u>Bilan de compétences</u>: pour réaliser un bilan de compétences, 2 modes d'inscription sont indiqués, quelle est la différence?

<u>Réponse de la Direction</u>: afin de connaître la procédure, nous vous invitons à consulter la fiche pratique dédiée au Congé Bilan de Compétences (CBC) dans Horizon RH.

Commentaires SPBA/CGT: pour contacter le FONGECIF Auvergne 04 73 29 31 41, pour le Limousin 05 55 79 10 78

7 - LOA et offre « salariés » : cette offre est-elle ouverte aux retraités CEP?

<u>Réponse de la Direction</u>: l'offre LOA a été présentée au CE. Il s'agit d'une offre destinée aux collaborateurs sous CDD ou CDI dès lors qu'ils comptent une ancienneté de 18 mois d'ancienneté.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: les retraités ne changent pas de voiture... c'est bien connu. Quoi qu'il en soit il est préférable de vérifier préalablement si l'offre est aussi alléchante que cela.

8 - <u>Conditions tarifaires</u>: les enfants du Personnel rattachés au foyer fiscal du salarié ont-ils droit à la remise de la tarification des produits? Si oui, quelle est la limite d'âge?

<u>Réponse de la Direction</u>: les conditions tarifaires préférentielles peuvent être étendues aux enfants du personnel dans la mesure où ils sont membres du foyer fiscal du salarié et co-titulaires d'un compte privé.

Commentaires SPBA/CGT: la notion de co-titulaire d'un compte privé ne nous parait pas évidente.

9 - <u>Forfait-jours</u> : actuellement l'acquisition d'un jour d'ancienneté supprime-t-elle numériquement un jour de RTT, OUI ou NON ?

<u>Réponse de la Direction</u>: nous n'entendons pas revenir sur les règles de fonctionnement du forfait-jours au sein de la CEPAL puisque ces modalités ainsi que les nouvelles modalités applicables à compter du 1er janvier 2019 ont fait l'objet de négociations avec les organisations syndicales ayant abouties à la signature d'un avenant au protocole d'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 27 avril 2001.

Commentaires SPBA/CGT: il faut mieux éviter de revenir sur un abus de droit! Mais l'histoire n'est pas finie.

10 - <u>Dépôt d'espèce</u>: pourquoi, sur le bordereau d'opération édité, la somme versée est à 0?



<u>Réponse de la Direction</u>: aucune remontée de dysfonctionnement à ce niveau n'a été effectuée auprès du service Qualité.

Commentaires SPBA/CGT : un exemple de cette anomalie est remis en séance.

11- <u>Frais de forçage MAD</u>: quelle est la réelle procédure pour le décompte des frais : est-ce le décompte de fin de journée ou l'ordre chronologique d'arrivée des opérations ?

<u>Réponse de la Direction</u>: il n'y a pas de changement des règles actuelles de gestion du MAD. Le solde de fin de journée est déterminant dans la perception des frais MAD.

Commentaires SPBA/CGT: les commerciaux s'étonnent de cette réponse.

12- <u>Versement professionnel</u>: certains paiements par « carte » ne sont pas créditées sur les comptes, existe-t-il des explications? Est-ce un domaine à surveiller?

<u>Réponse de la Direction</u>: il s'est produit, dans le courant du mois d'octobre, plusieurs dysfonctionnements au niveau de NPS sur la télécollecte des recettes commerçants.. A chaque fois, nous avons été prévenus par la filiale.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: ce n'est pas toujours le cas. Encore une fois, nous faisons la preuve en séance que les anomalies sont pléthores et que les filiales ne préviennent pas toujours.

13 - <u>Pression commerciale et décompte</u> « <u>labélisation</u> » : comment se fait-il que des collègues soient mis au pied du mur de ne pas être labélisé alors qu'il leur avait été dit le contraire auparavant ? Comme ensuite, la pression « labellisation » s'en trouve abusivement accentuée, les élus veulent savoir quelle préconisation vous pensez émettre face à ce type de situation ?

<u>Réponse de la Direction</u>: nous ne pouvons répondre à ce genre d'allégations sans connaître précisément le contexte et les situations concernées.

Commentaires SPBA/CGT: situation évoquée preuve à l'appui, espérons maintenant une régularisation rapide.

14 - <u>PPA et autres prêts</u>: ne devait-il pas y avoir des changements sur la détermination des taux accordés aux Salariés? Comment se fait-il qu'à la concurrence les Salariés bénéficient de taux nettement plus attractifs (ex. : 1% sans frais de dossier et assurance 0,19... contre => promo Salon de l'Auto : 2,90%, sans frais de dossier -sur ce coup- mais avec une assurance à 0,84)?

<u>Réponse de la Direction</u>: nous nous conformons, en la matière, aux préconisations et aux recommandations émises par l'URSSAF lors du dernier contrôle opéré au sein de la CEPAL.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: il est quand même bizarre que l'URSAFF s'intéresse plus à la CEPAL qu'aux autres banques de la place.



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

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



Syndicat du Personnel Banques-Assurances CGT Auvergne-Limousin Section Caisse d'Epargne



Délégués du Personnel Auvergne Questions SPBA/CGT

- Réunion du 5 décembre 2018 -

1 - Calendrier des réunions DP Auvergne 2019 ?

<u>Réponse de la Direction</u>: les 10/01, 07/02, 07/03, 04/04, 02/05, 06/06, 04/07, 22/08, 05/09, 03/10, 07/11, 04/12.

Nous avons fixé un calendrier jusqu'à décembre 2019, lequel sera forcément amené à évoluer en fonction de l'issue des négociations avec les OS concernant la mise en place du CSE. Ce calendrier n'engage donc aucunement la Direction au maintien des instances à l'identique. Les dates des réunions fixées à compter du mois de mai 2019 pourront servir à planifier d'autres réunions de la nouvelle instance ou de ses commissions.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: à noter que les dates proposées tombent des jeudis pour la plupart au lieu de vendredis ou mercredis auparavant. Ce n'est peut-être pas le meilleur choix.

2 - CET et CPF: Est-il possible d'utiliser son CPF pendant son CET?

<u>Réponse de la Direction</u>: lors de l'utilisation du CET, le contrat de travail du salarié est suspendu.

La mobilisation du CPF relève de la seule initiative du salarié. Lorsque la formation demandée est suivie en dehors du temps de travail, le salarié n'a pas à demander l'accord de la CEPAL et peut mobiliser ses heures de formation librement. Il est à noter que lorsque le salarié se forme sur son temps libre, ce temps de formation ne donne pas droit à rémunération. Nous rappelons également que la Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 modifie le fonctionnement du CPF, en particulier les modalités d'alimentation.

Commentaires SPBA/CGT: on ne le répéterait jamais assez, c'était quand même mieux avec le DIF ou le CPF actuel.

3 - Formation: pourquoi le parking n'est pas pris en charge pour les formations à Jaude?

<u>Réponse de la Direction</u>: en 2019, nous envisageons d'organiser nos formations tant à Limoges qu'à Clermont-Fd ce qui aura pour conséquence de libérer des places de parking à Delille.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: à vérifier sur 2019 mais ça ne répond pas à la question... car lors de tout déplacement, le parking doit être pris en charge.



4 - Equipe de remplacement : sont-elles appelées à disparaître?

<u>Réponse de la Direction</u>: cette question relative à l'organisation du réseau commercial ne relève pas des DP mais du CE.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: tout dépend de la formulation! Ici, elle porte sur la disparition potentielle de postes avec des conséquences pour celui ou celle de l'équipe de remplacement mais aussi des postes remplacés... pour l'instant!

5 - <u>Absence et remplacement par un CDD</u> : des changements sur le remplacement des salariés absents sont-ils prévus ?

<u>Réponse de la direction</u>: aucun changement n'est prévu. En cas d'absence supérieure à 3 semaines, la DRH étudie les possibilités de remplacement.

<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: espérons le car d'autres indices semblent indiquer l'inverse!

6 - HDJ: vont-elles toujours exister en 2019?

Réponse de la Direction: oui, les HDJ existeront toujours en 2019.

Commentaires SPBA/CGT: les modifications tiendront-elles alors sur la forme?

7 - <u>Dysfonctionnements</u>: Cela perdure, encore et toujours, avoir une informatique efficiente est-est-ce envisagé?

<u>Réponse de la Direction</u>: nous avons maintes et maintes fois répondu au sujet des dysfonctionnements informatiques qui peuvent concerner des applications gérées au niveau du Groupe ou d'une filiale.

Les salariés sont la plupart du temps informés des problèmes techniques et de leur résolution via Cloé.



<u>Commentaires SPBA/CGT</u>: nous avons maintes et maintes fois pointé du doigt ces dysfonctionnements sans grand résultat et ce n'est pas Cloé qui dira le contraire.



8 - <u>PAS</u>: Dans certaines entreprises, suite à la communication du taux de prélèvement par l'administration fiscale, afin de fournir un exemple concret, le montant du prélèvement individualisé a été simulé en bas du bulletin de salaire du mois 2018 considéré. Cette simulation sera-t-elle réalisée à la CEPAL?

<u>Réponse de la Direction</u>: dans le cadre de la mise en œuvre du prélèvement à la source et afin que les salariés de la CEPAL se préparent à ce changement, un document présentant la simulation du PAS a été transmis avec les bulletins de paie du mois de novembre.

Commentaires SPBA/CGT: la question était partie avant de recevoir le bulletin de novembre.

9 - <u>Carte Apetiz</u>: est-ce possible d'arrêter individuellement cette prestation sans mettre en péril les avantages fiscaux consentis (*Cepal + Salariés*) par l'administration fiscale?

<u>Réponse de la Direction</u>: il s'agit d'une option pour un salarié qui peut librement refuser l'attribution de titres restaurant. Pour autant, dans un tel cas, il ne peut pas demander de compensation en échange. Le salarié doit adresser un mail au département Gestion du Personnel pour formaliser par écrit sa décision.

Commentaires SPBA/CGT: ceci n'est pas ce qui semble être indiqué sur le site de l'URSSAF...!?

10 - <u>Horaires non standards et primes d'astreinte et/ou de sujétion</u> : combien d'agences ne sont pas sous l'horaire standard ? Des primes d'astreinte ou de sujétion sont-elles servies ? Des changements sont-ils intervenus récemment ?

<u>Réponse de la Direction</u>: 2 agences ainsi que l'espace Gestion privée et la structure C Ma Banque fonctionnent sur des horaires autres que l'horaire standard. Les indemnités ou primes de sujétion liées à une contrainte horaire particulière (horaire tardif de fin de journée par exemple) peuvent effectivement ne plus être versées lorsque la contrainte horaire disparaît.

Commentaires SPBA/CGT : le contraire est aussi vrai... → versée si elle apparait.

11- <u>Challenge Prêts Conso</u>: suite aux incidents de la semaine 47, serait-il possible de prendre en compte la mise en force du dossier plutôt que le versement des fonds?

<u>Réponse de la Direction</u>: il n'est pas prévu de faire de modification en ce sens. Si on intégrait les mises en force, on compterait également les crédits Black Friday non encore confirmés par les clients ainsi que l'ensemble des crédits projet.

Commentaires SPBA/CGT: malgré tout, les incidents font que la mise en force semble être la solution la plus juste.

12 - <u>Black Friday</u>: Au vu des taux pratiqués par la concurrence (*CA 0,99*%), n'est-ce pas au final une contre-pub?

<u>Réponse de la Direction</u>: cette question a déjà été abordée lors de la dernière réunion du CE. Au vu des résultats enregistrés, cette opération est un beau succès.



Commentaires SPBA/CGT: dixit ma grand-mère... c'est quand même à la fin de la foire qu'on compte les bouses.

13 - <u>IARD et remises tarifaire</u> : pourquoi une telle lourdeur dans la procédure de remise ? Une simplification est-elle envisagée en 2019 ?

<u>Réponse de la Direction</u>: la procédure de remise tarifaire est expliquée dans les dossiers commerciaux et un suivi existe dans les Tableaux de bord. L'an prochain, ce dispositif devrait être reconduit et sera certainement à la main des DA.

Commentaires SPBA/CGT: certainement une bonne initiative... si la mise en place est bien effective sur 2019.



<u>Vos représentants SPBA/CGT</u>: 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...

