



**1 - PC 21, remontées et chiffres faux** : les DP relancent la Direction face à un tel souci... Alors que ces chiffres servent à apprécier le travail des salariés, laisser perdurer ce dysfonctionnement est inacceptable ! A quand des chiffres fiables ?

**Réponse Direction** : *Le PC 21 est mis à jour de manière hebdomadaire. Il intègre des chiffres venant des filiales et à ce titre ceux-ci sont chargés le plus rapidement possible par ITCE. A ce titre, tous les résultats sont comptabilisés mais parfois de manière décalée. En tout état de cause, sur le PC 21, les ouvertures brutes cumulées correspondent exactement au réalisé.*

**Commentaires SPBA/CGT** : de fait, le compteur hebdo est FAUX ! En effet, comme plusieurs remontées sont décalées, elles ne font plus tourner, lors de celles-ci, le compteur hebdo (car pas sur la bonne semaine) mais celui des chiffres cumulés.

**2 - Info et dysfonctionnements** : les commerciaux ont découvert que Grandioz est suspendu, pour quel motif ? L'agenda doit-il rester ouvert (*on travaille en permanence avec lui*) ou fermé (*pendant les relations clients, il provoque des dysfonctionnements*) ?

**Réponse Direction** : *GRANDIOZ a été suspendu, car il n'y avait pas d'appétence sur ce produit.*

*Il y a effectivement des dysfonctionnements sur l'agenda qui seront corrigés lors de la nouvelle version du 9 février. Dans l'attente, il est recommandé de ne pas maintenir l'agenda ouvert.*

**Commentaires SPBA/CGT** : qu'un produit ne soit plus disponible fait partie des surprises régulières. Quand à l'agenda, on se trouve dans la partie des précautions à ne pas oublier...

**3 - Quel CRE fait remonter le crédit dans la base** : quelle est la réponse d'ITCE ?

**Réponse Direction** : *La Direction a fait une demande à ITCE en ce sens début décembre qui a été relancé fin décembre. Elle est dans l'attente d'une réponse.*

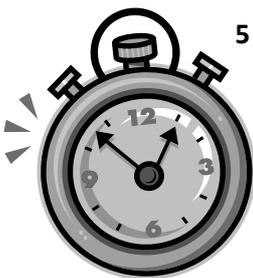
**Commentaires SPBA/CGT** : même lors des réunions CE/CHSCT avec la Direction de la BDD, la réponse n'a pas pu être donnée avec certitude. Nous patienterons donc encore jusqu'à une de nos prochaines réunions...



**4 - Contrat d'apprentissage et RTT** : selon les textes «... Dès lors que l'horaire de travail de l'entreprise leur est applicable, les apprentis et les jeunes sous contrat de formation en alternance se voient appliquer les mêmes modalités de RTT que les autres salariés dans la mesure où elles ne sont pas incompatibles avec leur situation de jeunes en formation. De ce fait, ils peuvent donc, par exemple, bénéficier des jours RTT de même que les autres salariés de l'entreprise, mais leur mise en œuvre doit s'adapter à leur situation particulière. ...». Pourquoi cela ne serait pas le cas à la Cepal ?

**Réponse Direction** : *Sur les contrats d'apprentissage, la CCI nous contraint d'appliquer la durée de 35 heures hebdomadaire. Si des situations particulières existent, elles seront examinées.*

**Commentaires SPBA/CGT** : il semble donc que cette contrainte vienne plus de la CCI que réellement des textes en vigueur.



**5 - Mesure du temps de travail** : lorsque des dépassements sont officiellement répertoriés, outre l'analyse qui peut en ressortir, des mesures de compensation (*récupération, paiement*) sont-elles mises en place ?

**Réponse Direction** : *La Direction rappelle que les salariés doivent par principe respecter leurs horaires de travail, les dépassements d'horaires de travail devant demeurer exceptionnels et limités aux situations visant à répondre au besoin de la clientèle et avec accord de la hiérarchie. Les dépassements d'horaires effectués dans ce cadre font l'objet d'une récupération qui est déclarée dans l'outil de gestion des absences par le salarié concerné (déclaration dans l'outil des « heures à récupérer » puis de la journée d'absence au motif de « récupération »).*

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction ne considère pas les mesures effectuées comme officielles car réalisées sur la simple bonne foi des salariés. La confiance est de mise !!!

**6 - Mesure du temps de travail et effectif affecté** : n'a-t-il pas été constaté de façon flagrante que, sur certains points de vente, le manque d'effectif était criant ? Quelles mesures correctives sont-elles envisagées ?

**Réponse Direction** : *La Direction vient de présenter en décembre au Comité et au CHSCT, les résultats de la première mesure du temps de travail. La mesure a été effectuée sur 5 agences du 1er au 31 octobre 2013. Le taux de retour de cette première mesure est important : 95%, ce qui permet d'avoir une mesure représentative.*

*Sur les résultats, il a été constaté un écart moyen entre l'horaire collectif de travail attendu et l'horaire réalisé de 5,69%. Cet écart est réparti de manière très aléatoire d'une personne à l'autre, d'un métier à l'autre et d'un point de vente à l'autre. Il n'y a pas de caractéristiques communes sur les jours de la semaine, les semaines sur le mois et la répartition des écarts dans la journée.*

Il a été remarqué des écarts plus importants sur quelques points de vente et notamment pour des personnes à temps partiel. La Direction regarde si ces situations atypiques sont liées à un événement exceptionnel ou s'il s'agit d'écarts structurels afin d'apporter les solutions adéquates.

Après examen de situation des 5 agences concernées, il n'apparaît pas de situation de sous-effectif (absence de poste vacant et remplacement par des CDD).

**Commentaires SPBA/CGT** : visite sur place et connaissance du terrain ont apporté plus de certitudes aux élus que le simple traitement administratif des heures effectuées ! Prétendre qu'il n'y a pas de sous-effectif dans la situation évoquée est de la mauvaise foi.

**7 - Conditions de travail** : les nouvelles tâches ayant plus que modifié les divers temps à consacrer aux réponses mail, messages, ... ne trouvez-vous pas, comme les élus, qu'une révision du référentiel est impérative ?



**Réponse Direction** : Une réforme des call-flow sera engagée courant 2014.

Le mail est un autre moyen de communication utilisé de plus en plus par nos clients pour nous contacter. Il présente l'avantage d'offrir de nouvelles opportunités commerciales tout en augmentant la satisfaction client et permet de réduire le temps de visite en agence.

Les nouvelles technologies, notamment le projet « entreprise numérique » (scan au poste de travail, signature électronique) génèrent un gain de temps pour le réseau.

Ceci dit, une relecture des référentiels sera proposée aux managers commerciaux pour validation par le Directoire afin d'intégrer les conséquences et opportunités du multicanal dans le quotidien des commerciaux.

**Commentaires SPBA/CGT** : nous attendons avec impatience ces évolutions des référentiels afin de suivre si la réalité du terrain est enfin respectée.

**8 - Intéressement et DRC sur EER** : il avait été indiqué que tout dossier incomplet devrait être clôturé avant de dépasser les 3 mois. La procédure a-t-elle effectivement été appliquée ?

**Réponse Direction** : La connaissance du client est à la fois une nécessité commerciale et une obligation réglementaire devant permettre de justifier de la connaissance du client aussi bien dans les relations en matière de conseil que dans la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Pour les EER, l'ouverture d'un produit est conditionnée à la présence du DRC complet et conforme du client. C'est pourquoi, il est demandé au réseau de relancer leurs clients si le DRC n'est pas complet. Ceci dit, il n'y a pas de procédure mentionnant une clôture automatique si le dossier n'est pas régularisé passé les 3 mois.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette réponse ne correspond pas aux échanges que nous avons eus lors de la négociation sur l'accord d'intéressement. Ce point fera donc l'objet de toute notre attention.

**9 - Portefeuilles Pro** : au delà de combien de relations actives, les portefeuilles des GC Pro sont-ils dédoublés ?

**Réponse Direction** : Une cible moyenne de 180 relations actives est recherchée.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour mémoire, dans les situations de dépassement de cette moyenne, des renforts sous forme de contrats d'apprentissage ont été alloués.

**10 - Clients Pro et assistance** : compte tenu du nombre de plus en plus important des relations gérées et des divers problèmes soulevés auprès des GC Pro, une Hot Line Pro semble indispensable, qu'en pense la Direction ?

**Réponse Direction** : L'utilité d'une HOT Line Pro sera examinée dans le cadre de la mise en place du nouveau Groupe Multimédia.

**Commentaires SPBA/CGT** : reste à l'examen d'être fait le plus rapidement possible !

**11 - Agendas, calendriers... et mécontentement clientèle** : pourquoi cette allocation 2013 ridicule (alors que les BP en distribuent, elles, largement !) ? Où est la qualité prônée à longueur de temps par la Direction, dans la communication déjà ! ?

**Réponse Direction** :



Année	2014	2013	2012
Agendas bureau	6 100 exemplaires	7 200 exemplaires	8 000 exemplaires
Agendas poche	12 000 exemplaires	12 000 exemplaires	10 000 exemplaires
Calendriers	35 595 exemplaires	25 000 exemplaires	25 000 exemplaires

Le nombre d'agendas de bureau, conformément à ce qui est remonté de l'enquête que nous effectuons chaque année, a été diminué en trois ans de -1.900 exemplaires au profit du nombre de calendriers qui a augmenté de +10.595 exemplaires.

Et si on regarde en nombre total d'articles distribués, c'est bien plus +9.495 articles cette année, soit +21% de 2013 à 2014.

**Commentaires SPBA/CGT** : plus en amont, moins en bout de chaîne... cherchez l'erreur !

**12 - Hot line et formation** : où en est la décision sur la prime qui avait été évoquée pour les salariés en charge d'accompagner et former les nouveaux hot-liners ?

**Réponse Direction** : L'accompagnement est en cours, la Direction n'a pris encore aucune décision à ce jour.

**Commentaires SPBA/CGT** : la question sera à nouveau posée.

**13 - Dépôt de chèque** : répartir un chèque sur différents comptes ne serait plus possible, quelles en sont les raisons ? Le fait d'effectuer la répartition dans la foulée par un virement interne peut entraîner des agios, une neutralisation est-elle possible ?

**Réponse Direction** : *Le dépôt d'un chèque doit se faire sur un seul compte pour assurer la traçabilité des remises dans le respect des lois et règles en vigueur, afin de protéger nos clients des fraudes, vols, escroqueries, et de protéger la CEPAL contre le risque de blanchiment.*

*La CEPAL est soumise à un rapport annuel sur la sécurité des moyens de paiement, particulièrement surveillée par les autorités de tutelle.*

*Les bordereaux de remise de chèques n'ont jamais comporté la possibilité d'alimenter plusieurs comptes.*

*Des pratiques pouvaient exister au guichet qui ne permettaient pas d'assurer la traçabilité des remises « éclatées » sur plusieurs comptes.*

*Le contrôle de la traçabilité peut éviter de lourdes sanctions à la CEPAL.*



**Commentaires SPBA/CGT** : rien n'est proposé quant à la neutralisation... en cela c'est vraiment dommage.

**14 - Soldes des LEP, Livrets Jeune,... et clôture sur 24ème quinzaine** : est-ce l'intérêt du client de lui faire perdre une quinzaine ?

**Réponse Direction** : *L'opération menée en fin d'année a pour but de mettre en conformité avec les textes les clients et l'établissement. A ce titre, notre opération est conforme.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les Elus maintiennent, textes à l'appui...

**15 - Soldes des livrets des clients ayant plus de 100 ans** : est-ce une procédure qualité ? Est-ce une tare de dépasser le siècle ?

**Réponse Direction** : *Suite au constat d'un nombre élevé de livrets pour des personnes de plus de 100 ans par rapport aux données démographiques des deux régions et dans une démarche de sécurisation des avoirs de nos clients centenaires, il a été décidé de regrouper les avoirs d'une partie des clients de plus de 100 ans dans un compte collectif avec pour conséquence la clôture des comptes et la clôture du client bancaire à terme. Cette clôture a concerné des personnes âgées de plus de 100 ans dont les comptes n'avaient plus de mouvement et sans lien actif, étant précisé que les clients non NPAI ont reçu en amont un courrier.*

*Un mail d'information a été adressé sur ce sujet à la hiérarchie commerciale et au Département Evènements Clients, expliquant l'opération et le process en cas de réclamations. A ce titre, peu de réclamations ont été enregistrées.*

**Commentaires SPBA/CGT** : face aux clients qui ont eu à subir à tort cette fermeture, les mots ne suffisent pas tout le temps.

**16 - Accès aux fiches « Clic & Clair »** : maintenant il faut identifiant et mot de passe... pourquoi ces fiches ne sont plus accessibles en direct ?

**Réponse Direction** : *Ces fiches sont disponibles pour chaque collaborateur version électronique directement sur le site de notre prestataire, ce qui suppose l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe (cepal dans les 2 cas). Ce nouvel outil s'inscrit dans une démarche de développement durable et offre plus de fonctionnalités (recherche facile, impression, possibilité de faire des annotations) et surtout les fiches sont mises à jour régulièrement.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ne plus avoir accès aurait été dommage car ces fiches, de l'avis de tous, sont de qualité.

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 7 février 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).

...qui vous souhaitent à toutes et tous, une très bonne année 2014.

#### Bulletin de contact ou d'adhésion

NOM : ..... Prénom : .....

Lieu de travail : .....

Travail : .....  Portable.....

Courriel personnel : .....

#### Bulletin à renvoyer à :

**Alain Barasinski**, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013  
Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : alain.bara@free.fr

ou **Alain Mouly**, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris - BO 0413  
Tél. 06 42 19 66 75 Courriel : a.mouly2@gmail.com



➔ **Alerte** : c'est de pire en, pire ! Avez-vous conscience que les journées ne font que 24 h ? Les commerciaux demandent de leur lâcher la bride et d'arrêter de changer les directives au gré du vent.  
Déjà, en ce début d'année, une question récurrente se pose : les objectifs 2014 sont-ils réalisables ?  
... pour l'instant, avec toutes les approximations et difficultés rencontrées, beaucoup ne le pensent pas !!  
Ce n'est pas en durcissant la pression, sans fournir de moyens réels et concrets, que cela va s'améliorer. Multiplier les contraintes est contre productif et les souffrances génèrent un poids de plus en plus lourd à supporter. A peine 5 semaines et des situations de burn-out commencent à poindre. Pour réussir à faire son travail ou simplement approcher le niveau de production demandé, les dépassements horaires sont pléthores. La santé des salariés est en jeu, la Direction se doit de répondre à son obligation de résultat sur ce point, avant que d'autres acteurs ne soient poussés à le faire.

**1 - Compteurs faux... suites** : lors de la réunion précédente, vous nous avez expliqué pourquoi le compteur hebdo était faux mais que la vente était comptabilisée plus tard dans le cumul... qu'en est-il des récriminations faites aux commerciaux sur la prise en compte du compteur faux ? Que le compteur soit faux, c'est déjà exaspérant mais, en plus, être critiqué dessus dépasse les limites !!!

**Réponse Direction** : comme nous l'avons indiqué lors de la précédente réunion, les compteurs ne sont pas faux, tous les résultats sont comptabilisés mais parfois de manière décalée. En tout état de cause, sur le PC 21, les ouvertures brutes cumulées correspondent exactement au réalisé. Ces éléments sont connus des managers.



**Commentaires SPBA/CGT** : ... réponse spacieuse car le compteur hebdo est faux (c'est l'explication du « décalé ») ! Notre souci reste de savoir pourquoi ce compteur hebdo sert encore à prodiguer des remarques, pour ne pas dire « réprimandes » ?

**2 - Fiabilité** : les remontées automatiques des EER ne fonctionneraient pas à 100%, quelle préconisation en découle ?

**Réponse Direction** : le suivi actuel est plus fiable que le précédent qui reposait sur une déclaration manuelle et qui comportait des oublis de saisie (estimé en 500 et 1000 par an). Des évolutions du nouveau traitement ont été apportées afin d'améliorer quelques cas qui ne remontaient pas dans la 1ère édition de janvier (avec rattrapage historique). L'objectif de chaque PDV a été adapté pour tenir compte de la mise en norme de notre règle de gestion différente de 2013, qui était basée sur le déclaratif.

**Commentaires SPBA/CGT** : plus fiable certes, mais certaines EER ne remontent pas... que faire ?

**3 - Conditions de travail** : tout est prioritaire et, depuis l'HDJ du 30/01/14, viennent s'ajouter les ventes par téléphone sur les détenteurs de PEL et d'assurance-vie. Où trouver la sérénité dans tout cela ? Comment travailler dans la bonne humeur (dixit les discours entendus lors des vœux) ?

**Réponse Direction** : nous nous devons de réagir face à la décollecte qui nous touche dans une période de plus traditionnellement positive. Le manager ajuste la contribution de chacun à l'opération en fonction de la réalité du plan de charge de l'agence.

**Commentaires SPBA/CGT** : en décryptant, on croit saisir qu'il ne faut pas empiler mais ajuster la charge de travail... Chiche !



**4 - Ventes par téléphone et conformité** : est-ce conforme de collecter sans la signature du client, notamment en cas de rétractation ? Comment annuler des versements sur PEL et sur assurance-vie ?

**Réponse Direction** : toutes nos opérations sont validées par la Conformité (délai de rétractation). Le versement complémentaire par téléphone sur un plan avec confirmation de notre part par courrier ou mail est conforme. Nous n'avons pas autorisé la même opération sur l'Assurance Vie.

Les annulations de versements PEL sont traitées par le back Office Epargne. Les personnes habilitées sont les techniciens Epargne. Il suffit d'envoyer un mail à la boîte « Epargne » : epargne@cepal.caisse-epargne.fr

**Commentaires SPBA/CGT** : une réponse qui confirme que ce qui est demandé dans certaines Agence, par des managers souvent par trop zélés, n'est pas toujours conforme. A la Direction de passer le message !

**5 - Hausse des taux de crédit immo** : avec ces taux, comment placer nos crédits face à la concurrence ?

**Réponse Direction** : il n'y a pas eu de hausse ni de baisse depuis décembre répercutée sur le TP2, la dernière hausse ayant eu lieu en novembre 2013 (+10 bp environ). Les délégations nous permettent de rester compétitifs sur les bons dossiers apportant des contreparties (Directeur d'Agence = TP2-0.60 et Directeur de Groupe sans limite).

**Commentaires SPBA/CGT** : « contreparties » c'est bien un langage dont les clients et la concurrence n'ont que faire !

**6 - LEP et clause de Grand-père** : pourquoi ne pouvons- nous pas faire l'extourne des LEP soldés en automatique début 2014 ?

**Réponse Direction** : les LEP qui ont été clôturés en automatique concernent des clients qui n'étaient pas éligibles au titre de l'année 2013 et dont l'année de grâce était déjà reconduite jusqu'au 31/12/2013, et non jusqu'au 1er janvier 2014. La clause de grand-père n'étant applicable que pour les LEP en stock au 1er janvier 2014, aucune extourne ne doit être possible.

**7 - LEP et clause de Grand-père** : que compte faire la Direction pour les clients dont le LEP a été clôturé au 16/12/2013 (qui auraient pu en bénéficier jusqu'en 2017) qui en demanderaient la réouverture ?

**Réponse Direction** : les comptes clôturés dans le cadre de notre opération de fin d'année ne répondent pas à cette clause.

**Commentaires SPBA/CGT** : ces 2 réponses sont erronées à partir du moment où elles ne pointent pas toutes les situations... et laissent le commercial dans l'embarras face à son client.

**8 - Hot Line Réseau** : lors de la dernière réunion du CHSCT, il a été acté que des travaux de mise aux normes acoustiques seraient effectués à la HOT LINE de Delille. Quand vont-ils débiter ?

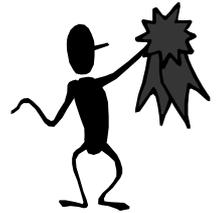
**Réponse Direction** : il est prévu de réaliser des plans sur le 1er trimestre 2014 et les travaux sur le 2nd trimestre.

**Commentaires SPBA/CGT** : enfin... pourrions nous dire.

**9 - Hot line et formation** : où en est la décision sur la prime évoquée pour les salariés en charge d'accompagner et former les nouveaux Hot-liners ?

**Réponse Direction** : des dispositions ont été prises et l'information a été communiquée aux intéressés par leurs managers.

**Commentaires SPBA/CGT** : qu'une différenciation ait été pratiquée, n'est pas un élément satisfaisant.



**10 - Virements SEPA** : comment et à quelle date ont été formés les commerciaux à cette nouvelle procédure ?

**Réponse Direction** : le réseau a été informé et formé par un HDJ le 28 novembre et par des RAC semaine du 10 au 14 décembre 2013. La demande de formation supplémentaire remontée par les DP a été transmise à la Direction compétente.

**Commentaires SPBA/CGT** : si elle a eu lieu, cette formation ne semble pas avoir marqué les esprits !

**11 - Quel CRE fait remonter le crédit dans la base** : quelle est la réponse d'ITCE ?

**Réponse Direction** : pour un crédit immobilier, c'est la saisie de l'accord de l'emprunteur. Pour un crédit consommation, c'est l'acceptation de l'offre. Dans tous les cas, le crédit remonte dans le CRE sans attendre le déblocage des fonds. Il est possible de visualiser le crédit dans le CRE lui-même, mais également dans le PC 44 et l'AC 20.

**Commentaires SPBA/CGT** : ouf... enfin une réponse.

**12 - Hot Line réseau** : aujourd'hui, quel est l'intitulé exact du poste de Hot-liner Réseau ? Où peut-on trouver la définition d'emploi ?

**Réponse Direction** : les définitions d'emploi sont disponibles sur le portail RH (Technicien Production Bancaire et Animateur Hotline), onglet Emploi et Carrières.

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est bien pour cela qu'avec les récentes modifications d'organigramme, il faut revoir position et définition.

**13 - Part variable IRP** : comme cela avait été confirmé dans les paroles mais pas dans les faits, sera-t-il enfin possible d'avoir 2 documents séparés précisant les montants versés au titre de la part variable ?

**Réponse Direction** : il n'est pas possible informatiquement d'établir des courriers distincts.

**Commentaires SPBA/CGT** : ... dans le catalogue DIF, il y a des formations « informatique » !

**14 - Part variable et CET** : suite aux remontées de l'an passé, quelle sera la procédure de versement de la part variable sur le CET cette année ?

**Réponse Direction** : les personnes souhaitant mettre leur part variable sur leur CET, quel qu'en soit le montant, peuvent le faire en amont de son paiement au moyen de la fiche CET. Pour les personnes qui désirent mettre leur part variable sur leur CET, une fois son montant connu, une demande devra être faite au service de Gestion du Personnel qui procédera à une régularisation sur la paie du mois suivant son paiement et sur les mois d'après si nécessaire.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les personnes intéressées, la 2<sup>nd</sup> alternative sera assurément la plus prisée.



**15 - BLS et nouveau logiciel** : certaines fonctions ne sont plus disponibles (historiques, comptes Pro, ...), est-ce une avancée ?

**Réponse Direction** : une migration est en cours sur les BLS par IT-CE, qui se traduit provisoirement par un rétrécissement du périmètre fonctionnel. IT-CE prépare les évolutions afin de revenir aux fonctionnalités habituelles.

**Commentaires SPBA/CGT** : Vite, vite... ça urge ! Pourquoi faire dans la précipitation au lieu d'attendre sagement que les évolutions soient totalement opérationnelles ?



**16 - HDJ et débordement d'horaires** : question qualité, ne serait-il pas judicieux de refaire le point sur le temps de trajet des collaborateurs qui se rendent après la réunion sur leur lieu de travail afin d'éviter le mécontentement de notre clientèle et, par là même, un stress des collaborateurs pour se rendre au plus vite sur leur lieu de travail et ouvrir à la clientèle avec le moins de retard possible ?

**Réponse Direction** : nous avons autorisé à titre conservatoire des modifications d'horaires dans le cadre de la réorganisation, le temps de construire le dossier pour passer dans le cadre du processus de modification des horaires des agences (CHSCT / CE). Le dossier sera finalisé à la BDD en fin de semaine.

**Commentaires SPBA/CGT** : que des changements d'horaires interviennent suite aux réorganisations est compris de toutes et tous. A contrario que, de plus en plus fréquemment, les horaires de fin d'HDJ soit plus proches de 10 h que de 9 h 45, là ça ne passe plus !

**17 - Phoning et dépassement d'horaires** : est-il normal lors d'accompagnement de collaborateurs sur des séances phoning de pratiquer le dépassement d'horaire ? Au-delà de cette remarque, doit-on considérer que la récupération du dépassement est implicite ?

**Réponse Direction** : si lors d'accompagnement de collaborateurs des dépassements d'horaires ont été effectués, ils devront être déclarés et récupérés selon les modalités en vigueur.

**Commentaires SPBA/CGT** : Y a qu'à !

**18 - HDJ** : est-il une fois encore normal qu'un responsable se permette en séance des réflexions personnalisées stigmatisant des collaborateurs ? Ne devait-il pas y avoir des formations à la communication positive ? Comment de telles situations peuvent-elles perdurer ?

**Réponse Direction** : la Direction rappelle que les réunions collectives ne peuvent être utilisées pour communiquer sur les contributions et classement individuel et pour stigmatiser des collaborateurs.

Si des exemples précis de pratiques visant à stigmatiser des collaborateurs au cours de réunion collective étaient remontés, ils seront traités.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour mettre une 2<sup>ème</sup> couche, ou pour faire arrêter les pratiques dénoncées depuis des mois ?

**19 - Délégation IRP** : au-delà du non remplacement des élus lors de leurs réunions, intervient le chantage aux congés des autres collègues... que propose la Direction pour faire cesser ces entraves ?

**Réponse Direction** : le délit d'entrave est le fait de porter ou de tenter de porter atteinte à la libre désignation des délégués du personnel ou à l'exercice de leurs fonctions, ce qui n'est pas le cas à la CEPAL.

Par ailleurs, les délégués du personnel, comme les membres du Comité d'Entreprise, disposent le cas échéant de suppléants pour pourvoir aux remplacements de titulaires absents selon les règles définies par le Code du Travail.

Le manager doit arbitrer les demandes de congés de ses collaborateurs en tenant compte des nécessités de son entité.

**Commentaires SPBA/CGT** : « porter atteinte à l'exercice des fonctions » est bien la question. C'est pourquoi, nous ne sommes pas d'accord sur la chute de la Direction. Au niveau des règles du code du travail, faut-il rappeler que les réunions ne sont pas l'exclusive des seuls titulaires...

**20 - Equipes de remplacement** : à quelle date la mise en place ?

**Réponse Direction** : les recrutements sont en cours.

**Commentaires SPBA/CGT** : Comme il se dit sur le terrain : « encore quelques mois de gagnés ! »

**21 - Charte d'utilisation des moyens informatiques et de communication électronique** : dans le document est indiqué « pas de réalisations d'opérations financières avec la clientèle (virement, ordre de bourse, création de pouvoir,...) sur simple réception d'un mail y compris par MSI... »... Cette interdiction vise-t-elle aussi toutes les pratiques existantes au commercial ou au recouvrement (virement suite coup de fil et confirmation par mail, etc...), voire à l'agence Multimédia ou MAP ?

**Réponse Direction** : le guide d'accompagnement a vocation à éclairer et expliciter des articles de la charte en fonction des pratiques de fraudes du moment et au regard du contexte technique des outils mis à disposition. A ce titre, le guide d'accompagnement rappelle des points de vigilance basés sur des cas de fraudes régulières et les risques encourus par de mauvaises pratiques. Le point de vigilance mentionné dans le guide l'est à titre illustratif et s'adresse particulièrement aux salariés du réseau commercial soumis à une procédure particulière visant à sécuriser les opérations financières avec la clientèle. En effet, lors d'une demande d'opération à distance (téléphone, Mail, fax, ...), il est impossible d'authentifier de manière certaine l'émetteur. Les malfaiteurs utilisent cette faille pour mener à bien leurs actions frauduleuses. L'ensemble des entreprises, dont la CEPAL, subissent régulièrement ce genre d'attaque.

Le seul moyen de se protéger tout en se gardant la possibilité de traiter la demande, est de contacter le client (à priori demandeur) sur un autre média que la demande initiale. L'action de vérification de l'identité du demandeur est d'autant plus importante que le traitement demandé est une opération sensible, notamment une opération financière (exemple virement) ou une opération de changement de coordonnées (N° de téléphone, @mail, adresse postale).

Par exemple, à réception d'une demande par mail, le récepteur peut appeler le client sur son téléphone enregistré dans la synthèse client (ne pas rappeler sur un numéro qui serait indiqué dans le mail). Si le collaborateur de la CEPAL envoie un mail au client, il saisit l'adresse enregistrée dans la synthèse client (il ne clique pas sur « répondre » au mail reçu). S'il est avéré que des procédures ou des pratiques internes viennent se heurter à ces points de vigilance, elles pourront être revisitées.

**Commentaires SPBA/CGT** : comme quoi ces quelques exemples montrent les limites de ce genre de textes !



**22 - Prêt IZICEFI** : un nouveau bouton « remboursement anticipé » vient d'apparaître. IZICEFI n'est pas au courant, nous non plus, une info sera-t-elle réalisée ?

**Réponse Direction** : ceci est une évolution liée à la version MYSYS de janvier (22/01/2014 pour les agences pilotes et 10/02/2014 pour la version complète sur tous les postes bancaires). Les informations sont dans la Note Agence de version disponible dans l'Intranet (extrait ci-dessous). De plus, comme à chaque changement de version, l'informatique CEPAL fait une information dans 1 slide en Heure du Jeudi. Pour cette version du 10/02, l'heure du jeudi 6 février étant une HDJ libre, l'information sera passée via le mail hebdomadaire de la BDD.

## CREDIT

### 10. **IZIVENTE** - Nouvelle procédure pour les remboursements anticipés

Dorénavant les remboursements anticipés s'instruisent à partir de MYSYS et permettent l'édition de la lettre de remboursement anticipé.

Nouvel écran de la synthèse du Prêt Conso avec le bouton « Remboursement Anticipé »

**Commentaires SPBA/CGT** : Encore une fois, la « vraie vie » fait que le manque d'information nuit au travail des collègues !

**23 - Délégations et geste commercial** : les remises sur bouquet-liberté ne sont plus possibles, est-ce normal ?

**Réponse Direction** : en 2013, il existait 2 codes promotionnels pour les Bouquets Liberté qui découlaient de notre stratégie d'équipement en cartes : -50% pour les montées en gamme vers des Bouquet Liberté 1er et gratifié 6 mois pour les nouveaux Clients. 2014 est l'année de la conquête de flux. Il fallait un accélérateur fort et conquérant pour y parvenir : jusqu'à 450 € d'avantages pour nos clients. Ces avantages sont déclinés sous la forme de chèque-cadeaux (jusqu'à 150€) et de réduction sur le Bouquet Liberté (24 mois c'est-à-dire jusqu'à 360 € d'économie cotisations Bouquet Liberté 1er).

A ce jour, il existe sur Bouquet Liberté 3 types de réductions :

- **Jeunes** : Bouquet Liberté offert 12 mois pour toute ouverture de Bouquet Liberté 18/25 ans inclus (hors montée en gamme) ;
  - **Domiciliation** : Bouquet Liberté offert 24 mois si captation de nouveaux flux créditeurs ;
  - **Bouquet Liberté Famille** : plusieurs Bouquets Liberté + offres mineurs pour 1 cotisation unique à partir de 12,20 €/mois.
- L'information a été communiquée : en audio managers semaine 2 Bilan Domiciliation 2014 ; en RAC métiers Bilan domiciliation 2014 ; dans le fichier mensuel accélérateurs disponible dans le portail dossiers commerciaux.

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction détaille les Promos alors que notre question porte sur la possibilité de faire une remise sur la cotisation mensuelle hors Promo, plus possible actuellement. C'est cette possibilité que les collègues souhaitent voir rétablie !

**Prochaine réunion DP Auvergne** : mercredi 12 mars 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).

### Bulletin de contact ou d'adhésion

NOM : ..... Prénom : .....

Lieu de travail : .....

Travail : .....  Portable.....

Courriel personnel : .....

### Bulletin à renvoyer à :

**Alain Barasinski**, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013  
Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : alain.bara@free.fr

ou **Alain Mouly**, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris - BO 0413  
Tél. 06 42 19 66 75 Courriel : a.mouly2@gmail.com



1 - **PCM** : que compte faire la Direction pour que la CEPAL soit enfin dotée d'un outil informatique décent ?

**Réponse Direction** : beaucoup d'actions correctrices (lenteurs messagerie, incidents PCM, lenteurs d'impression, accès filiales) ont été testées en février. D'autres seront mises en place par ITCE.

**Commentaires SPBA/CGT** : beaucoup d'anomalies = autant de tests... malheureusement cela ne présage en rien de leur réussite, les commerciaux en profitent pour compléter la liste de celles évoquées par la Direction.

2 - **OPT-In** : si le client accepte de donner ses coordonnées mais ne veut pas être l'objet d'une démarche commerciale électronique, quel est l'impact sur la part variable ?

**Réponse Direction** : pour être comptabilisé dans la part variable, il est demandé de disposer de l'opt-in (signature du document d'autorisation par le client).

**Commentaires SPBA/CGT** : cette réponse sur la signature obligatoire ne semble pas être la procédure connue... quoi qu'il en soit, collecter ce renseignement avec l'option "pas de démarche commerciale" compte pour l'Intéressement mais pas pour la part variable.

3 - **Récupération heures sup** : la règle de récupération est-elle différente pour les services administratifs ?

**Réponse Direction** : la Direction tient à rappeler que les salariés doivent par principe respecter leurs horaires de travail, les dépassements d'horaires de travail doivent demeurer exceptionnels et limités aux situations visant à répondre aux besoins de la clientèle et avec accord de la hiérarchie. S'agissant des sites administratifs, les plages d'horaires variables doivent permettre aux salariés de gérer les fluctuations de volume d'activité. Ceci dit, la règle de récupération est la même pour les services administratifs. Ainsi, afin d'enregistrer les dépassements d'horaires, demandés par la hiérarchie et soumettre à son autorisation la récupération, il convient d'utiliser l'outil de gestion des absences et congés (portail intranet RH).

**A) Saisie du dépassement** : 1) dans mon espace collaborateur choisir « poser une demande d'absence » ; 2) dans libellé : sélectionner dans la liste déroulante le motif : Heures à récupérer (HAR) pour déclarer les heures effectuées en dépassement de l'horaire normal ; 3) saisir date de début et date de fin pour indiquer le jour concerné ; 4) cliquer sur « continuer » ; 5) saisir l'heure de début et de fin du dépassement ; 6) dans le commentaire saisir le motif du dépassement permettant au manager de valider ; 7) cliquer sur « continuer » puis sur « confirmer »

**B) Saisie de la récupération** : 1) dans mon espace collaborateur choisir « poser une demande d'absence » ; 2) dans libellé : sélectionner dans la liste déroulante le motif : Récupération pour déclarer les heures d'absence en récupération du dépassement de l'horaire normal ; 3) saisir date de début et date de fin pour indiquer le jour concerné ; 4) cliquer sur « continuer » ; 5) saisir l'heure de début et de fin de la récupération ; 6) cliquer sur « continuer » puis sur « confirmer »

**Commentaires SPBA/CGT** : ... à l'administratif aussi, les dépassements d'horaires existent.

4 - **Hot Line** : la réponse à la question 12 du 07/02/2014 semble erronée à moins que, comme à son habitude, la Direction ait changée d'avis en cours de route et que la Hot line réseau n'ait pas changé de service. Quelle est la définition d'emploi exacte des ex « techniciens production bancaire » de la Hot Line et où la trouver ?

**Réponse Direction** : la définition d'emploi est disponible sur le portail RH (Technicien Production Bancaire), onglet Emploi et Carrières, étant précisé que la filière d'activités n'est pas liée à un service ou à une Direction. La Direction va étudier la demande des DP de spécifier le titre de la définition d'emploi pour la Hot line.

**Commentaires SPBA/CGT** : au bout du bout, l'évidence va [peut-être] être prise en compte !?

5 - **Message DRH** : quel est ce nouveau fichier ? A quoi sert-il ? Doit-on s'en inquiéter ?

Envoyé : vendredi 21 février 2014 11 :12

Objet : [hr]Process

Bonjour, Test mail au niveau de la liste des dossiers : administrateur RH => dossier ADRIANO C.

Cordialement, la direction des ressources humaines.

Pour tout renseignement : support.adphr@fr.adp.com

**Réponse Direction** : il s'agissait d'un mail test qui a été adressé par erreur par notre prestataire ADPGSI à certains salariés. Un mail d'explication a été envoyé le même jour à l'ensemble des salariés.

**Commentaires SPBA/CGT** : ... dont acte.

6 - **Produits non gérés** : la liste à jour sera-t-elle diffusée aux commerciaux ainsi que les modalités d'utilisation ?

**Réponse Direction** : oui, cela a fait l'objet de la HDJ du 6 mars 2014.

**Commentaires SPBA/CGT** : en espérant que cette information a bien été produite partout !

7 - **Informations personnelles (EMI, divers, entretiens appréciation, carrière.....) et communication aux intéressés** : le salarié peut-il récupérer tous ces éléments qui le concernent ? Dans le cas contraire, quels seraient les éléments le concernant auxquels il ne pourrait avoir accès ?

**Réponse Direction** : sur simple demande et sans avoir à la motiver, un employé peut obtenir une copie des données qui le concernent (recrutement, historique de carrière, évaluation des compétences, dossier disciplinaire, entretien part variable).

**Commentaires SPBA/CGT** : si vous avez un refus... faites nous le remonter.

8 - **Résultats 2013 et satisfaction CEPAL partagée** : les collègues nous ont envoyé les publications régionales où est affichée la satisfaction de nos instances dirigeantes en demandant si celle-ci va entraîner une prime en récompense des efforts et résultats obtenus ?

**Réponse Direction** : la CEPAL dispose déjà de dispositifs de rétribution permettant de récompenser les efforts et les résultats obtenus : part variable, intéressement et participation.

**Commentaires SPBA/CGT** : certes ! Le geste est néanmoins attendu...

**9 - Changement de portefeuille** : lors d'un changement de portefeuille, combien de temps estimez-vous nécessaire au passage de relai entre deux GC ?

**Réponse Direction** : on peut rencontrer 2 situations : Reprise d'un poste fonctionnel ; Création ou modification d'un poste fonctionnel. Dans ces 2 situations, techniquement, il faut compter un délai de 2 ou 3 jours.

**Commentaires SPBA/CGT** : un courrier est adressé au client si l'initiative vient de la Cepal.

**10 - Auxiliaires d'été** : quand et combien ?

**Réponse Direction** : une information sur le démarrage du process de recrutement va être réalisée prochainement à l'ensemble des collaborateurs (portail RH, C7 Semaine), les CV devant parvenir à la Direction Emploi Formation avant le 30 avril 2014. Les réponses aux candidatures seront adressées en mai/juin. Il est prévu une volumétrie identique à 2013.

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction précise que le contrat porte sur 2 mois et 2 fois maximum, y compris pour les enfants du Personnel.

**11 - Enquête clientèle sur horaires d'ouverture** : pourquoi cette enquête avec des questions où l'on insiste lourdement pour absolument avoir une réponse sur l'ouverture entre 12 et 14 h, le soir jusqu'à 20 h, le lundi et le samedi après-midi ?

**Réponse Direction** : notre Plan Stratégique Ariane 7 a mis au cœur de ses préoccupations la satisfaction de chaque client, l'accessibilité étant un point sur lequel nous devons travailler. Une enquête a été lancée mi-février auprès de la clientèle d'un panel de points de vente (16). Cette enquête réalisée par téléphone par l'un de nos prestataires vise à recueillir les attentes de nos clients en matière d'accessibilité à nos services particuliers et professionnels. Elle dure une dizaine de minutes.

**Commentaires SPBA/CGT** : le souci reste de savoir comment les questions sont posées et quelles sont les alternatives proposées.

**12 - Navette « sacoches »** : devant l'ensemble des problèmes générés, la Cepal envisage-t-elle un retour à l'ancien prestataire ?

**Réponse Direction** : la Direction Logistique assure un suivi quotidien de la prestation qui ne montre pas un taux d'anomalies important (en moyenne taux de réussite à l'arrivée des sacoches et au départ des sacoches au service courrier de Delille sur février : de 96,4% à 98%). Sur les raisons des anomalies, il a été notamment décelé des agences qui ne respectent pas toujours les consignes : - dépôt dans le SAS 30 minutes après la fermeture au public ; - étiquettes retournées dans le mauvais sens de circulation ; - dépôt d'une sacoche vide dans la sacoche du samedi.

**Commentaires SPBA/CGT** : les remontées du terrain contredisent ce qui est ici expliqué et qui incomberait aux agences.

**13 - Moniteur Cepal « assurance non vie » sous convention BPCE** : plusieurs collègues demandent ce que signifie ce libellé, notamment « sous convention BPCE » ?

**Réponse Direction** : il s'agit d'une convention avec BPCEA qui a pour objet de définir les modalités d'organisation, et d'accompagnement des moniteurs CEPAL dédiés à l'activité Assurance non vie. Elle précise les obligations de chaque partie.

**Commentaires SPBA/CGT** : ce contrat n'est donc pas un « détachement ».

**14 - DIF** : la liste des Formations est plus que réduite et il n'y a toujours pas de fiche d'inscription, est-ce une volonté CEPAL d'anticiper les évolutions en cours (suppression du DIF) ?

**Réponse Direction** : concernant la demande de DIF, elle devrait normalement faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Direction Emploi Formation ou d'une lettre remise en mains propres contre décharge au Responsable de la Formation, ceci dit la Direction Emploi Formation accepte les demandes effectuées par mail. La demande doit indiquer l'action envisagée et ses modalités éventuelles. (...)

**Commentaires SPBA/CGT** : avoir un lien direct ne serait cependant pas superflu !

**15 - Equipes de remplacement** : à quelle date est prévue la mise en place ? Ces postes sont-ils ouverts à candidatures ?

**Réponse Direction** : la mise en place se fait au fur et à mesure des recrutements (deux : un dans le Groupe Puy de Dôme et un dans le Groupe Haute Loire en 2014). Les postes ne sont pas ouverts à candidature dans la mesure où l'équipe de remplacement vise à recruter des jeunes en externe qui seront ensuite affectés à une agence.

**Commentaires SPBA/CGT** : à noter que la Direction a précisé que le recrutement s'effectue en CDI.

**16 - Trajet entre 2 points de vente** : conformément à l'accord local, le temps de trajet est-il bien reconnu comme temps de travail effectif ? Dans de telles situations, ne faut-il pas adapter, comme cela avait déjà été fait par le passé, l'heure de prise de poste dans la 2<sup>nd</sup>e agence ? De même, sur quel budget doit être imputée l'indemnisation du trajet entre les 2 points de vente ?

**Réponse Direction** : il faut laisser au salarié un temps suffisant à sa restauration le midi, notamment en décalant si nécessaire l'heure de prise de poste dans la 2<sup>nd</sup>e agence. L'indemnisation du trajet entre 2 agences se fera sur le budget Groupe.

**Commentaires SPBA/CGT** : réponse attendue, qu'il ne reste plus qu'à mettre en pratique là où cela ne serait pas le cas !!!

**17 - Article 56 des Statuts** : quelles sont les conditions et le délai pour rouvrir des droits épuisés ?

**Réponse Direction** : comme il est précisé dans l'article 57 des Statuts, les absences pour maladie prévues dans l'article 56 sont accordées dans la limite des droits de chaque agent, défalcation faite des jours d'absence pour maladie dont l'intéressé a bénéficié au cours des douze mois précédant le départ pour maladie.

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction a imaginé en indiquant qu'après 1 an d'absence pour maladie, si 3 jours de reprise, cela redonne droit à 3 jours indemnisés, si 7 mois de reprise, cela redonne droit à 6 mois à plein traitement et 1 mois à ½ traitement.



**[Nouvelle] alerte** : en février, les DP étaient intervenus pour lancer une alerte sur la pression et la santé des salariés. Qu'a fait la Direction depuis ? Quelle est la réponse concrète réellement apportée... ? Les élus s'interrogent, surtout que les exemples « d'actes maladroits et désordonnés » se perpétuent comme si rien n'était : le chantage est devenu une banalité, le respect de la personne est régulièrement oublié, l'humain est purement et simplement ignoré. Lors d'HDJ ou de briefings, par exemple, qu'un manager rabaisse un collègue devient commun ! La Direction, à laisser perdurer ces pratiques,... les cautionne ! A quand l'inverse, avec la condamnation de ces pratiques ?

**Réponse Direction** : elle condamne fermement toute pratique conduisant au non-respect de la personne. De même, elle rappelle que les réunions collectives ne peuvent être utilisées pour communiquer sur les contributions et classement individuel et pour stigmatiser des collaborateurs. Si des ex. précis de telles pratiques étaient remontés, ils seraient traités. Par ailleurs, un baromètre de suivi des indicateurs de stress sera administré en juin auprès de l'ensemble des collaborateurs de la CEPAL.

**1 - Respect du client, école CEPAL, ... ne serait-ce que des mots ?** : avoir comme consigne que « chaque client doit sortir de nos agences avec un 2,95% en poche et une enveloppe IARD ! » est-ce dans la droite ligne de l'école Cepal et le respect des clients ? Quand la Direction va-t-elle interdire ce type d'abus ?

**Réponse Direction** : notre volonté est d'équiper nos clients avec des offres compétitives qui correspondent à leurs besoins.

**Commentaires SPBA/CGT** : ... entre la réponse faite par la Direction et l'injonction en question, il y a une différence de taille !

**2 - CLOE** : quel service d'assistance en ligne ? Pourquoi ?

**Réponse Direction** : cette question ne relève pas des attributions des DP. Ceci dit, ce projet a fait l'objet d'une première présentation au CE en juillet 2013 avant sa phase de test. La Direction reviendra vers le Comité pour lui présenter le projet finalisé.

**Commentaires SPBA/CGT** : pourquoi ce manque de transparence envers les DP, que cache cette posture ?

**3 - TOPAZE** : où en est-on ? Quel impact pour la CEPAL ?

**Réponse Direction** : cette question ne relève pas des attributions des DP.

**Commentaires SPBA/CGT** : évidemment que cela concerne les DP... dès lors que les conditions de travail sont impactées, en particulier celles des collègues du service Titres.

**4 - Cartes bancaires** : pourquoi la fabrication et réception des cartes bancaires en agence ont-elles autant de retard ?

**Réponse Direction** : 2 incidents ITCE sont à l'origine des difficultés rencontrées :



Les cartes sont parvenues physiquement en agence, mais le fichier correspondant appelé « Acquittements » a été transmis à MYSYS avec retardement. Le traitement de ce fichier a pour effet de changer le statut des cartes en les faisant passer du statut « Commande Fournisseur » à celui de « reçu en agence ». Les cartes en statut « Commande fournisseur » ne pouvaient pas être remises informatiquement aux clients.

A 2 reprises, les cartes en statut « Reçu agence » n'ont pas été chargées le jour même sur le serveur ISIM. Conséquences : les agences pouvaient délivrer les cartes aux clients mais ceux-ci ne pouvaient pas les utiliser, car non reconnues par le serveur d'autorisation du fait de leurs absences.

**Commentaires SPBA/CGT** : cela peut bien sûr arriver... le tout est d'en être informé.

**5 - Prélèvements CNP en double** : les clients vont-ils être pénalisés (agios, retard sur date de valeur, etc. ...) ? La CNP pense-t-elle dédommager la CEPAL pour le surcroît de travail généré par cette anomalie ?

**Réponse Direction** : un dysfonctionnement de la CNP a engendré le doublement des opérations sur la journée du 21 Mars 2014. Cela a concerné à la fois les prélèvements et les versements.

Une cellule de veille a été mise en place à la CEPAL à cette occasion. Les équipes de la Direction des Services Bancaires ont opéré des mouvements pour éviter que les clients soient pénalisés (date de valeur, fonctionnement compte, agios,...). La CNP a régularisé les situations et remboursé la CEPAL des montants correspondant aux agios et perte d'intérêts sur les livrets. Un courrier d'excuses va rapidement être adressé par la CEPAL aux clients impactés par ce dysfonctionnement.

**Commentaires SPBA/CGT** : ... il suffit alors qu'aucun compte ne soit passé à travers.

**6 - Conditions de travail** : les pauses café ou cigarettes sont-elles interdites à la CEPAL et depuis quand ?

**Réponse Direction** : les pauses café ou cigarettes sont autorisées de manière mesurée et dans la mesure où cela ne perturbe pas le fonctionnement du service. A noter que ces pauses ne constituent pas du travail effectif.

**Commentaires SPBA/CGT** : est-ce que les dépassements réguliers d'horaires sont du travail effectif ?

**7 - Tickets repas** : la CEPAL envisage-t-elle le passage à la carte magnétique ? Si oui, le volontariat sera-t-il requis ?



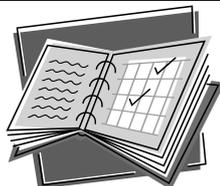
**Réponse Direction** : à ce stade, la Direction n'a pas suffisamment d'information sur le dispositif.

**Commentaires SPBA/CGT** : il est vrai que ce nouveau dispositif a avantages et inconvénients. S'il est mis en place, que celle-ci soit sur la base du volontariat semble être essentiel.

**8 - Information HDJ** : le contenu pourrait-il en être largement diminué pour n'aborder que l'essentiel ?

**Réponse Direction** : en un an, le contenu de l'HDJ a été divisé par trois et se limite à aborder des thématiques nécessaires à l'activité commerciale.

**Commentaires SPBA/CGT** : depuis la réduction de sa durée, l'HDJ n'est plus un lieu de formation mais une chambre d'enregistrement. Il faudrait que la Direction redonne à l'HDJ son exigence première de formation/information/échanges, au lieu de sacraliser, pour l'essentiel, « benchmark » et « résultats ».



**9 - Evolution du nombre de rendez-vous** : où en sommes-nous ?

**Réponse Direction** : cette question ne relève pas des attributions des DP. L'évolution du nombre de rendez-vous a été analysée auprès d'une commission ad'hoc dans le cadre du projet de contributions personnalisées et individualisées, ce dernier a fait l'objet d'un avis du CHSCT et est en cours de consultation auprès du CE.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les élus, cette question relève bien de leurs prérogatives, dès lors que cet élément sert quotidiennement à lancer des réprimandes.

**10 - Critères part variable** : pourquoi découvre-t-on au mois d'avril que, si le téléphone fixe n'est pas à jour dans les contacts, le critère part variable n'est pas respecté ?

**Réponse Direction** : cette règle de gestion est stable.

**Commentaires SPBA/CGT** : sauf qu'avec l'empilage des règles, la stabilité peut être trouble...

**11 - Anomalies informatiques et dysfonctionnements** : lorsque « PUMA ne répond pas », les contrats sont souscrits en différé et ne rentrent pas dans les compteurs multi-ventes du moment. Existe-t-il un moyen de les comptabiliser comme multi-ventes lors du rendez-vous initial ?

**Réponse Direction** : la souscription est rattachée au CRE si celui-ci est effectué le même jour.

**Commentaires SPBA/CGT** : avec le PCM, ce n'est pas toujours aisé de penser à tout, retards de saisies y compris.

**12 - PCM et dysfonctionnements, un problème récurrent !** Voici, pour exemples, une liste de 22 problèmes rencontrés tous les jours. Qu'en pense la Direction ?

**Réponse Direction** : beaucoup d'actions correctrices (lenteurs messagerie, incidents PCM, lenteurs d'impression) sont testées et mises en place par ITCE.



**Commentaires SPBA/CGT** : les DP ont remis 16/17 copies d'écran toutes fraîches sur les anomalies en question ; la Direction, de son côté, minimise en louant les actions correctrices d'ITCE...

Quoi qu'il en soit, il s'avère que le temps perdu par les salariés avec ces soucis multi-quotidiens n'est jamais pris en compte !

**13 - Evolution des portefeuilles GC en février** : d'où sortent les chiffres, sur quelles bases ont-ils été calculés ?

**Réponse Direction** : un dysfonctionnement s'est produit dans l'alimentation des suivis portefeuille à fin février.

Comme évoqué dans le message mis en ligne sur la page d'accès à PTF, les données ont été reprises et réinjectées de façon correcte 24h après.

**Commentaires SPBA/CGT** : ... et un dysfonctionnement à la « 13 » ! Un de plus !!!

**14 - Tâches administratives** : combien de temps doit-on consacrer pour les tâches administratives (prêts immo et conso, traitement des mails, rappel des clients, MAD et RPM, préparation des rendez-vous, clients arrivant sur le flux) ?

**Réponse Direction** : les tâches réalisées hors présence physique de la clientèle représenteraient environ 20% du temps d'un commercial, tous métiers confondus. Lors d'un entretien de vente en face à face concrétisé, les actes de gestion sont réalisés en présence du client. Il est rappelé qu'un client arrivant sur le flux ne peut être assimilé à une tâche administrative.

**Commentaires SPBA/CGT** : les élus sont loin d'assimiler les clients issus des flux à des tâches administratives, mais ceux-ci se substituent souvent aux plages dédiées à l'administratif. Sur l'affirmation que les actes de gestion sont réalisés en présence des clients, c'est une situation parfaite qui omet par définition tous les dysfonctionnements signalés dans les questions précédentes.

**15 - Dossier prêts et loyer pris en compte dans les charges** : la Direction confirme-t-elle que la prise en compte partielle du loyer, si un seul des membres du foyer fiscal est concerné, est possible ?

**Réponse Direction** : cette question ne relève pas des attributions des DP.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les élus, elle relève des DP dès lors que cette pratique est largement suggérée côté commercial et qu'elle fait l'objet de sanctions côté DRH ! Ce double langage de la Direction est, de plus, tout à fait inacceptable !!!

**Vos représentants SPBA/CGT : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).**



**1 - Avertissement et blâme :** quelle est la différence entre l'avertissement et le blâme ? L'avertissement, comme souvent évoqué dans le code du travail, n'est-il qu'oral ? En cas d'écrit, l'avertissement étant de fait notifié ne devient-il pas un blâme vu la présence du courrier au dossier ?

**Réponse Direction :** *L'avertissement est le premier niveau de l'échelle des sanctions prévue par l'article 3 de l'accord collectif national sur les instances paritaires nationales, le blâme avec inscription au dossier est le deuxième niveau et nécessite un entretien préalable à sa signification. L'avertissement constitue une sanction disciplinaire dès lors qu'il ne se borne pas à une simple observation verbale et qu'il est prononcé par une personne disposant d'un pouvoir disciplinaire. L'avertissement, comme toutes les autres sanctions disciplinaires, est motivé et notifié au salarié puis est classée dans son dossier personnel. S'il a été prononcé depuis plus de trois ans au moment de l'engagement d'une autre procédure disciplinaire, il ne pourra plus être invoqué à l'appui d'une nouvelle sanction.*



**Commentaires SPBA/CGT :** cette réponse est pour partie étonnante, nous y reviendrons le mois prochain !

**2 - Avantages au Personnel :** en ce moment, il y a des offres promos « crédits printemps 2,90 % - 3,95 % » pour les clients, quelles sont les conditions pour le Personnel de la CEPAL ?

**Réponse Direction :** *le barème applicable aux collaborateurs pour les prêts à la consommation est désormais défini trimestriellement par la Direction du Contrôle de Gestion. La règle de calcul des taux applicables (pour chaque durée) sera égale à la moyenne des taux pratiqués (sur les mêmes durées) par le réseau commercial le mois M-2, minorés de 30%. Cette règle sera également applicable dans le cadre d'offres promotionnelles si, bien sûr, le taux plancher défini annuellement par la Direction de la Gestion Financière et la Direction du Contrôle de Gestion n'est pas dépassé.*

*Une information sera diffusée en ces sens à l'ensemble des salariés dans le prochain « C7 semaine ».*

**Commentaires SPBA/CGT :** que l'offre soit ouverte aux salariés, c'est bien... mais que l'information soit diffusée, c'est attendu !

**3 - Compte rendu "vis ma vie" :** plusieurs salariés s'interrogent n'ayant pas de retour sur le sujet, qu'est-il prévu en communication sur cette expérience, appréciée par ailleurs ?

**Réponse Direction :** *une 1<sup>ère</sup> immersion des managers des fonctions support dans les agences du réseau commercial a été réalisée. Une 2<sup>ème</sup> immersion des DA dans les Directions et services centraux est en cours. Les suggestions d'amélioration de fonctionnement qui seront recueillies seront intégrées dans les réflexions conduites dans le cadre du Plan Stratégique.*

**Commentaires SPBA/CGT :** pour la Direction, il faut interroger les managers mais convient que plus de « com » ne nuirait pas.

**4 - Consigne commerciale et sanction DRH :** lors de la dernière réunion DP, la Direction a considéré que la question « Dossier prêt et loyer pris en compte dans les charges » n'était pas de leur ressort, alors que ce dysfonctionnement a généré une sanction. Les DP ne peuvent-ils plus s'interroger et, au-delà, interpellier la Direction sur le respect des textes et consignes passées ? Les DP n'ont-ils pas le rôle de protéger les salariés en leur évitant d'être pris entre 2 feux, fruit d'injonctions paradoxales (consignes commerciales ↔ règles DRH), et au final de récolter une sanction ?

**Réponse Direction :** *nous confirmons que cette question ne relève pas des attributions des DP.*

**Commentaires SPBA/CGT :** ??? malgré des textes clairs, la Direction persiste, disant surtout qu'une consigne commerciale n'est pas une consigne légale... franchement quand elle dit cela, c'est du « foutage de gueule » !

**5 - Consultation des dossiers personnels auprès de la DRH :** comment procéder pour y accéder ?

**Réponse Direction :** *les salariés qui souhaitent accéder au contenu de leur dossier personnel doivent en faire la demande formelle (courrier ou courriel) auprès de la DRH. Une nouvelle procédure sera mise en œuvre une fois le BVRH (Bureau Virtuel Ressources Humaines) déployé.*

**Commentaires SPBA/CGT :** donc, si vous souhaitez le consulter, à votre plume ou clavier...

**6 - Augmentations individuelles :** à quelle date seront connues les attributions ? Quelles sont les voies de recours des salariés face à ces attributions ?

**Réponse Direction :** *le même planning que l'année précédente a été retenu : une communication sur le lancement de la période dédiée aux mesures individuelles de salaire a été effectuée le 7 mai dernier auprès des managers. Les salariés concernés seront informés par leurs managers et se verront adresser un courrier courant juillet. Les salariés qui ne seraient pas retenus pour l'attribution d'une mesure salariale peuvent solliciter des explications auprès de leur Hiérarchie.*

**Commentaires SPBA/CGT :** si la 1<sup>ère</sup> partie de la réponse nous renseigne, la 2<sup>nd</sup>e fait place au côté défaillant du processus.

**7 - Définition d'emploi :** plusieurs postes, avec appels à candidatures parfois, ne sont pas dans la nomenclature « Intranet », une mise à jour est-elle prévue ?

**Réponse Direction :** *une mise à jour des intitulés d'emploi et des définitions d'emploi est en cours suite aux différentes réorganisations qui ont eu lieu.*

**Commentaires SPBA/CGT :** il serait temps, car cela fait plus de 6 mois que certaines « nouvelles » organisations sont en place...

**8 - DRC et justificatif** : le livret de famille peut-il être intégré dans la liste des justificatifs acceptés lors d'un changement de nom suite à un mariage ou un divorce ?

**Réponse Direction** : *En cas de mariage, et dans l'attente de l'actualisation de la pièce d'identité, le livret de famille peut effectivement être numérisé avec l'ancienne pièce d'identité (au niveau du justificatif d'identité). De même, en cas de divorce et dans l'attente de l'actualisation de la pièce d'identité, le livret de famille ou le jugement de divorce peuvent être numérisés avec l'ancienne pièce d'identité*

**Commentaires SPBA/CGT** : enfin une bonne résolution...

**9 - Rdv clients** : alors que cet item est le plus surveillé du référentiel, est-il exact que les rdv « bilan » et « feuille d'impôts » sont à proscrire ?

**Réponse Direction** : *aucune consigne n'a été donnée en ce sens, les commerciaux doivent être de bon conseil afin de pouvoir réaliser des ventes répondant aux besoins des clients.*

**Commentaires SPBA/CGT** : pas de consigne... alors que dans la vraie vie c'est, à certains endroits, mis en place ! Dès lors, beaucoup ne comprennent plus car c'est faire une croix sur un moment privilégié que celui d'aider le client à remplir sa déclaration !

**10 - Nombre de Rdv clients** : comme ce point fait l'objet d'un suivi exacerbé, la Direction peut-elle rappeler les normes et/ou caractéristiques qu'un Rdv doit avoir pour être qualifié comme tel ? Et le nombre (ou fourchette) à respecter ?

**Réponse Direction** : *ce sujet est lié à la mise en œuvre des contributions personnalisées et individualisées et fera l'objet d'une communication au moment de leur déploiement.*

**Commentaires SPBA/CGT** : faut-il comprendre que les aménagements évoqués (mail = RDV) lors des commissions devront attendre ?

**11 - Saisie des frais de déplacement** : comme les textes le prévoient, le cumul des kilomètres parcourus doit s'effectuer par véhicule. A partir de quand le logiciel adapté sera-t-il en fonction ? Comment cela va-t-il se passer pour les parcours antérieurs à cette mise en place ?

**Réponse Direction** : *la prise en compte d'un 2<sup>ème</sup> véhicule nécessite un développement de l'outil de remboursement des frais professionnels. Une étude de faisabilité a été lancée en ce sens afin d'y parvenir d'ici la rentrée prochaine.*

**Commentaires SPBA/CGT** : si des collègues s'estiment lésés par cette mise en place différée, ils pourront le signaler à la DRH.

**12 - Part variable 2013** : quid des réclamations, comment ont-elles été traitées et combien ont abouti ?

**Réponse Direction** : *cette question ne relève pas des attributions des DP. Des réponses sont apportées individuellement aux salariés qui en font la demande.*

**Commentaires SPBA/CGT** : que la statistique ne soit pas donnée certes, mais la réponse sur le traitement de la réclamation (point de vue collectif) est bien du ressort des DP... d'autant que, pour l'instant, les recours restent plus lettre morte qu'autre chose !!!



**13 - Intéressement et Participation** : lors d'erreur dans le décompte, comment se passe la rectification ?

**Réponse Direction** : *dans le cas où une erreur serait commise concernant l'éligibilité au versement de la Participation et/ou de l'Intéressement (ancienneté) ou le calcul du salaire de l'année de référence ou du temps de présence, une régularisation serait opérée au profit du salarié concerné.*

**Commentaires SPBA/CGT** : des demandes sont en cours de prise en compte.

**14 - Application de la garantie salariale** : combien de salariés ont bénéficié de cette garantie au 01/01/14 ?

**Réponse Direction** : *cette information est communiquée au CE lors de la remise des statistiques sur les mesures salariales individuelles au titre de l'année précédente.*

**Commentaires SPBA/CGT** : avec le différé sur les mesures individuelles, une annonce plus rapide de cette statistique serait à étudier.

**15 - Maladie et régularisations garanties conventionnelles** : lors d'absences pour maladie, des « régularisations garanties conventionnelles » apparaissent, pourrions-nous avoir la méthode de calcul de celles-ci (ex. salaire 2000 € brut et IJSS 1000 € net) ?

**Réponse Direction** : *en cas d'absence pour maladie, le salaire net doit être maintenu. Pour ce faire, il convient de procéder au calcul du salaire brut de telle sorte que la somme du salaire net et des indemnités journalières de sécurité sociale nettes de CSG et de CRDS perçues par le salarié soit égale à son salaire net.*

(1) Pour reconstituer le montant brut des indemnités journalières de sécurité sociale (IJSS), la formule suivante est appliquée :  $IJSS \text{ brutes} = IJSS \text{ nettes} / (1 - 0,067)$

le coefficient de 0,067 représentant 6,20% de CSG et 0,50% de CRDS

(2) salaire net théorique auquel sera soustrait le montant des IJSS nettes

(3) taux global de cotisations appliqué au salarié

(4) il s'agit du salaire net - IJSS nettes / (1 - taux global de cotisations appliqué au salarié)

(5) la garantie du maintien du salaire net correspond au salaire brut - IJSS brutes - salaire brut résiduel



	En arrêt de travail
Salaire brut	
IJSS brutes	(1)
Régl. garantie convent	(5)
Salaire brut après retenues	
Cotisations sociales (...%)	(3)
Salaire net	(2)
IJSS nettes	(1)
Somme totale perçue en net	
Salaire brut résiduel	(4)

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est donc la garantie du net « traditionnelle » qui est appliquée.

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

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 6 juin 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand  
**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).



**1 - Hot line :** Après le départ de l'assistance crédit, et maintenant le prochain rattachement de Mon Agence perso à Limoges, les salariés d'assistance Réseau à Clermont se demandent s'ils seront les futurs impactés ? Leur déménagement au Xénium est-il aussi dans les tuyaux ?

**Réponse Direction :** *Aucun projet de déménagement du Département Assistance-Réseau à Limoges n'est programmé.*

**Commentaires SPBA/CGT :** comme la vérité du jour n'est pas, dans bien des cas, celle du lendemain... les inquiétudes demeurent.

**2 - Fortes rumeurs de fusions entre Caisses d'épargne :** il semble que des fusions se préparent entre différentes Caisses d'Épargne, qu'en est-il pour la CEPAL ? Le redécoupage des régions aura-t-il un impact ou un lien avec celles-ci ?

**Réponse Direction :** *La CEPAL n'est pas engagée à ce jour dans un processus de fusion.*

**Commentaires SPBA/CGT :** juré, craché « la Cepal ne serait pas concernée »... cela nous rappelle les propos des fusions précédentes !

**3 - Respect des salariés :** suite aux questions remontées en DP et aux injonctions paradoxales, la Direction a indiqué qu'il ne fallait pas confondre une consigne commerciale et une consigne légale. Au-delà de cette assertion, les salariés confrontés à cette situation veulent savoir que faire en pareil cas ? En face d'une consigne commerciale différente d'une consigne légale, le salarié doit-il ne s'appuyer que sur la consigne légale ?

**Réponse Direction :** *les consignes commerciales délivrées à la CEPAL ne sont pas contraires aux dispositions légales.*

*Les commerciaux qui s'interrogent sur une pratique commerciale, sur l'application de procédures ou encore sur l'application d'une disposition légale peuvent solliciter la Direction de la Conformité et/ou le Département Juridique.*

**Commentaires SPBA/CGT :** si nous employons le terme « injonctions paradoxales » c'est que nous avons des exemples contraires !



**4 - Part variable et recours :** lorsque la hiérarchie (N+1, N+2) ne daigne pas répondre à la demande répétée du salarié concernant le montant qui lui a été attribué, quel recours a-t-il ? Doit-il faire une demande au Président du Directoire ?

**Réponse Direction :** *il n'existe pas véritablement de « recours » dans la mesure où l'attribution d'une part variable relève de l'appréciation du manager en fonction des « observables » ou critères observés et évalués lors d'entretiens semestriels. La Hiérarchie doit donc être en mesure d'expliquer le montant attribué au regard de l'enveloppe globale collective de l'unité et des évaluations portées sur son collaborateur. Dans le cas où la demande d'un collaborateur porterait sur son éligibilité au dispositif de part variable de son unité, elle devra être transmise à la DRH.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Là encore, nous avons des exemples... pourtant il serait si facile de remédier à ce dysfonctionnement !!!

**5 - Garantie salariale :** pour déterminer la durée de 8 ans des périodes sont neutralisées, lesquelles ?

**Réponse Direction :** *la garantie d'évolution salariale individuelle minimale s'apprécie au terme d'une période de 8 années consécutives de travail effectif ou assimilé comme tel par le code du travail. La première application du dispositif est intervenue le 1er janvier 2008 pour la période courant depuis le 1er janvier 2000. Toute période qui n'est pas considérée comme du travail effectif par le code du travail (arrêt de travail pour maladie, congé sans solde...) vient donc interrompre la période des 8 années consécutives pour l'appréciation de la garantie d'évolution salariale individuelle minimale.*

**6 - Garantie salariale :** pour le calcul des 2,5%, certaines valeurs doivent être neutralisées, comme les AIA nationaux et locaux pour leur valeur revalorisée. Quelle est la liste [exhaustive] de ceux-ci ? Quid des primes mensuelles (sujétion,...) ?

**Réponse Direction :** *l'article 8 de l'accord collectif national du 25 juin 2004 n'évoque en aucun cas une valeur « revalorisée » des avantages individuels acquis et ne prévoit pas l'exclusion de primes mensuelles. La CEPAL examine donc chaque année les évolutions salariales individuelles (promotions, augmentations individuelles) sur la période considérée en excluant les augmentations générales et/ou les effets liés à une modification du temps de travail.*

**Commentaires SPBA/CGT :** ces 2 réponses n'apportent pas tout l'éclairage souhaité (primes locales par exemple) et, en plus, la 2<sup>nd</sup>e ne reprend même pas le mode de calcul national envoyé aux DRH qui est plus précis et indique que « les AIA sont exclus pour leur valeur revalorisée »... Pour le moins, il conviendrait que cette note soit rapidement retrouvée et appliquée !

**7 - Clôture PEL en non respect :** les Plans d'Épargne Logement en non-respect à la date anniversaire vont être soldés à J+1. Existera-t-il une procédure afin d'extourner cette clôture face à un client irascible ?

**Réponse Direction :** *la clôture des P.E.L. qui n'obéissent pas aux obligations réglementaires est inévitable, des contrôles sont diligentés par l'administration fiscale et des pénalités sont encourues par la CEPAL. Dans la mesure où les clients sont informés de cet état de fait et des conditions dans lesquelles ils peuvent se mettre en conformité avec les obligations requises avant la clôture de leur produit d'épargne, il n'est pas prévu de procédure « d'extourne ».*

**Commentaires SPBA/CGT :** la Direction pense que nous ne serions pas en défaut lors des soldes, ce qui est moins sûr !



**8 - Bilans « retraite » :** certains collègues sont demandeurs de ce bilan mais, malgré leur sollicitation, ils n'ont pas encore obtenu de réponse, où en sommes-nous ?

**Réponse Direction :** *A ce jour, sur les 87 bilans de retraite individuels « commandés » à Malakoff-Médéric par les salariés : - 71 sont achevés et ont été adressés aux collaborateurs concernés ;*

- 8 ont été annulés à l'initiative des salariés ou faute de retour des documents demandés après relance (organisme et DRH) ;
- 8 sont encore en cours de traitement du fait d'un envoi tardif ou complémentaire de documents par les collaborateurs.

**Commentaires SPBA/CGT** : s'il on doit retomber à 0 pour relancer les nouveaux bilans retraite, la perte de temps devient démesurée...



**9 - Longue maladie et régularisations garantie conventionnelle** : pouvez préciser votre réponse de mai entre la période de maintien du plein traitement et celle du ½ traitement ?

**Réponse Direction** : *il n'est pas procédé à une régularisation pour la période de six mois à demi-traitement, en cas d'absence prolongée pour maladie.*

**Commentaires SPBA/CGT** : nous avons obtenu que cette retenue ne soit pas appliquée sur le ½ traitement... c'est confirmé.

**10 - Fiabilité des chiffres** : comment se fait-il que les chiffres remontés soient encore et toujours erronés (ex. prêt conso où il apparaît 52,89 K€ alors que le suivi manuel relève 133,6 K€), alors que les collègues sont jugés dessus !?

**Réponse Direction** : *La Direction a transmis l'exemple cité à la Direction du Développement de la BDD pour examen.*

**Commentaires SPBA/CGT** : à notre connaissance, certains points de vente ont déjà ciblé des ratés avec l'opération « conso printemps ».

**11 - Fiabilité du contrat tarification passé avec le client** : alors qu'il est prévu que le 1er CHAG annuel est gratuit, les clients se voient facturer cette prestation. Comme ils ne manquent pas de nous faire savoir vertement que nous n'appliquons pas la tarification en cours, cette anomalie va-t-elle être endiguée ?

**Réponse Direction** : *le premier chèque de banque est effectivement gratuit depuis 2010. Pour les clients disposant d'un ancien forfait, la gratuité se positionne automatiquement (compteur) et pour les clients disposant d'un forfait « Bouquet Liberté », il convient de réaliser une remise commerciale de l'ordre de 11,00 €.*

**Commentaires SPBA/CGT** : comme la remise n'est pas automatique, un oubli peut arriver et le client nous le faire vertement savoir.

**12 - Gestion de l'agenda** : un GC, collant à son référentiel, est-il libre de son agenda ?

**Réponse Direction** : *un GC qui exerce son activité selon les standards définis pour son métier est supposé organiser son agenda de façon optimale, mais cela n'empêche pas son manager, responsable de la planification globale de l'agence, de pouvoir lui demander de faire des arbitrages ou de prendre en charge certaines actions en fonction des besoins ou des contraintes de l'activité commerciale.*



**Commentaires SPBA/CGT** : est-ce à dire qu'il faut en faire plus, sans discernement ni limite ?

**13 - Distinguo avertissement reçu par écrit et blâme avec inscription au dossier** : par extrapolation, la Direction a indiqué que l'avertissement était écrit puis qu'il était porté au dossier. Cet élément peut déjà surprendre mais à la suite la Direction indique que le courrier d'avertissement sera retiré du dossier au bout de 3 ans, alors qu'il est prévu que le blâme soit lui retiré du dossier au bout de 2 ans. Une sanction réputée moindre a-t-elle à être conservée plus longtemps ?

**Réponse Direction** : *La Direction n'a pas indiqué lors de sa précédente réponse que l'avertissement était écrit puisqu'il était porté au dossier mais simplement qu'il était, comme les autres sanctions disciplinaires, motivé et notifié au salarié avant son classement au dossier personnel. Cela n'a rien de surprenant, ne serait-ce que pour une question d'information du salarié et de preuve de l'existence de la sanction. cf. article L 1332-1 du code du travail : « Aucune sanction ne peut être prise à l'encontre du salarié sans que celui-ci soit informé, dans le même temps et par écrit, des griefs retenus contre lui. »*

*La Direction n'a pas non plus indiqué qu'elle retirait l'avertissement du dossier mais qu'elle ne pourrait s'en prévaloir à l'appui d'une nouvelle mesure disciplinaire s'il avait été signifié depuis plus de trois ans. cf. article L 1332-5 du code du travail : « aucune sanction antérieure de plus de trois ans à l'engagement des poursuites disciplinaires ne peut être invoquée à l'appui d'une nouvelle sanction. » Le fait de ne pas pouvoir se prévaloir d'une sanction antérieure ne signifie pas pour autant qu'elle ne doit plus figurer au dossier personnel.*

*Seules les Lois d'amnisties ont pu engendrer le retrait de mentions relatives à une sanction disciplinaire et, par exception, l'article 3 de l'accord collectif national du 22 décembre 1994 qui a instauré une sanction de « blâme avec inscription au dossier personnel » en prévoyant que cette sanction serait considérée, après deux ans, comme non avenue et les pièces relatives retirées du dossier si le salarié n'a pas fait l'objet d'une autre mesure disciplinaire.*

**Commentaires SPBA/CGT** : cette interprétation de la Direction était l'objet de notre question et de l'illogisme qu'elle suscite.

**14 - Suivi des soldes dans les 6 mois de l'ouverture** : la Direction a indiqué en CE qu'elle suivait les clôtures qui se produisaient dans les 6 mois après l'ouverture. Ce suivi sert à quoi ? A-t-il déjà engendré des sanctions ?

**Réponse Direction** : *il est nécessaire pour la CEPAL d'assurer un suivi des clôtures des produits qu'elle commercialise. Le volume, la fréquence et la typologie des clôtures sont autant d'indicateurs sur la satisfaction des clients, la qualité de l'argumentaire commercial ou les pertes éventuelles de parts de marché. Ce suivi n'engendre pas de sanctions, il peut en revanche permettre de détecter et de s'interroger sur les raisons de clôtures massives de produits. S'il s'avérait que la fréquence ou la typologie de ces clôtures étaient la conséquence directe de ventes obtenues par le biais de pratiques commerciales non conformes et contraires à la déontologie de la profession bancaire, des mesures disciplinaires pourraient être envisagées.*

**Commentaires SPBA/CGT** : comme souvent, c'est une réponse « non ambiguë » du type « OUI mais NON... » ou l'inverse.

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

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 4 juillet 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).



**1 - Poste de travail en perpétuel dysfonctionnement (PUMA, Izivente,...)** : que compte faire la Direction pour mettre fin à ces anomalies trop fréquentes ? Est-ce normal que PUMA soit en anomalie pendant 5 jours ? Que compte-t-elle faire par rapport aux objectifs de TSR et au fait que les collègues en congés début juillet ne peuvent faire correctement leur travail ? Pourquoi ne peut-on pas passer le même jour un arbitrage et un recyclage dans l'assurance-vie ?

**Réponse Direction** : la Direction a conscience des désagréments engendrés par les coupures informatiques survenues récemment. Elle fait part de chaque incident à MYSYS pour que ces dysfonctionnements soient traités et résolus le plus rapidement possible. L'outil PUMA ne permet pas d'effectuer le même jour un arbitrage et un recyclage sur un contrat d'assurance-vie.

**Commentaires SPBA/CGT** : sa prise de conscience ne semble pas l'amener à une prise en compte sur le terrain.

**2 - Nouvel Agenda** : est-ce normal de mettre en place un nouvel agenda sans formation / information ?

**Imperfections connues à ce jour de ce système** : les couleurs démarquent moins les activités, impossibilité à superposer plusieurs activités récurrentes, pas d'accès direct collègues du point de vente, plus de RDV sans client (pour préparer des contrats ou autre), SMS automatique qui ne peut être évité, suppression RDV si commentaire, déjà des infos complémentaires sont fournies, ...



**Réponse Direction** : il a été mis à disposition des salariés une démonstration du fonctionnement de l'agenda sur le Portail Intranet (rubrique Formation/National/Formation Multi-canal – tutoriels Agenda). Les salariés peuvent également solliciter en complément d'information et d'accompagnement auprès de l'assistance Réseau ou encore des référents « Multi-canal ».

Enfin, la Responsable de Projets Distribution s'est proposée d'organiser, sur demande des DA, une démonstration à distance des principales fonctionnalités de l'agenda.

**Commentaires SPBA/CGT** : le seul élément manquant, c'est trouver le temps de le faire...

**3 - Garantie salariale** : La CEPAL dit examiner chaque année les évolutions salariale individuelles, le fait-elle de façon glissante ou tous les 8 ans ? Intègre-t-elle dans le comparatif toutes les primes ? Les salariés concernés sont-ils avertis verbalement ou par courrier, et à quelle date ?

**Réponse Direction** : comme indiqué lors de la précédente réunion, la CEPAL examine chaque année, de façon glissante, les évolutions salariales individuelles sur une période de 8 ans en excluant les augmentations générales et/ou les effets liés à une modification du temps de travail. Les salariés concernés se voient adresser un courrier au moment de la prise en compte de la mesure salariale sur leur bulletin de paie.



**Commentaires SPBA/CGT** : comme les RAM n'augmentent qu'épisodiquement... la garantie salariale ne peut en profiter.

**4 - Fiabilité des chiffres (suite question de juin)** : qu'a dit la Direction de la BDD suite à l'exemple remonté ? Que se passe-t-il lorsque cette non-fiabilité touche une action commerciale adossée à un challenge ? Quid également des EMI basés sur ces chiffres ?

**Réponse Direction** : la Direction du Développement de la BDD a eu connaissance d'une problématique de comptabilisation d'un certain type de prêt (prêt « objet »). Les données ont donc été corrigées dans le cadre du challenge et seront définitivement intégrées dans les réalisations en juillet.

**Commentaires SPBA/CGT** : même si c'est corrigé, voici un nouvel exemple d'une défaillance des remontées...

**5 - Contingent TSR (1)** : quelle mouche a toqué la Direction pour participer à une émission de titres en pleine période de vacances des salariés, ... **mais aussi des clients** ? Pourquoi souscrire du TSR nécessite une classification C1 et non C2 (ou C3) comme affirmé par ailleurs ? Va-t-elle revoir à la baisse les objectifs TSR compte tenu que les ventes doivent se faire en face à face et que les clients ne peuvent pas revenir en agence à notre convenance ? Pourquoi la répartition est disproportionnée (ex. 77 K€ pour 0,9 ETP et 85 K€ pour 1,8 ETP) ?

**Réponse Direction** : l'émission de titres sur le mois de juillet permet de recycler les produits arrivés à échéance sachant que ce mois est également un mois connaissant de bons résultats en collecte. La commercialisation des titres subordonnés remboursables a pu être ouverte aux clients de niveau de compétence financière C1 (novice) au regard des caractéristiques du produit commercialisé. Les règles attachées à cette commercialisation n'ont pas empêché les collaborateurs de vendre le contingent de titres puisque ce contingent est déjà atteint à hauteur de 60% grâce à l'investissement de tous les commerciaux. La répartition des objectifs n'est pas fonction uniquement de l'ETP, elle tient compte également de la typologie de la clientèle gérée par l'agence.

**6 - Contingent TSR (2) et rappel d'une journée d'une majorité de commerciaux** : que dire d'un contingent 3 fois supérieur à notre poids ? La Direction oublie-t-elle qu'elle se doit de respecter la SANTE des Salariés ? Juge-t-elle le STRESS INSUFFISANT à la CEPAL ? Pour rappel, contenu d'une journée : sacoche courrier, courriers à traiter, scan chèques, mad + rpm, prépa rdv (*de la journée*), plages administratives pour succession, les rdv, les urgences clients, le traitement des mails clients, de la hiérarchie...

**Réponse Direction** : *le contingent représente 6% du contingent national et est en phase avec la volonté de la CEPAL d'améliorer ses résultats en collecte.*

**Commentaires SPBA/CGT** : faut-il rappeler à la Direction que lorsqu'un salarié craque, c'est déjà trop tard !

**7 - Médiateur et conditions de travail** : la CEPAL se plaint dans un mail du 12 juin que les clients ont trop recours au Médiateur et que cela lui coûte. Depuis que les Elus lui font remarquer que le référentiel métier ne tient pas compte du SAV et autres activités, qu'a-t-elle fait : RIEN. Aujourd'hui elle en tire un piètre bilan en met de surcroît en cause l'attitude de ses salariés. Que compte-t-elle faire pour inverser la tendance et arrêter de stigmatiser un peu plus ses employés ?

**Réponse Direction** : *le département Qualité n'a pas mis en cause l'attitude des commerciaux mais a souhaité porter leur attention sur la recrudescence des réclamations qui parviennent directement au médiateur dans la mesure où nombre d'entretiens sont la simple conséquence d'une absence de prise en compte ou de non-exécution d'une prestation. Le recours au médiateur doit rester et intervenir en dernier lieu lorsque toutes les voies internes de traitement (agence et service réclamations) ont été épuisées.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ... notre politique devrait surtout être, celle d'avoir le moins possible de réclamations !

**8 - Tarification clientèle MAD et mécontentement** : voilà une couche en sus de tarification avec les suspens MAD à 6 €. Cette somme sera-t-elle prélevée tous les jours pour le même article au MAD ? Si le suspens est la solution de traitement, qu'en sera-t-il ? Pour un virement SEPA qu'en est-il (*externe ou interne, PEL...*) car il n'y a pas de possibilité de rejet sauf mettre en suspens ?



**Réponse Direction** : *il appartient à l'agence d'imputer les prélèvements ou chèques au MAD en vue d'une prise de décision ultérieure (mise en suspens) sous réserve d'en informer le client par courrier. La tarification de 6 € est générée par l'envoi du courrier d'information. Si ces mêmes prélèvements ou chèques ne sont pas imputés au MAD, ils seront alors rejetés.*

**Commentaires SPBA/CGT** : cette tarification est ressentie comme une agression par le client... il faut en avoir conscience !

**9 - CRC et RTT** : une majorité de salariés du CRC souhaitent travailler sur la base de 38 h hebdomadaires afin de bénéficier des jours RTT. Cette question avait été posée lors de la NAO, où en est la réflexion ?

**Réponse Direction** : *comme il a été indiqué aux OS lors de la NAO, le mode de fonctionnement de l'agence e-Média sera révisé s'il correspond à un besoin ou des attentes liées à son activité.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ce n'est pas exactement ce qui avait été dit mais on prend note de cette réponse « cul-de-sac »...

**10 - Part variable 2013** : des salariés à qui il avait été dit qu'ils toucheraient à peu près le même montant qu'en 2013, n'ont rien eu ! Le fait de partir en retraite ou autre en 2014 est-il un principe de discrimination envers les salariés qui n'étaient plus présents physiquement lors du paiement de la part variable 2013 ?

**Réponse Direction** : *le départ d'un collaborateur n'entraîne pas la suppression du versement d'une part variable dans la mesure où le collaborateur répond aux critères d'éligibilité requis. Il appartient au manager de décider du niveau d'attribution de sa part variable en fonction des critères observés au moment de ses entretiens individuels.*

**Commentaires SPBA/CGT** : la distribution de PV ne respecte plus aucune règle, c'est effarant !

**11 - Actions Co : l'offre Jeunes et le Quadretto 3% ne seront proposés qu'en juillet** : cela ne pénalise-t-il pas les clients dont leur GC est en congé ce mois-là ? Cette opération ne peut-elle pas être maintenue en août ?

**Réponse Direction** : *cette question relève de la politique commerciale...*

**Commentaires SPBA/CGT** : faut-il comprendre que notre politique commerciale favorise la discrimination ?



**12 - Conformité** : la Direction se protège de plus en plus par d'énormes parapluies sur le mode de vente des produits, mais elle ne fait rien sur les conditions de travail des commerciaux : va-t-elle enfin faire évoluer les choses ? Pourquoi une telle accumulation de parapluies, quelle est la finalité de remplir et signer ces lots de documents ?

**Réponse Direction** : *la Direction ne se protège pas, elle est simplement de plus en plus contrainte réglementairement et doit pouvoir justifier du respect des procédures et contrôles mis en place à cet effet.*

**Commentaires SPBA/CGT** : malgré cela, les règles sont régulièrement contournées en fonction des besoins du moment !

**13 - SACCEF** : toujours des réponses tardives qui mettent les commerciaux en porte-à-faux par rapport aux clients. Egalement, des erreurs dans le calcul SACCEF automatique sur NEO. Une amélioration est-elle envisageable ?

**Réponse Direction** : le problème lié aux erreurs de calcul sous NEO est identifié. Une information a été délivrée à ce sujet au réseau commercial le 18 juin dernier. Une amélioration est prévue dans le courant du 4<sup>ème</sup> trimestre. S'agissant des délais de réponse, une demande d'amélioration a été relayée auprès du Responsable de la SACCEF.

**Commentaires SPBA/CGT** : toutes ces petites choses, ici et là, finissent par faire beaucoup et réellement agacer !!!

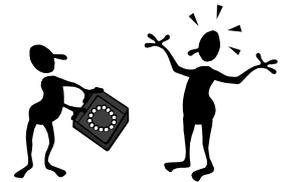
**14 - Crédits conso et règles à respecter** : lors de la plénière de mai dernier, **on nous a dit que les clients en cdd ou intérim pouvaient prétendre aux prêts, soit !** Que doit-on alors prendre en compte pour ce dossier (loyer, demi loyer si emprunt à 2, etc...) ? En cas d'impayés, quel est le risque le salarié qui a monté le dossier ?

**Réponse Direction** : l'outil d'instruction des crédits à la consommation permet d'améliorer la notation des clients en CDD ou en intérim, en fonction de la durée de leur contrat et de la période d'indemnisation chômage. Toutes les charges réelles doivent être prises en compte pour l'instruction du dossier.

**Commentaires SPBA/CGT** : s'il faut appliquer cela strictement, notre production en crédits va s'en ressentir...

**15 - Délégations et geste commercial** : en février 2014, nous demandions si l'impossibilité de faire des remises sur un Bouquet Liberté était normale. L'explication donnée alors sur la stratégie peut s'entendre mais pourquoi ne pas laisser une souplesse aux commerciaux, souplesse qui permettrait de facilement satisfaire le client, et pour un coût nettement moindre ?

**Réponse Direction** : la transaction « 0107 tarification remise » est accessible à tous et permet de faire une remise commerciale sur une tarification.



**Commentaires SPBA/CGT** : c'est noté !

**16 - Topaze** : où en est-on dans le projet Topaze ? Quel est l'impact pour la CEPAL et les collègues ?

**Réponse Direction** : la CEPAL n'a pas instruit ce dossier.

**Commentaires SPBA/CGT** : n'est-il pas bizarre qu'un projet national impactant le service Titres ne soit pas connu de la Direction ?

**17 - Entretien de compétence** : seront-ils tous faits au 30 juin 2014 ? Si un salarié n'avait pas été entretenu, doit-il se manifester et auprès de qui ?

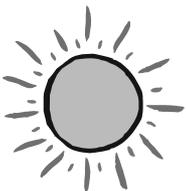
**Réponse Direction** : pour tenir compte de situations exceptionnelles ou d'entretiens en cours de validation par le collaborateur et les managers, la DRH a prolongé la campagne d'appréciations individuelles jusqu'au 15 juillet.

**Commentaires SPBA/CGT** : la question du hiérarchique qui refuse de faire l'entretien n'est pas répondue...

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

**Prochaine réunion DP Auvergne** : mercredi 20 août 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).



En vous souhaitant de très bonnes vacances





**1- Bilan Social Individuel** : nos remarques de l'an passé (*cotisations/charges*) devaient être intégrées... mais cela n'a pas été fait ?

**Réponse Direction** : *il a été choisi pour l'année 2014 de reconduire le Bilan Social Individualisé à l'identique, les évolutions souhaitées par les DP nécessitant des retraitements qui en auraient retardé la mise à disposition.*

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est bien pour cela que nos demandes sont faites dès la publication et laissent largement le temps de mettre en œuvre le retraitement pour la version N+1... sauf oubli, bien évidemment !

**2 - Campagne d'embauches** : pourquoi pour le « job-dating » ne s'adresse-t-il qu'aux titulaires du Bac+2 ? Les titulaires du Bac ne peuvent-ils pas être recrutés ?



**Réponse Direction** : *L'opération « job dating » n'est qu'une des composantes du processus de recrutement à la CEPAL. Elle a vocation à créer une rencontre entre l'offre d'emplois commerciaux au sein de la CEPAL et des candidats potentiels disposant d'un niveau minimum de formation (bac + 2 ou expérience professionnelle significative dans un secteur d'activité proche) en vue d'un recrutement sur ces emplois.*

*La CEPAL propose également des contrats en alternance et recrute, dans ce cadre, de jeunes salariés titulaires du baccalauréat afin de leur permettre d'accéder à une formation de niveau bac + 2 avec une opportunité d'embauche.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ces précisions ont le mérite d'être dites.

**3 - Consignes de sécurité** : le livret de Sécurité présenté lors d'une des dernières CPN sera-t-il diffusé à l'ensemble du personnel ou seulement aux nouveaux entrants ? Sera-t-il intégré comme outil dans les formations sécurité ?

**Réponse Direction** : *l'accord collectif national sur les incivilités et les violences commises à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle prévoit l'élaboration d'une plaquette d'information au niveau national afin de rappeler les règles de base sur la conduite à tenir pour prévenir les incivilités et les mesures d'accompagnement possibles après un acte d'incivilité ou de violence.*

*La Direction définira les modalités de remise à l'ensemble des salariés pouvant être concernés par un phénomène d'incivilité dès que ce document lui sera communiqué par BPCE.*

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les DP, comme l'outil existe, autant largement s'en servir...

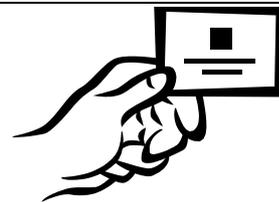
**4 - BLS** : pourquoi autant de bornes sont en dysfonctionnements réguliers ? La Direction compte-t-elle faire le nécessaire afin que le service client soit totalement rétabli et que les clients cessent de nous faire remarquer cette anomalie persistante ?

**Réponse Direction** : *comme il l'a été indiqué aux DP lors de la réunion du 4 juillet dernier, la dernière mise à jour informatique sur les Bornes Libre-Service a généré des anomalies qui ont fait l'objet de corrections ou qui sont en cours de résolution.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les DP rappellent que cette question est nettement plus ancienne mais que le retour progressif à la normale qui avait été indiqué lors de la réponse laisse à désirer. C'est cet aspect du problème qui était présentement visé.

**5 - Cartes de visite des RA** : les cartes de visite des RA ont été modifiées automatiquement par la Direction en Directeur d'Agence. La Direction peut-elle nous dire ce que cela va changer concrètement pour ces managers ?

**Réponse Direction** : *cette modification n'a pas d'impact interne pour les collaborateurs, elle a été initiée afin de rendre plus lisible la communication externe auprès de la clientèle en utilisant une dénomination unique pour tous les salariés en charge d'une agence.*



**Commentaires SPBA/CGT** : néanmoins, il semble que le distinguo s'opère sur le terme agence qui reste au singulier pour un RA et arbore le pluriel pour les DA et DAA.

**6 - Domilis** : le suivi du service « Domilis » prend de plus en plus de temps car des entreprises ne prennent pas en compte notre demande automatisée. Ne serait-il pas judicieux de "créer" une structure pour toute la Cepal qui s'occuperait de relancer ces entreprises ?

**Réponse** : *la proposition des DP a été transmise au Département Qualité et à la Direction du Développement de la BDD.*

**Commentaires SPBA/CGT** : à suivre...

**7 - Badges pour les CDD et les contrats en alternance** : il semble que les CDD et alternants n'aient pas tous les badges d'entrée dans les locaux (*agence, GAB*). Ces disparités nuisant au fonctionnement normal de certains PDV, quelles sont les conditions leur permettant ces accès ?

**Réponse Direction** : *il appartient au manager de solliciter l'attribution d'un badge d'accès aux locaux de l'entreprise auprès du Département Protection de la Direction Logistique.*

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est effectivement au manager de faire une demande en ce sens.

**8 - Contrôles des opérations en agence et charge de travail (\*)** : plusieurs collègues nous font part de contrôles poussés (*LEP, avenant PEL, izicartes / journée de la femme, personnes âgées, ...*), de plus en plus incompatibles avec leur travail en agence. La Direction a-t-elle mis en parallèle, le principe industriel des ventes et ce contrôle qui lui s'exerce individuellement ? Propose-t-elle une solution pour éviter ce type de conflits ?

**Réponse Direction** : *la CEPAL se doit de respecter les dispositions législatives et réglementaires émises afin d'assurer la protection de la clientèle. Elle est ainsi tenue de mettre en place des procédures et des contrôles qui garantissent le respect de ces dispositions et qui font l'objet de vérifications pas l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).*



**Commentaires SPBA/CGT** : cela n'exclut pas que la Cepal soit également attentive à ce que l'adéquation entre les procédures de vente et le réglementaire soit la plus fluide possible.

(\*) La DRH nous a demandé de lui fournir les éléments constituant ce type de remontées, en occultant les noms des salariés à l'origine de celles-ci, car elle souhaite travailler sur ce genre d'informations dans le but d'y apporter des résolutions concrètes. Ce qui a été fait selon les conditions indiquées... bien évidemment !



**9 - Challenges et distribution** : lors de la distribution, comment se fait-il que le gain a pu, pour certains, être supérieur au maximum attendu... pendant que d'autres n'ont rien perçu ? Bonjour le collectif ! Les challenges seraient-ils la source de sanctions pécuniaires à la tête du salarié ?

**Réponse Direction** : *les challenges ne donnent pas lieu à sanctions pécuniaires, l'enveloppe totale de gains adressée aux agences est calculée selon les modalités définies dans le règlement du challenge.*

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est bien le pourquoi de la question !

**10 - BDU et accès** : les RSN ne devraient-ils pas avoir eux aussi accès à la BDU ?

**Réponse Direction** : *la Loi du 14 juin 2013 dite de « sécurisation de l'emploi » instaurant la base de données économiques et sociales prévoit que cette dernière est accessible dans une entreprise comme la CEPAL aux membres du Comité d'Entreprise, du CHSCT et aux Délégués Syndicaux.*

*Dans la mesure où cette base de données est le support de préparation par l'employeur de la consultation du Comité d'Entreprise sur les options stratégiques de l'entreprise et sur leurs conséquences, son accès est limité aux représentants du personnel de l'entreprise concernée.*

*Les représentants syndicaux nationaux et les représentants des salariés au Comité de Groupe disposent quant à eux de données économiques et sociales propres ou consolidées sur les orientations stratégiques nationales et leurs conséquences.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les représentants du Personnel approfondiront cette question.

**11 - Charte sur la diversité** : cette charte, récemment ratifiée, est-elle disponible ?

**Réponse Direction** : *les 6 engagements de la Charte de la Diversité sont accessibles depuis le site : [www.charte-diversite.com](http://www.charte-diversite.com)*

**Commentaires SPBA/CGT** : il y a quelques années déjà, lors de la réunion sur la diversité organisée à notre demande, nous avons suggéré à la Direction de signer cette charte. Ce qui est maintenant fait.

Il restera cependant à mettre en adéquation les engagements signés, la réalité, et peut-être déjà convoquer des réunions spécifiques plus régulières, comme prévu par les textes, au-delà de la seule que nous avons eue jusqu'à lors.

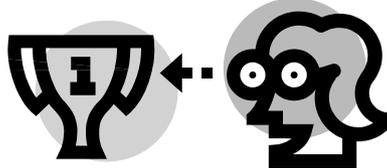
<http://www.spbacgt-cepal.fr/>

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 5 septembre 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand

**Vos représentants SPBA/CGT** : *Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).*



**1 - Challenges** (*reprise de notre question d'août et complément*) : ex dans l'article 5 du règlement « destination Brésil » il est stipulé « Dans chacune des catégories, les gagnants seront récompensés en chèque KDO/ETP... » et les gains correspondant à la place obtenue par catégorie sont dans un tableau en dessous. La phrase rappelée autorise-t-elle à donner plus que le maximum affiché à certains salariés et rien à d'autres ?



**Réponse Direction** : comme indiqué dans la réponse donnée lors de la dernière réunion, l'enveloppe totale de gains adressée aux agences est calculée selon les modalités définies dans le règlement du challenge. Les managers peuvent envisager une répartition quelque peu différente en fonction de circonstances particulières (absence d'un salarié sur la période du challenge par exemple) à condition d'obtenir une validation préalable du Directeur de Groupe et d'en aviser le service de Gestion du Personnel pour la prise en compte au niveau de la paie.

**Commentaires SPBA/CGT** : avec cette réponse, la Direction ne pourra plus dire qu'elle n'est pas au courant des partis pris à l'encontre certains salariés !

**2 - Challenges et temps partiel** : le résultat du challenge prend-il en compte le temps de travail des salariés concernés, temps partiel notamment ? Ensuite, lors de la répartition, le gain obtenu est-il ou non fonction du temps de travail ?



**Réponse Direction** : le résultat d'un challenge découle de la somme des contributions des salariés quel que soit leur temps de travail.

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est ce qu'il nous semblait, mais la question est alors de savoir pourquoi une discrimination est opérée... sauf à contourner la règle via la réponse précédente ! Dans tous les cas, ces micmacs ne sont pas sains !!!

**3 - Souscriptions parts sociales** : s'il est indiqué que la contrepartie est portée sur le bulletin de salaire le mois qui suit la souscription, qu'en est-il du prélèvement ? Ne devait-il pas être effectué en décembre ?

**Réponse Direction** : la souscription de parts sociales pour les collaborateurs sera opérée selon un processus commercial identique à celui des clients. Ce processus ne prévoit pas de possibilité de différer le paiement des parts sociales.

**Commentaires SPBA/CGT** : quoi qu'il en soit, comme l'opération va jusqu'au 31/12/14, la souscription peut intervenir pour que le prélèvement soit effectif fin décembre.

**4 - Souscriptions de parts sociales** : il n'est rien prévu dans l'accord mais un retrait anticipé est-il autorisé dans les cas identiques au PEE ? Sinon dans quel cadre et sous quelles conditions, une sortie est-elle éventuellement autorisée avant les 2 ans ?

**Réponse Direction** : les parts sociales n'ont pas le caractère d'épargne salariale, elles constituent le capital social de Sociétés Locales d'Épargne (SLE), les conditions de leur acquisition, de leur rachat et de leur cession sont donc encadrées et régies par les Statuts de ces SLE.

La CEPAL propose une offre préférentielle de souscription de parts sociales aux salariés dans le but de renforcer l'adhésion aux valeurs coopératives de l'entreprise c'est la raison pour laquelle un engagement de conservation des parts sociales pour une durée minimum est requis.

**Commentaires SPBA/CGT** : rien n'interdit de prévoir des situations exceptionnelles...

**5 - Organisation et contrats en alternance** : si un site accueille plusieurs contrats de ce type, les périodes hors Cepal seront-elles les mêmes ou un roulement a-t-il été envisagé ?

**Réponse Direction** : les périodes de présence dans l'entreprise sont fonction des établissements scolaires qui planifient la formation des alternants.

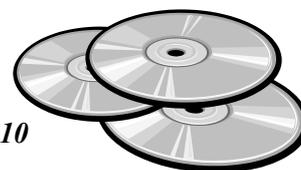
**Commentaires SPBA/CGT** : il serait donc bon que, lors de l'affectation, le planning tienne compte de cette possibilité.

**6 - I-Sélection** : plusieurs collègues nous ont fait remarquer que les présentations proposées se sont déroulées pendant le temps de travail, d'autres plages ou des possibilités de sortie sont-elles envisagées ?

**Réponse Direction** : comme nous l'avons indiqué aux Délégués du Personnel Limousin, L'équipe de « Mon Agence Perso » a offert aux salariés la possibilité d'assister à une présentation de l'offre d'Iselection concernant l'investissement immobilier locatif mais également la possibilité de solliciter un rendez-vous individuel sur ce même sujet avec un conseiller de « Mon Agence Perso ».

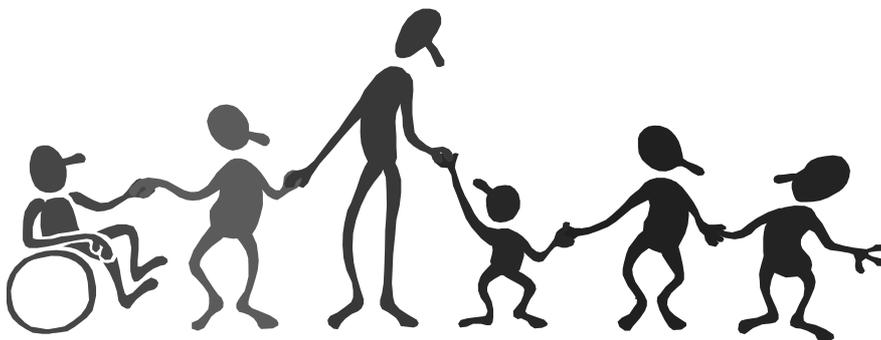
**Commentaires SPBA/CGT** : les salariés intéressés en prendront assurément bonne note.

**7 - Microsoft-office** : l'offre Microsoft que la Cepal avait mis en place est-elle encore disponible ? Dans le cas contraire, va-t-elle être renouvelée ?



**Réponse Direction** : la possibilité pour les collaborateurs d'acquérir Microsoft office 2010 à tarif préférentiel est encore valide.

**Commentaires SPBA/CGT** : la suite Office reste donc disponible par cette offre dont le prix était de 12,95 € (+11,99 € avec un CD de sauvegarde). Comme cette offre est limitée à une seule acquisition par salarié (= 1 seul téléchargement), seuls les salariés qui n'en ont pas encore profité peuvent y accéder. Si vous souhaitez avoir plus de renseignements sur la procédure, n'hésitez pas à nous contacter.



**8 - Réunion sur la diversité** : nous avons déjà eu, comme le prévoit l'Accord National Interprofessionnel, une réunion Cepal élargie (CE/DP/OS) sur ce point, en est-il prévu une autre prochainement ?

**Réponse Direction** : Les représentants du personnel concernés seront avisés de l'organisation de cette réunion.

**Commentaires SPBA/CGT** : à noter que la précédente réunion s'est déroulée en décembre 2009... les convocations ont dû se perdre depuis.

**9 - Garantie salariale** : comme cette garantie est agrégée avec les autres mesures individuelles, la Direction peut-elle confirmer que l'effet rétroactif de la garantie salariale part du 1<sup>er</sup> janvier de l'année où elle est consentie ?

**Réponse Direction** : comme le prévoit l'article 8 de l'accord du 25 juin 2004, la garantie salariale est calculée une fois par an, et prend effet à date fixe déterminée par l'entreprise pour l'ensemble des salariés concernés. La CEPAL, depuis la mise en œuvre du dispositif, opère une application de la garantie salariale au 1er janvier.

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est bien ce que nous voulions vérifier...

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

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 3 octobre 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).



En Préambule, la DRH a rappelé aux DP les compétences et prérogatives qui sont les leurs. Elle ne souhaite donc pas se substituer aux différents interlocuteurs et outils à disposition des salariés pour leur apporter des réponses techniques précises.

**Commentaires SPBA/CGT :** Si cela pouvait être ainsi, il n'y aurait aucun souci à ce que les élus sollicitent les réponses par ce biais... malheureusement, profitant de ces chaudes recommandations, on s'aperçoit que si quelques réponses ont été apportées (et intégrées dans notre compte-rendu), d'autres n'ont pu être exploitées car revenues soit incomplètes, soit toujours en attente. Cette position de la Direction est donc dommageable à l'encontre, non pas des élus, mais des salariés qui sont évidemment en droit d'obtenir des explications aux moult anomalies et dysfonctionnements constatés.



**1 - Contrats en alternance :** comment est calculée la RTT pour les alternants ?

**Réponse de la Direction :** les salariés en contrat d'alternance bénéficient d'une réduction du temps de travail proportionnelle à leur temps d'activité au sein de l'entreprise.

**Commentaires SPBA/CGT :** cette réponse apporte un démenti aux quelques rumeurs inverses...

**2 - Vente flash offre promo « crédit conso » collaborateurs :** un salarié en CDD ayant plus de x mois (à préciser si réponse favorable) de présence dans l'Entreprise a-t-il droit à cette offre ?

**Réponse de la Direction :** peut bénéficier des conditions et barèmes préférentiels, tout salarié sous contrat à durée indéterminée à la CEPAL, ayant terminé sa période d'essai. Il est plus difficile de rendre accessible ces offres promotionnelles aux salariés en contrat à durée déterminée dans la mesure où les conditions préférentielles seront remises en cause dès la fin de leur contrat de travail du fait de la perte de la qualité de salarié de la CEPAL.

**Commentaires SPBA/CGT :** cette position apparaît, quoi qu'il en soit, comme discriminante...

**3 - Compte support épargne :** que se passe-t-il si ce compte support fonctionne comme un compte courant ? Pourquoi attendre 6 mois avant d'annuler ce support dès l'instant que le compte épargne est ouvert ?

**Réponse du Service :** sauf erreur, il n'y a pas de clôture automatique programmée, seuls les 02 sont traités, la clôture des 04 « support épargne » est de l'initiative de l'agence.

**Commentaires SPBA/CGT :** ainsi... c'est clair.

**4 - Tarification SACCEF :** pourquoi l'outil n'est-il pas fiable ?

**Exemple :** pour un rachat de crédit de 80 K€ le barème SACCEF donne  $79\,999 \text{ €} \times 1,55 \% = 1240 \text{ €}$ .

Or, l'accord client est de 1120 € soit un taux facturé à 1,40 %.

**Réponse de la Direction :** une information a été diffusée aux commerciaux le 18 juin dernier à ce sujet (Actu Com).



**Commentaires SPBA/CGT :** C'est ce qui a été fait mais quand on prend appui sur le barème du site SACCEF et que (manque de bol...) le taux de calcul est erroné, il faut alors tout recalculer (montant, assurances, ...) et là, c'est de moins en moins supportable !!!

**5 - Boitier Vigibank :** pourquoi ce système n'existe-t-il pas à la Cepal ?

**Réponse de la Direction :** la CEPAL dispose depuis plusieurs années d'un système centralisé et sécurisé de gestion électronique des clés au sein des sites centraux (dispositif « VigiClé »).

**Commentaires SPBA/CGT :** reste à savoir si "VigiClé" permet, comme en Rhône Alpes de profiter d'autres fonctionnalités.

**6 - Chèques CADHOC :** quels sont les éléments particuliers qui rentrent en compte lors d'une répartition non égalitaire des chèques CADHOC pendant les challenges ?

**Réponse de la Direction :** nous réitérons notre réponse de la réunion précédente : « les managers peuvent envisager une répartition quelque peu différente en fonction de circonstances particulières (absence d'un salarié sur la période du challenge par exemple) à condition d'obtenir une validation préalable du Directeur de Groupe et d'en aviser le service de Gestion du Personnel pour la prise en compte au niveau de la paie. »

Les salariés qui auraient des questions au sujet de la répartition des gains d'un challenge remporté par leur unité doivent en référer à leur Directeur d'Agence ou Directeur de Groupe.

**Commentaires SPBA/CGT :** à noter que la Direction a indiqué n'avoir que l'absence du salarié comme exemple, alors que dans la situation que nous évoquons, cela n'avait pas été le cas ! Comme quoi, d'autres critères, hautement subjectifs, interviennent alors qu'ils ne devraient pas...

**7 - Charge réelle de loyer prise en compte** : l'attestation sur l'honneur du (ou de la) « concubin(e) » pour les couples ni mariés ni pacsés concernant le point budget lors d'une demande de crédit est-elle suffisante ?

**Réponse de la Direction** : *il appartient aux commerciaux d'analyser les risques liés aux dossiers de crédit qu'ils instruisent et de solliciter, si besoin, leur Hiérarchie ou le Responsable Risque, le Département des Crédits aux Particuliers, l'Assistance Crédit ou encore la Direction des Risques pour un complément d'information ou le respect d'une procédure.*

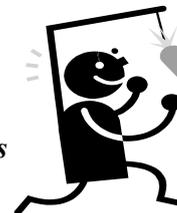
**Commentaires SPBA/CGT** : la réponse apportée risque de ne pas être complètement identique selon l'interlocuteur.

**8 - Contributions Personnelles Individualisées** : pourquoi est-il faussement annoncé que cet outil a reçu l'aval des élus ? Y a-t-il des évolutions sur les Agences TEST quant au tableau initial donné aux collaborateurs concernés ?

**Réponse de la Direction** : *les membres du CE et du CHSCT ont été consultés sur le dispositif mais la Direction n'a pas annoncé qu'il avait reçu leur aval.*

*Il n'y a pas de différence entre les documents communiqués aux salariés des agences test.*

*Des évolutions de mise en forme seront éventuellement intégrées en fonction des retours des agences.*



**Commentaires SPBA/CGT** : peut-être que la Direction n'a pas annoncé qu'elle avait reçu l'aval des élus, mais c'est pourtant le message qui a été porté par certains !!! Pour mémoire, le CE a émis un **avis très défavorable sur les CPI.**

**9 - 1<sup>er</sup> Novembre** : comme ce jour n'est pas grisé sur l'agenda, est-il repassé en jour travaillé ?

**Réponse de la Direction** : *les DP savent que le 1er novembre est un jour de fermeture exceptionnelle pour la CEPAL. L'anomalie constatée sur l'agenda a été signalée à la Direction du Développement de la BDD.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le but était évidemment d'alerter la Direction de cette anomalie...

**10 - Note Bâle** : existe-t-il toujours une grille délégataire pour les commerciaux ?

**Réponse de la Direction** : *oui, il existe des grilles de délégation en « risque » par type de clientèles, basées sur la notation Bâle 2.*

**Commentaires SPBA/CGT** : certaines fois, la réponse devrait rassurer....



**11 - Affichage téléphonique** : les noms des clients ne s'affichent plus lors d'un appel en agence : anomalie ou modification volontaire ?

**Réponse de la Direction** : *l'agence ou les agences concernées sont invitées à faire remonter cette anomalie auprès des services informatiques.*

**Commentaires SPBA/CGT** : savoir que c'est une anomalie et non une nouvelle mesure est l'élément intéressant...

**12 - Info aux commerciaux** : pour une ouverture de Nuance 3D le compte de prélèvement ne peut plus être un LDD, LEP... quid de l'info ?

**Réponse de la Direction et du Service** : *question transmise à la Direction du Développement de la Banque de Détail qui n'est pas sûre que la communication soit passée, un rappel pourrait donc être utile.*

**Commentaires SPBA/CGT** : comme d'hab., l'info est bienvenue.

**13 - Mise à jour des dossiers « contact » ou comment ne pas suivre l'évolution technologique** : dès que l'on ouvre le dossier contact, il faut mettre à jour le numéro de téléphone fixe s'il n'est pas au bon format... alors que les clients n'ont pas tous un numéro de téléphone fixe ou ne se souviennent pas de leur box (N° en 09) ! Pour perdre du temps, y a pas mieux. Cette nouvelle procédure a-t-elle été confrontée aux logiques de consommation actuelles des clients ?

**Réponse de la Direction** : *question transmise pour info à la Direction du Développement de la BDD.*

**Commentaires SPBA/CGT** : la réponse est vivement attendue...

→ et apportée lors de la présentation lors du CE du 28/11/14 de la part variable 2015 : dans les 3 moyens de contact requis, le numéro de téléphone doit être le fixe ou le portable.

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

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 7 novembre 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).



**1 - Projet de calendrier des réunions des DP Auvergne 2015 ?**

*Réponse de la Direction : les dates de réunion suivantes sont proposées aux DP Auvergne : vendredi 9 janvier ; vendredi 6 février ; vendredi 6 mars ; vendredi 3 avril ; mercredi 6 mai ; vendredi 5 juin ; vendredi 3 juillet ; mercredi 19 août ; vendredi 4 septembre ; vendredi 2 octobre ; mercredi 4 novembre ; mercredi 2 décembre.*

**Commentaires SPBA/CGT :** ce calendrier, calé sur celui habituel, semble convenir...

**2 - Offre Microsoft-office 2010 à tarif préférentiel :** votre réponse en septembre indiquait que l'offre était toujours valide mais il s'avère que le code ne semble pas fonctionner. Le code a-t-il changé ? Ou est-ce la procédure ?

*Réponse de la Direction : le code n'a pas changé, il est initié par Microsoft lorsque l'offre est proposée aux entreprises du Groupe BPCE. S'il n'est plus actif, il faudra attendre qu'une prochaine offre soit mise à disposition par Microsoft.*

**Commentaires SPBA/CGT :** les DP sont intrigués par cette réponse car des offres sont disponibles dans d'autres Caisses.

**3 - Intéressement et enveloppe I3 :** le 1<sup>er</sup> critère de cette enveloppe porte sur la complétude et la conformité des Entrées En Relation, les élus souhaitent connaître quelles communications ont été mises en place par la CEPAL pour permettre aux commerciaux de suivre ces éléments ?

*Réponse de la Direction : cette question relève des attributions du Comité d'Entreprise et a déjà fait l'objet de discussions au cours de réunions de cette instance.*

**Commentaires SPBA/CGT :** ... pourtant l'application d'un accord salarial rentre bien dans les prérogatives des DP !

**4 - Evolution du CET (fiche technique, etc.) :** au-delà du PV de fin de NAO 2013, alors que la NAO 2014 devrait bientôt débiter, quid des évolutions que nous avons demandées ?

*Réponse de la Direction : les modalités de fonctionnement du Compte Epargne Temps pourront effectivement être abordées dans le cadre de la prochaine Négociation Annuelle Obligatoire.*

**Commentaires SPBA/CGT :** est-ce vraiment utile d'attendre à nouveau la NAO pour que cette fiche, réclamée depuis de longues dates, voit le jour ?

**5 - Guide de la rémunération :** avec le graphique présenté page 23, vous reconnaissez que l'augmentation pour certains salariés est inférieure à l'inflation, n'est-ce pas en contradiction avec plusieurs discours tenus ?

*Réponse de la Direction : non car la courbe grise du graphique correspond au pourcentage d'augmentation de salaire de la population des GC si leurs salaires avaient suivi l'inflation et non au taux d'inflation lui-même. Un GC peut donc avoir une augmentation inférieure à la moyenne des augmentations si elles avaient suivi l'inflation, tout en ayant une évolution de salaire supérieure à l'inflation nationale.*

**Commentaires SPBA/CGT :** la réponse, prise pour ce qu'elle est, n'exonère en rien d'un graphe lisible et non ambigu.



**6 - Guide de la rémunération :** plusieurs salariés s'interrogent sur les primes de diplôme indiquées page 31, la Direction pourrait-elle être plus explicite ? Est-elle versée systématiquement ?

*Réponse de la Direction : les primes « de diplôme » sont issues de mesures prises dans le cadre de négociations annuelles obligatoires. Elles sont systématiquement attribuées aux salariés qui réussissent ou valident un parcours de formation initié par l'employeur.*

**Commentaires SPBA/CGT :** cette réponse complète assurément le document... qui pourrait s'avérer trompeur.



**7 - Chèques CADHOC** : en dehors de l'absence qui a été évoquée [alors que par ailleurs le temps partiel ne doit pas influencer sur le montant attribué], quels sont les autres éléments particuliers qui peuvent rentrer en compte lors d'une répartition non égalitaire des chèques CADHOC pendant les challenges ?

**Réponse de la Direction** : nous n'avons pas connaissance d'autres éléments particuliers ayant contribué à une répartition non égalitaire des chèques CADHOC.

**Commentaires SPBA/CGT** : pourtant ça existe... et le montant apparait bien sur le bulletin de salaire !

**8 - Absences et remplacements** : lors de l'absence d'un salarié, quelles sont les conditions pour bénéficier d'un remplacement par un collègue de l'équipe de remplacement ? Par un CDD ?

**Réponse de la Direction** : le recrutement d'un salarié en contrat à durée déterminée est engagé par la DRH lorsque l'absence d'un salarié est supérieure à trois semaines consécutives. Il appartient au Directeur de Groupe d'organiser les remplacements de durée inférieure.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les absences « longue durée », les 3 semaines sont toujours en vigueur.

**9 - Prime de départ en retraite** : dans le cas d'un salarié qui a travaillé 40 ans à temps plein puis est passé à mi-temps lors des 2 années suivantes, sur quelle base sera calculée sa prime de départ ?

**Réponse de la Direction** : une application littérale de l'article 80 bis des Statuts du Personnel revient à prendre en considération un traitement mensuel égal au douzième de la rémunération totale des 12 derniers mois écoulés, ce qui entraînerait un calcul de l'indemnité de départ à la retraite basé sur un traitement diminué de moitié dans l'exemple cité par les Délégués du Personnel.

Ce calcul n'est pas appliqué à la CEPAL et la diminution du taux d'activité est rapportée à l'ensemble de la période travaillée au sein du Groupe. Ainsi, le traitement mensuel pris en considération est le reflet de la période totale d'activité et non de la seule dernière année à temps partiel.

**Commentaires SPBA/CGT** : la dernière partie de la réponse correspond mieux à nos informations...

**10 - Taux des PIA** : alors que le TCI baisse, les taux du PIA ont augmenté, est-ce cohérent ? Comment se fait-il que dans d'autres CEP des taux PIA nettement plus bas sont pratiqués ?

**Réponse de la Direction** : comme nous en avons informé le Comité d'Entreprise et les Organisations Syndicales lors de la dernière Négociation Annuelle Obligatoire, les directives de l'URSSAF concernant les réductions tarifaires applicables au personnel nous ont contraints à modifier les règles de calcul des taux préférentiels de crédit. Ainsi, le TCI (taux de cession interne) ne peut plus être retenu comme la référence pour le calcul des taux préférentiels au personnel, c'est désormais sur la base des taux moyens applicables à la clientèle que sont appliqués les 30% de réduction.

Toutes les informations relatives aux conditions préférentielles, tarifications des services bancaires et taux de crédit applicables au personnel sont disponibles sur le site [www.mon-agence-perso.com](http://www.mon-agence-perso.com).

**Commentaires SPBA/CGT** : malgré tout, les taux que nous indiquons en séance dont bénéficient les collègues d'autres Caisses sont nettement inférieurs à ceux qui nous sont consentis !!!

**11 - Ménage** : existe-t-il à la Cepal des locaux non couverts par un passage régulier, même s'il est peu fréquent ?

**Réponse de la Direction** : elle transmettra à la Direction de la Logistique les lieux communiqués par les Délégués du Personnel qui nécessitent un entretien plus fréquent.

**Commentaires SPBA/CGT** : donc ce n'est pas une baisse de la prestation, mais plus un dysfonctionnement.

**12 - Garantie salariale au bout de 8 ans** : si cette garantie ne s'est pas appliquée à la date anniversaire, quelle a pu être la ou les périodes qui ont pu provoquer le report de cette garantie ? Dans le cas d'un report, comment est-il appliqué ?

**Réponse de la Direction** : une lecture stricte de l'article 8 de l'accord collectif national du 25 juin 2004 conduit à considérer que toute absence non assimilée à du travail effectif supprime le caractère consécutif des années de travail effectif, interrompt le décompte des 8 ans, et ré-initie une nouvelle période de 8 ans au terme de cette absence. A la CEPAL, il a été acté que seules les absences non assimilées à du travail effectif de plus de 6 mois (180 jours) interrompent le décompte des 8 années pour l'appréciation de la garantie salariale sans pour autant réinitialiser une nouvelle période de 8 ans au terme de l'absence.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette réponse semble quasi logique.



1 – **Equipe de remplacement** : est-elle effectivement en place dans tous les Groupes ?

**Réponse de la Direction** : non, des recrutements sont en cours afin d'affecter des collaborateurs dans les Groupes ne disposant pas encore d'équipe de remplacement.

**Commentaires SPBA/CGT** : réponse sempiternelle, les mises en place glissent de mois en mois... et dépassent l'année !

2 – **Equipe de remplacement** : comme l'effectif normal n'est que peu souvent présent, plusieurs commerciaux demandent quels sont les critères pour que l'équipe de remplacement intervienne ?

**Réponse de la Direction** : il appartient au Directeur de Groupe d'organiser l'affectation des collaborateurs de l'équipe de remplacement, principalement pour pallier les absences de courte durée (moins de 3 semaines).

**Commentaires SPBA/CGT** : la barrière des 3 semaines authentifie le recours au CDD et le remplacement ponctuel.

3 – **Note DRH du 24 novembre 2014** : il est indiqué que « les frais engagés au mois de décembre devront être saisis et transmis et validés impérativement avant le 10 janvier 2015 ». Cela ne fait-il pas trop juste pour les salariés qui n'auront leurs relevés autoroutiers de décembre par exemple qu'après le 6 ou 7 janvier 2015 ?

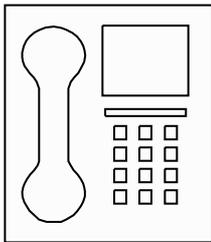
**Réponse de la Direction** : nous rappelons aux Délégués du Personnel que ce processus est le même chaque année. A titre exceptionnel pour l'exemple cité, le service de Gestion du Personnel acceptera de valider les demandes de remboursement de frais professionnels accompagnés des justificatifs délivrés en différé et ce, au plus tard jusqu'au 31 janvier 2015.

**Commentaires SPBA/CGT** : justificatifs à l'appui, la réalité reprend le dessus.

4 – **Frais kilométriques** : suite au contrôle URSSAF, la fourniture des cartes grises a été requise en début d'année 2014. Lors des présentations au CE, il a été indiqué que le logiciel différencierait à partir de 2015 le cumul par véhicule mais non sur 2014 et que, par défaut, une régularisation pour les salariés concernés pourrait cependant être demandée en fin d'année auprès de la DRH. Un document est-il prévu pour procéder à cette demande de régularisation ? Sinon que faut-il faire ?

**Réponse de la Direction** : Les collaborateurs concernés devront transmettre au Service Gestion du Personnel (Christine CHADEYRAS), début janvier 2015, un tableau récapitulatif reprenant les kilomètres parcourus pour l'année 2014 pour chaque véhicule utilisé. Ce tableau récapitulatif doit être fait sur papier libre en précisant les Nom, Prénom, Matricule, type de véhicule (immatriculation, puissance fiscale), kilomètres effectués et dates. Aucun document type n'est prévu.

**Commentaires SPBA/CGT** : au moins les salariés concernés savent maintenant comment procéder.



5 – **Traitement des appels entrants** : les salariés demandent jusqu'à quelle date est prolongé le test en cours ? Si, en fonction du résultat, il est prévu de renforcer les accueils des Agences ? Et si cela aura un impact sur le devenir de l'agence Multimédia ?

**Réponse de la Direction** : les résultats du test ont été présentés au CE et au CHSCT. Ce test n'avait pas pour objectif de renforcer les effectifs présents à l'accueil mais d'améliorer l'accessibilité téléphonique des agences et de réduire considérablement les appels perdus. Il n'aura pas d'impact sur le devenir de l'agence e-Media.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette réponse a l'avantage d'être écrite...

6 – **C.P.I.** : plusieurs commerciaux nous demandent quid du dialogue sur les + ou – 20 % ?

**Réponse de la Direction** : il appartient au manager de fixer les contributions à l'objectif collectif attendues pour chacun de ces collaborateurs. L'entretien prévu à cet effet permet au manager d'expliquer ou de justifier à son collaborateur le niveau requis et de recueillir les observations du collaborateur.

Comme il l'a été indiqué au CE, les agences ayant testé le dispositif des CPI ont conservé 91% des niveaux de contributions personnalisés et individualisés à hauteur du niveau standard de contribution à l'objectif.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette réponse a oublié la question posée : où est le « dialogue » annoncé ?

7 – **C.P.I.** : les commerciaux souhaitent savoir par rapport à quoi sont fixées les contributions : la part variable ou les objectifs de l'agence ?

**Réponse de la Direction** : les contributions personnelles et individuelles sont déterminées sur la base des objectifs collectifs définis par Groupes Commerciaux, Agences et Points de vente, comme cela a été présenté aux commerciaux lors de l'heure de réunion du jeudi 13 novembre 2014.

**Commentaires SPBA/CGT** : le problème des superpositions, voire des injonctions paradoxales, reste patent !!!

**8 – Part variable** : est-ce que l'esprit de coopération évoqué à des salariés est lié au respect de l'horaire ?

**Réponse de la Direction** : *l'esprit de coopération n'est pas lié aux horaires de travail. Un salarié peut très bien se montrer solidaire avec son équipe sans dépasser son horaire de travail et, inversement, un salarié peut ne pas être coopérant en refusant de rester aider un de ses collègues en difficulté lors d'un arrêté de fin de journée.*

**Commentaires SPBA/CGT** : si cette réponse pouvait faire école, elle aurait atteint son but.

**9 – Heures supplémentaires et récupérations** : le salarié qui fait l'effort demandé est souvent floué dans le niveau de récupération et son souhait exprimé. Existe-t-il de limites aux heures supplémentaires et procédures de récupérations attenantes ?

**Réponse de la Direction** : *nous rappelons que les heures supplémentaires obéissent à un formalisme particulier et relèvent d'une demande expresse préalable de la Hiérarchie.*

*les dépassements de l'horaire collectif de travail des salariés du réseau commercial doivent normalement être récupérés dans la même semaine. Si cette récupération pose des difficultés d'organisation au sein de l'agence (notamment si le dépassement s'est produit sur la fin de la semaine), il a été convenu d'élargir la possibilité de récupération sur la semaine suivante voire, exceptionnellement, sur les deux semaines suivantes.*

*La récupération est à prendre en accord avec la Hiérarchie et peut être saisie dans l'outil de gestion des temps en utilisant les motifs d'absences « heures à récupérer » au moment du dépassement et « récupération » au moment de la récupération.*

**Commentaires SPBA/CGT** : en faisant l'autruche la Direction entérine les situations de blocage où le salarié a fait l'effort et s'aperçoit au final, qu'il ne peut en récolter que des inconvénients !

**10 – Critères d'embauche** : quels sont les critères d'embauche lors d'un CDD ? Puis ensuite, pour que le salarié en CDD soit conservé en CDI ?

**Réponse de la Direction** : *les critères d'embauche, que ce soit pour un CDD ou un CDI, sont identiques : capacité du candidat à s'intégrer dans l'entreprise, capacité du candidat à évoluer dans son emploi ou dans son poste ou dans d'autres fonctions, potentiel commercial du candidat et sens de la satisfaction du client...*

**Commentaires SPBA/CGT** : par appréciation de la pratique existante, cette réponse paraît franchement anachronique,

**11 – Départ à la retraite** : existe-t-il un budget CEPAL pour nos collègues partant à la retraite ?

Si oui, quand faut-il faire la demande ?

**Réponse de la Direction** : *il n'existe pas de budget spécifique, chaque unité disposant d'un budget annuel de fonctionnement dédié notamment à la prise en charge d'évènements de ce type.*

**Commentaires SPBA/CGT** : autrement dit → après l'heure... c'est plus l'heure ! Point, c'est tout !



**12 – Formation** : pourrait-il y avoir une formation « outils » pour les GC Professionnels ?

**Réponse de la Direction** : *oui, le contenu de cette formation est à l'étude suite au changement de version de l'outil « DeFi » à compter du 1er décembre.*

**Commentaires SPBA/CGT** : Ok, on prend note.

**13 – Médecine du travail** : lorsqu'un spécialiste est préconisé lors de la visite obligatoire, quelle est la procédure ? Qui prend en charge cette consultation ?

**Réponse de la Direction** : *si la question des Délégués du Personnel est de savoir quelle est la procédure en cas d'orientation d'un salarié, par le médecin du travail, vers un médecin spécialiste : les seuls éléments ou informations communiqués à l'employeur à l'issue d'une visite médicale effectuée par le médecin du travail concernent l'aptitude ou l'inaptitude physique et mentale à exercer une activité professionnelle. En aucun cas, le médecin du travail n'informe l'employeur de l'orientation d'un salarié vers un médecin spécialiste, cette information relevant du secret médical et pouvant parfaitement être sans lien avec l'exercice de l'activité professionnelle du salarié. Il appartient ensuite au salarié de s'orienter vers le spécialiste recommandé par le médecin du travail tout comme il le ferait sur les conseils de son médecin traitant.*

**Commentaires SPBA/CGT** : cette réponse a le mérite de préciser la procédure lors de telles situations.

**14 – E-learning** : formation prioritaire pour certains, beaucoup moins pour d'autres, ce qui fait que la fin d'année arrive et que le planning est quasi impossible à tenir. Quelles sont, dans ces conditions, les préconisations de la Direction pour que les commerciaux aient le temps nécessaire pour que ces formations soient effectuées avant le 31/12/14 ?

**Réponse de la Direction** : *en proposant des modules de formation en e-learning, la CEPAL a souhaité accorder plus de souplesse aux salariés afin qu'ils puissent planifier leur temps d'apprentissage et d'acquisition de connaissances. Il appartient donc à chacun d'être acteur de sa formation en programmant ses séances de e-learning tout au long de l'année.*

**Commentaires SPBA/CGT** : que chacun soit acteur, ok... Le hic, c'est qu'il n'est pas lui-même décideur !!!

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

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 9 janvier 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand  
**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).

**Bonnes fêtes à toutes et tous**

