



- Réunion du 7 février 2019

1 - Calendrier des réunions DP Auvergne : suite à la question précédente, les élus proposent qu'au 1er semestre au moins 2 réunions soient fixées comme avant le vendredi matin (ex. mars et juin), est-ce possible ?

Réponse de la Direction : la réunion du mois de mars est maintenue le jeudi 7 mars après-midi. Quant à la réunion du mois de juin, nous acceptons de la reporter au vendredi 7 juin 2019 matin.

Commentaires SPBA/CGT : si elle a lieu, car les élections du CSE pourraient intervenir avant. Mais c'est mieux le vendredi.

2 - Objectifs CEPAL 2019 : suite aux remontées sur le manque de liquidités qui nous toucherait, des inquiétudes sont soulevées par nombre de commerciaux qui demandent si cela va entraîner des changements d'objectifs ? Si oui, les quels ?

Réponse de la Direction : Trois lignes d'objectifs vont être modifiées au niveau de la CEPAL. Elles seront répercutées aux unités en fonction de l'objectif propre existant :

Parts Sociales => + 25M€ Crédits Immobiliers => - 20 M€ Crédits personnels => + 10 M€
Il sera procédé à une modification de l'agrégat épargne et crédit en conséquence

Commentaires SPBA/CGT : ... alors que les objectifs n'étaient, à une époque, non modifiables en cours d'exercice !

3 - Dysfonctionnements : des améliorations sont-elles vraiment envisagées ? Pour quand ?

Réponse de la Direction : pour information, la dernière enquête de satisfaction menée par IT-CE auprès de 16 établissements enregistre une amélioration du taux de satisfaction global de 3 % par rapport à l'année précédente sur les fonctionnalités Mysys quotidiennes. Certaines fonctionnalités conservent cependant un taux de satisfaction peu élevé comme la gestion des comptes en déshérence ou l'intégration de MIF2 pour les entretiens commerciaux et les parcours clients (marché des particuliers) ou la refonte de CENet (marché des entreprises).

Commentaires SPBA/CGT : les dysfonctionnements continuent, la satisfaction s'améliore. Que demander de plus ?

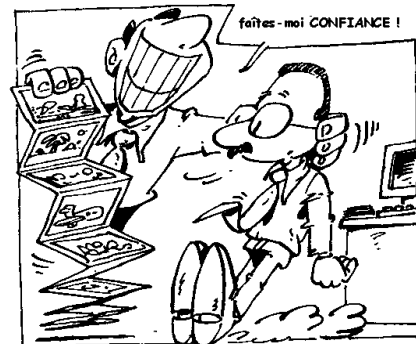
4 - Info RH : plusieurs endroits peuvent contenir des infos mais certains d'entre-eux ne semblent plus mis à jour, afin d'éviter cela tout en ne faisant qu'une mise à jour, un lien ne pourrait-il pas renvoyer sur le bon endroit à partir de ceux qui ne le sont pas ou plus ? (ex. barème des prêts).

Réponse de la Direction : pour un nouveau collaborateur arrivant à la CEPAL, nous sommes obligés de conserver pour l'instant un espace d'information distinct d'Horizon RH. Toutefois, ce problème sera résolu à terme.

Commentaires SPBA/CGT : les nouveaux collaborateurs vont-ils se faire rares ?

5 - « Arbitrage » et conseil client : a-t-il été donné comme consigne de vendre de l'Hélios pour placer du Nymphéa ? Est-ce cela le conseil client ?

Réponse de la Direction : cette question sur la politique commerciale de l'entreprise n'est pas une attribution des DP.



Commentaires SPBA/CGT : mais cela le devient en cas de sanction ! Etre préventif nous paraît plus opportun !!!



6 - Prime de « pouvoir d'achat » : est-ce réellement cela, dès lors que son calcul est proraté pour les maladies ou autres absences plus subies qu'autre chose ? Serait-il possible d'annuler ces amputations non conformes à l'objet même de cette prime ?

Réponse de la Direction : il n'est pas envisagé d'annuler ces modulations. Cette prime a été versée dans le respect des dispositions fixées par la Loi, en accord avec les recommandations du Groupe BPCE.

Commentaires SPBA/CGT : la loi disait simplement que la proratisation était une possibilité, non une obligation !



7 – Congés d'été : le nombre d'auxiliaires d'été a-t-il été arrêté ? Cela va-t-il se passer dans les mêmes conditions qu'habituellement ?

Réponse de la Direction : le nombre n'a pas encore été arrêté. La campagne sera officiellement lancée début mars. Le format n'a pas encore été arrêté.

Commentaires SPBA/CGT : cette info est utile pour poser et valider des congés dans les services et agences.

8 – Prise de rendez-vous et fiabilité : il arrive que des clients viennent pour un rendez-vous qui apparaît bien sur leur téléphone mais qui n'est pas dans l'agenda du conseiller, ce loupé lors de prise de rendez-vous directement par les clients est-il déjà remonté ?

Réponse de la Direction : il semble que cela arrive lorsque le client ne va pas jusqu'au bout de sa validation de prise de RDV sur son téléphone mobile. Il y a un écran récapitulatif des éléments du rendez-vous, le client pense son RDV validé et ne clique pas sur « validation » en bas de l'écran. L'identification précise est en cours et un correctif sera demandé.

Commentaires SPBA/CGT : à vérifier quand même.

9 – Rendez-vous PAC : alors qu'il est demandé de prendre des rendez-vous qualifiés, voire sur le portefeuille, ceux pris par PAC ne le sont pas ou avec des motifs erronés et hors du portefeuille. Quelle est la cohérence ?

Réponse de la Direction : afin d'assurer le démarrage de l'année 2019 sur l'activité épargne, une action PAC a été lancée pour alimenter les agendas des GC. Il s'agit d'une cible épargne et c'est la seule action en cours avec PAC.

Commentaires SPBA/CGT : heureusement, vu le nombre de lapins avec ce type de rendez-vous !

10 – Pression commerciale : rendez-vous semaine quantitativ, le retour ! Avec les plages fixes (MAD, RPM, prépa RDV, phoning obligatoire, RAC...), l'autonomie n'existe plus, est-ce cela les nouveaux repères métiers ?

Réponse de la Direction : le taux de visite des portefeuilles de clients a sensiblement régressé ces dernières années. Le nombre de RDV physiques est tombé à un niveau extrêmement bas mais n'est pas compensé par une hausse équivalente des contacts via les nouveaux canaux. Nous devons accroître à nouveau l'intensité relationnelle avec les clients pour faire progresser le taux de visite des portefeuilles. 25/30 contacts hebdomadaires de toutes natures doivent permettre de nourrir l'activité, atteindre les objectifs, rencontrer les clients des portefeuilles de telle sorte que le taux de visite progresse.

Commentaires SPBA/CGT : retour en arrière donc ! A force de mettre nos clients dehors...

11 - Nouveaux portefeuilles : le traitement de la GERC des clients qui ne seront plus en portefeuille nominatif va incomber au CRC, cette activité supplémentaire a-t-elle pris en compte dans l'effectif de cette agence ?

Réponse de la Direction : les clients non éligibles au portefeuille nominatif ne généreront plus de GERC « campagne ». Les événements GERC classiques (débit important, mvt créditeur, etc...) continueront d'exister. La proactivité sur ces clients hors portefeuille nominatif sera effectuée au travers de campagnes sur des produits ciblés confiées à E-Média.

Commentaires SPBA/CGT : toujours plus de travail avec toujours moins de monde, l'équation est connue !!!

12 - Vœux 2018, annonces et suites ? Lors des vœux 2018, il avait été annoncé aux salariés que la Direction voulait revoir sa politique salariale, qu'en est-il vis-à-vis de cette annonce (sauf à constater des baisses en PV ou en Intéressement !)?

Réponse de la Direction : la NAO est l'occasion de pouvoir échanger sur ces différents points. Cette thématique fait partie des chantiers ouverts dans le cadre du Plan Stratégique 2018-2020

Commentaires SPBA/CGT : si la NAO est obligatoire, aboutir ne l'est pas... malheureusement !

13 - Forfaits-jours : comment sont décomptés les congés 2018 pris sur la 1ère semaine 2019 pour les salariés au forfait-jours et vis-à-vis 206 ou 209 jours de travail ?

Réponse de la Direction : le reliquat de congés payés à prendre en 2018 posé, par dérogation, sur la 1ère semaine de l'année 2019 ne sera pas comptabilisé dans le décompte des jours travaillés sur l'année en cours.

Commentaires SPBA/CGT : ... salariés qui devront donc travailler 206 ou 209 jours sur les 51 semaines restantes..



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

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