

### 1- Conditions de travail.

Depuis début décembre les logiciels type Izicefi (*constitution de dossier de crédit conso + montant des rachats de créances erroné*), Saga... sont régulièrement en « off ». Avez-vous une notion de l'impact de ces dysfonctionnements à répétition ? Pensez-vous que les salariés travaillent réellement dans des conditions optimales ?

**Réponse orale :** la Direction nous informe des remontées régulières des dysfonctionnements. Un plan d'amélioration est en cours d'élaboration... il devrait aboutir à de meilleurs délais et une satisfaction accrue de notre clientèle.

**Commentaires SPBA/CGT :** il paraît que l'espoir fait vivre...

### 2- DRC.

Pourquoi, une fois encore, les commerciaux ne sont-ils pas informés préalablement des opérations effectuées par le CRC ?

Prenons, par exemple, l'appel process banca et drc où il est demandé, par un courrier officiel, à un client d'apporter les pièces manquantes de son dossier. Courrier qui peut faire double emploi avec le travail commercial fait en agence.

Afin d'éviter ces doublons, est-ce un problème d'organisation ou de communication ?

**Réponse orale :** la Direction teste globalement plusieurs solutions (CRC, Marketing,...) afin de récupérer auprès des clients les documents DRC. Il s'avère cependant que cette contrainte réglementaire est plus compliquée à mettre en œuvre que prévu, d'autant que les pistes explorées semblent, à ce jour, peu efficaces.



**Commentaires SPBA/CGT :** les salariés, ces difficultés, ils les vivent au quotidien ! Quant à la Direction, bizarrement, quand elle met aussi les mains dans le cambouis, elle appréhende « mieux » la difficulté.

### 3- DRC.

Suite aux dysfonctionnements remontés jusqu'à présent et au travers de la question précédente, n'est-il pas possible de créer [au moins temporairement] un service Back Office dédié à la gestion complexe du suivi et du bon déroulement de cette mise à jour ?

**Réponse orale :** la Direction ne souhaite pas créer un service dédié à cela.

**Commentaires SPBA/CGT :** cette réponse ne peut que surprendre, sachant qu'un poste vient d'être temporairement créé à cet effet. On pourrait avoir la vague impression de ne pas travailler dans la même boutique !!!

### 4- DRC et part variable VSC.

Alors que les dysfonctionnements sont régulièrement signalés, le bonus « part variable » va être calculé sur cet indicateur. Est-ce pertinent ?

**Réponse orale :** Pour la Direction il n'y a pas de problème... en effet, tous les salariés sont logés à la même enseigne !

**Commentaires SPBA/CGT :** Chacun pourra apprécier la profondeur de cette réponse.

Dans la discussion, pour éviter d'autres dysfonctionnements, quelques « tuyaux » ont été échangés :

→ il faut absolument éditer une page code barre pour chaque papier collecté, il ne faut surtout pas cumuler 2 clients bancaires (*un couple par exemple*), il convient de scanner selon l'ordre indiqué, etc...

### 5- Bancarisation : mode d'emploi.

A la vue des résultats 2009, obtenus [pour mémoire] grâce à une offre préférentielle, et des objectifs 2010 qui nous ont été présentés, comment les commerciaux vont-ils pouvoir rechercher des nouveaux clients en présentant une offre aussi dérisoire ?

**Réponse orale :** la Direction se contente d'énoncer l'offre du dossier commercial.

**Commentaires SPBA/CGT :** débordons d'optimisme => devant ce « fantastique » étalage, le client a toujours la solution de venir chez nous pour nos beaux yeux !

### 6- Formation IZICARTE

Cette formation d'1/2 journée n'étant pas décentralisée, il s'avère que les informations complémentaires sur l'organisation de la journée de travail n'ont pas été communiquées (*repas – délai route - heure de reprise en Agence...*). Un supplément d'indications sera-t-il effectué ?

**Réponse orale :** les formations étant elles-mêmes décalées, la Direction reporte sa réponse... Elle va cependant se pencher sur une meilleure coordination de la journée (*temps de trajet, etc...*).

**Commentaires SPBA/CGT :** après ces fêtes, et cette période de CRISE... de foie, la diète devait être de rigueur car, dans les premières cogitations de la Direction, tout laissait envisager que l'impasse sur le déjeuner était de mise autant pour les formations du matin que celles du soir...

#### 7- Intéressement/Participation 2009

Lors des vœux, il a été indiqué, à certains endroits, que l'intéressement serait de bonne facture. La Direction peut-elle confirmer, voire préciser cette annonce ?

**Réponse orale :** *la Direction ne sait pas. La question serait prématurée.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Les annonces de Maurice BOURRIGAUD seraient-elles intempestives ? Peut-être pas... notre interlocuteur du jour ayant finalement lâché : « si le Président l'a dit »...

#### 8- Mise à jour des barèmes applicables en 2010.

La Direction peut-elle nous indiquer les mises à jour connues : MNCE (cotisations, prestations) ? Km ? ticket-restaurant ? etc...

**Réponse orale :** *la Direction annonce le peu de modification qu'elle connaît, à savoir : MNCE pas de changement de cotisation pour le contrat Groupe Actifs, côté prestations l'optique passe à 2400 % (SS incluse) ; le barème des indemnités kilométriques n'est pas encore connu ; frais de repas inchangés ; tickets restaurant : valeur faciale inchangée à 8,70 € mais la part patronale passe à 5,21 € et la part salariée à 3,49 € (au lieu de 5,19 et 3,51).*

**Commentaires SPBA/CGT :** A signaler une ambiguïté car, sur le site MNCE, le nouveau barème mentionne 2200 % au lieu des 2400 % annoncés par la Direction. Sachant également que le Conseil d'Administration de la MNCE avait demandé 2900 % et que des instances dirigeantes en auraient décidé autrement... A SUIVRE !

#### 9- Cadre réglementaire

Depuis mars 2009, nous n'avons plus de conditions générales des comptes d'épargne à remettre à nos clients lors de l'ouverture d'un compte. Est-ce un « gag » ? Quand pourra-t-on espérer travailler dans de bonnes conditions pour éviter de mettre opéra en anomalie ?

**Réponse orale :** *la Direction est fière d'annoncer que les documents sont disponibles sous « DocSourcing » depuis décembre 2009.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Enfin le bout du tunnel...



#### 10- CRC – Autres agences - OVAD

- Avec l'apparition de cette nouvelle pratique de vente, la Direction peut-elle faire le point la situation globale de qui est -ou non- enregistré ? Un enregistrement a-t-il une réelle valeur juridique pour le collègue ?

- Les enregistrements servent-ils à autre chose que des simples preuves de l'engagement du client ? Servent-ils à du « flicage » ?

**Réponse orale :** *la Direction indique qu'il n'y a pas d'écoute pour les agences. Elle précise que l'aspect administratif et réglementaire est assuré par le CRC. Elle assure qu'aucun flicage n'est pratiqué, toute réécoute ne pouvant être mise en œuvre que par une procédure lourde et spécifique.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Les Délégués notent avec attention la dernière affirmation de la Direction et sauront s'en souvenir.

#### 11- Période hivernale

Toujours pas de matériel de déneigement ni de salage : serait-ce trop demander à la Direction que d'équiper les agences et points de vente ?

**Réponse orale :** *la Direction nous informe qu'elle va missionner notre prestataire pour nous attribuer ce matériel au préalable et non sur demande comme la procédure semblerait le prévoir actuellement.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Le Père Noël 2010 semble être dans de meilleures dispositions que ces prédécesseurs.



#### 12- Intempéries et dispositions exceptionnelles.

Devant les difficultés traditionnelles que nous pouvons rencontrer dans notre territoire lors de ces périodes hivernales, les salariés seraient heureux de connaître préalablement quelles sont toutes les alternatives qui leurs sont offertes : hébergement et prise en charge, ralliement à l'agence la plus proche, non décompte de l'absence si malgré la volonté les conditions sont trop exécrables, etc... ?

**Réponse orale :** *même s'il n'est rien prévu actuellement, la DRH réfléchit à quelques consignes qui pourraient servir aux différents managers.*

**Commentaires SPBA/CGT :** en face de situations que nous venons de connaître, ces consignes sont non seulement utiles, mais nécessaires ... et permettront peut-être d'éviter des situations ubuesques dans lesquelles le manager refuse aux salariés ce qu'il s'autorise à lui-même (ralliement à l'agence la plus proche). Nous sommes loin de la

conception défendue par Raymond GOBE sur l'exemplarité de la hiérarchie... ce que la Direction ne s'applique d'ailleurs pas en matière salariale !

### 13- Contrôle LEP

Malgré nos alertes, il semble que des clôtures intempestives aient eu lieu pour cause, notamment, de courriers non arrivés du tout, voire non arrivés en temps voulu. N'est-ce pas qualitativement dommage ?

**Réponse orale** : pour la Direction il n'y a rien de choquant, les clients ayant été informés par courrier dès septembre. Les LEP soldés doivent maintenant apparaître dans la GERC.

**Commentaires SPBA/CGT** : hormis que ces affirmations ne sont pas d'une fiabilité à 100 % (tous les soldes ne figurent pas dans la GERC), c'est vrai que le « foutoir » dure depuis 2 ou 3 ans ... L'amélioration se fait toujours attendre !



### 14- Formalisation part variable...

La Direction souhaite qu'une formalisation des contributions attendues soit maintenant réalisée. Cette formalisation porte-t-elle uniquement sur des « engagements » part variable ?

La Direction souhaite-t-elle obliger un salarié à signer un document dont il n'a nullement la possibilité d'en négocier les termes ?

**Réponse orale** : la Direction confirme que cette formalisation ne porte que la part variable et qu'aucune signature du salarié n'est requise.

**Commentaires SPBA/CGT** : au grand dam de Yann LE GOURRIEREC, l'obligation de signature est confirmée par les commerciaux en séance ! Ces signatures imposées ne seraient donc que des initiatives locales... et la Direction répète qu'elles n'ont pas lieu d'être.

### 15- Objectifs 2010 et réalité

Les salariés se demandent comment ont été calculés les objectifs 2010 ? En PEL ou en contingents par exemple ? Pourquoi autant de différences entre les points de vente lors d'une comparaison par ETP ?

**Réponse orale** : la Direction indique que les objectifs sont calculés en nombre pour les PEL et, pour les contingents, c'est fait en fonction des tombées, des encours de collecte ou des encours sur ces produits.

**Commentaires SPBA/CGT** : le fait qu'il y ait des différences énormes entre les objectifs par ETP ne semble pas vraiment la tracasser.

### 16- Objectifs 2010 et incidences des fermetures programmées sur les autres de points de vente

Dans un superbe élan du « YACA-FOCON », il semble que la Direction ait réussi à additionner les reports de clientèles, mais nettement moins les effectifs. N'y a-t-il pas une erreur dans l'une, au moins, des 2 additions ?

**Réponse orale** : la Direction indique qu'effectivement les reports de clientèle se sont faits en tenant compte de l'attrition estimée des points de vente environnants appelés à fermer. Ce qui n'a pas été le cas pour les effectifs.

**Commentaires SPBA/CGT** : difficile de ne pas s'en rendre compte car c'est vraiment là que le bât blesse ! Même si ce genre de considération semble vraiment très loin des préoccupations de la Direction, le CE devra regarder ces situations avec le plus grand intérêt !

### 17- Objectifs Izicartes et réalisations « suraccéléérées »...

Comme souvent, des chiffres astronomiques doivent être réalisés à fin mars (40 %), alors que la formation spécifique ne sera dispensée, pour certains collègues, que fin janvier. La communication n'a-t-elle pas été brouillée entre les divers rouages de l'entreprise ?

**Réponse orale** : la Direction assure, plutôt 2 fois qu'une, que les objectifs sont à réaliser tout au long de l'année.

**Commentaires SPBA/CGT** : y aurait-il eu un séisme entre la Direction et son réseau commercial car le discours n'est pas le même selon que l'on se trouve en DP ou en agence. D'autres exemples sont d'ailleurs donnés sur cette même problématique avec 45 % des objectifs devant être réalisés à fin mars... et 80 % à fin juin. Enfin, cela c'est le discours terrain, pendant que la Direction maintient devant les DP que les objectifs se font sur l'année !!!

### 18- Crise, dysfonctionnements autant récurrents que chronophages et référentiel métier

La Direction compte-t-elle prendre en compte l'ensemble de ces difficultés qui sont [très] loin d'être neutres sur l'activité « commerciale » ?

**Réponse orale** : pour la Direction, le référentiel n'est qu'un cadre qu'elle ne souhaite pas modifier pour une simple crise... et le caractère exceptionnel qu'elle sous-tend.

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction parle de la crise, comme d'un simple rhume de quelques jours sans prendre en considération tous les ravages que cela engendre, notamment la montée du chômage, des fins de droits... et des difficultés économiques sur la population. Vendre dans ces conditions devient de plus en plus difficile.

### 19- Part variable 2009 : quel point est-il possible d'avoir à ce jour ?

**Réponse orale** : pour la Direction, cette question est prématurée, il faut attendre le mois de mars.



## 20- Anciennes primes statutaires

La Direction, par un mail tous agents en date du 3 novembre 2009, s'est dite prête à examiner, conformément aux engagements pris par François PEROL (*le chef de Réseau*), le cas de tous les salariés présents au 22/10/02 et susceptibles d'être concernés par une contestation sur les anciennes primes statutaires.

Les demandes et traitements des salariés concernés se répartissent en 3 catégories :

- \* la forfaitisation temps plein des primes pour les salariés à temps partiel
- \* la pérennité de la prime familiale que l'enfant soit à charge ou non
- \* l'octroi à l'identique de l'intégralité des primes pour les conjoint(e)s /concubin(e)s lorsque les 2 sont salariés Caisse d'Epargne.

### 20-a) mises à jour salariale au 01/01/10.

Avec les modifications du bulletin de salaire qui vont intervenir en janvier 2010, l'apparition de lignes « Avantage Individuel Acquis » spécifiques pour chacune des primes concernées (*prime familiale, prime de vacances et prime de durée d'expérience*) devrait clarifier et apaiser les contentieux, d'autant plus si le traitement appliqué à chaque catégorie est identique.

\* Redoutant cependant des discriminations, la question que les salariés se posent maintenant est de savoir si le traitement, selon le cas de figure auxquels ils appartiennent, sera bien identique à celui de tous ses autres collègues ?

\* Les salariés souhaitent donc savoir si, qu'ils aient ou non signés une convention avec la Direction, auront bien la mise à jour prévue (*cf. au-dessus*) par F. PEROL ?

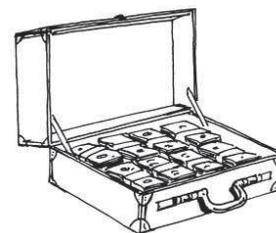
\* A situations familiales identiques (*2 enfants par ex.*), que le (la) salarié(e) soit à temps partiel ou non, que le (la) salarié(e) soit conjoint(e)/concubin(e) d'un(e) autre salarié(e) Caisse d'Epargne, que ses enfants soient encore à charge ou non, verra-t-il (elle) sur son bulletin de salaire apparaître la même somme sur la nouvelle ligne « ex-Prime Familiale » ? Si oui, quelle sera la somme dans cet exemple ?

\* Dans des conditions d'ancienneté identique, un(e) salarié(e) à temps partiel verra-t-il (elle) la même somme apparaître sur la nouvelle ligne « ex-PDE » de son bulletin de salaire qu'un salarié à temps plein ?

### 20-b) rattrapages salariaux.

\* pour un(e) salarié(e) ayant saisi les Prud'hommes, la base de rattrapage porte-t-elle bien sur 5 ans à compter de la date de la saisine ainsi que les mois courus depuis ?

\* pour un(e) salarié(e) qui n'a pas saisi les Prud'hommes, la base de rattrapage porte-t-elle bien sur 13 mois ?



**Réponse orale :** la Direction, faisant entrave aux prérogatives des DP en matière de suivi du respect de la réglementation et de non discrimination salariale, évoque des cas individuels pour ne pas répondre à nos questions.

**Commentaires SPBA/CGT :** il est symptomatique d'entendre la Direction être forte sur ses positions juridiques et utiliser des réponses de « voyous » à des questions précises DP. Cet obscurantisme entretenu ne tiendra pas bien longtemps, d'autant plus qu'il sera assez rapidement facile de prouver qu'elle va mettre sciemment en place des discriminations salariales. Nous nous y emploierons.

## 21- Nouvelle présentation du bulletin de salaire au 01/01/10, notion d'Avantage Individuel Acquis (AIA) et comparatifs RAM.

La Direction ne souhaite sortir que 3 AIA sur le nouveau bulletin de salaire. Comme ces dispositions influent sur des comparatifs RAM, les salariés sont désireux de savoir **pour quelles raisons** d'autres intégrations ne seraient pas également considérées comme tel.

Prenons, pour exemples, certaines des dernières intégrations au salaire de base :

- \* le différentiel MNCE intégré au salaire en juillet 2007 ?
- \* l'indemnité de caisse au salaire en janvier 2003 ?
- \* la majoration de salaire intervenue également en janvier 2003 (*forfait prévu par l'accord local portant sur l'aménagement du système de rémunérations*), d'autant qu'une garantie individuelle de rémunération était clairement exprimée ?

**Réponse orale :** la Direction cite l'article du code du travail sur les AIA, en prenant soin de ne surtout pas répondre aux 3 exemples évoqués.

**Commentaires SPBA/CGT :** comme précédemment, la Direction puise son salut dans la non-transparence... quelle leur pour les salariés !

Les Délégués du Personnel SPBA/CGT vous présente leurs meilleurs vœux...

Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).





**1- Remaillage** : Des agences dont l'effectif est inférieur à 2 ETP doivent prochainement passer à 2 ETP. Une date est-elle fixée ? Si oui, sera-t-elle la même pour toutes les agences concernées ?

**Réponse orale** : aucune date définitive n'est arrêtée. Les pôles Banque de détail et Ressources y travaillent. Des appels à candidatures seront organisés sauf, bien sûr, si un salarié dont le poste a été supprimé est à replacer.

**Commentaire SPB/CGT** : certaines situations ne sont pas toujours vécues comme annoncées, c'est pourquoi nous avons insisté pour que l'information délivrée soit la plus transparente possible.

**2- Conditions de travail** : La Direction s'aperçoit-elle qu'il est de plus en plus difficile d'obtenir le nombre de rendez-vous fixé « par métier », sachant que la clientèle n'est pas demandeuse, voire de plus en plus réticente à accepter des rendez-vous ? Solutions préconisées ?

**Réponse orale** : La Direction compte sur la mise en place des rendez-vous téléphoniques et la révision prochaine des portefeuilles (plus de clients à potentiels,...) pour améliorer ces « désaffections ». Elle convient cependant que les clients, souvent les mêmes, sont fortement sollicités.

**Commentaire SPB/CGT** : après le constat partagé des difficultés croissantes à obtenir des rendez-vous, les DP ont profité de cette occasion pour indiquer que le toilettage du portefeuille doit être fait en concertation avec les GC et CC du point de vente. Cela évitera les litiges et mécontentements dus aux décisions par trop intempestives.

**3- Sous-effectif point de vente** : Fin 2009, de nombreux points de vente ont dû fermer dû à un sous-effectif (congrés, maladie etc ...) en sachant que le côté exceptionnel devient de plus en plus récurrent, comment la Direction compte faire pour 2010 ?

**Réponse orale** : pour la Direction, le problème n'est pas celui d'un sous-effectif, mais plus celui d'imprévus et autres difficultés exceptionnelles qu'il faut parvenir à gérer.

**Commentaire SPB/CGT** : la question à se poser n'est-il pas de savoir pourquoi l'imprévu et l'exceptionnel sont quasi-permanents à la CEPAL ? Pour la Direction, certains mots (par ex. : sous-effectif) sont tabous... Lorsque ces situations sont évoquées, elle n'a donc de cesse de modérer les exemples vécus au quotidien par les salariés... Cela ne résout en rien le problème, au plus cela le minimise !

**4- Mandats I.R.P.** : La Direction peut-elle faire le nécessaire afin d'éviter de mettre en porte-à-faux les élus lors de leurs délégations et réunions ?

**Réponse orale** : si nécessaire, la Direction promet d'intervenir.

**Commentaire SPB/CGT** : il est sûr qu'elle ne veut surtout pas se mettre elle-même en porte-à-faux... A la question de savoir si cette intention affichée est bien suffisante ? Certainement pas. Toute absence de l'agence ou service (délégations, mais pas seulement) devrait être neutralisée, ce qui aurait le mérite d'éviter les mauvais amalgames... et satisferait chacun.

**5- Agences N.C.A. et conditions dégradées de travail** : La Direction en ignorant sciemment la recommandation des formateurs professionnels, concernant le fait que l'accueil devait être tenu par 2 personnes, multiplie les difficultés de l'accueil de la clientèle (attente clientèle, standard, démonstration automate, vente rapide exigée ...). Comment compte-t-elle remédier à cela ?

**Réponse orale** : pour la Direction, le client NCA devrait [depuis le temps de la mise en place] être éduqué et aller seul et directement aux automates. De plus, elle met en exergue l'existence des nouveaux canaux de distribution (CRC, internet, etc...). Elle affirme que l'accueil se scinde en 2 métiers bien distincts.

**Commentaire SPB/CGT** : dans la série, « un accueil à 2, c'était super... mais maintenant on va t'apprendre à t'en passer », la Direction confirme nos craintes. Le concept initial n'est plus qu'un vague souvenir !

Nous lui avons donc rappelé qu'un accueil vide n'est pas un accueil. Il ne faut pas oublier que notre accueil est notre façade. Qu'il soit de qualité est essentiel, sachant qu'il permet ensuite de prendre des rendez-vous et renseigner le client, de faire l'accroche, voire de vendre, ... sans oublier de répondre au téléphone !

**6-Bancarisation et nouveaux clients** : Aux résultats connus début mars, la Direction s'est-elle posé la question de la pertinence des objectifs ? Et au-delà des moyens mis en place (boosters inefficaces,...) ?

**Réponse orale** : La Direction se retranche derrière les chiffres suivants – en 2009 : objectif = 18 000 => réalisé = 19 337 ; en 2010 : objectif = 20 000. Elle complète en disant que l'offre banca sera re-toilétée au printemps.

**Commentaire SPB/CGT** : pour les commerciaux, les 1ères réalisations 2010 montrent un recul... Sans moyens supplémentaires, il sera déjà difficile de dépasser ceux de 2009. Il faut en prendre conscience.

**7 – Part variable 2009 et augmentations individuelles** : Le mois dernier, vous nous aviez dit que la Direction réfléchirait à un système plus transparent. Quelles ont été vos conclusions ?

**Réponse orale** : la direction nous informe que, sur le portail intranet, seront disponibles dans la semaine les fiches pratiques sur la part variable ainsi que celle sur l'augmentation individuelle.

**Commentaire SPB/CGT** : nous sommes vraiment impatients de trouver cette dernière curiosité sur l'Intranet. Nous tenterons alors d'apprécier à leurs justes valeurs, les critères [supposés] « objectifs » qui pourront y être évoqués.

**8- Part variable 2009** : Beaucoup de collègues sont furieux. Il n'y a aucune mesure entre leur investissement et l'obole qui sera distribuée (voire nulle pour certains). Que compte faire la Direction ?

**Réponse orale** : pour la Direction, l'enveloppe part variable est cohérente avec les objectifs. Elle maintient qu'elle ne fera rien pour celles et ceux qui, malgré leurs efforts, n'ont pu avoir mieux. Elle rappelle qu'en 2010 par contre, le système va évoluer avec une enveloppe spéciale octroyée aux salariés qui auraient pu y prétendre même si leur agence n'y avait pas droit.

**Commentaire SPB/CGT** : pour les DP, le système de la part variable est pervers par essence et ce n'est pas les quelques rustines accrochées ça et là qui y changeront quelque chose. Ce n'est pas pour cela qu'il n'y a pas d'espace pour améliorer les systèmes de rétributions existants, voire en concocter de nouveaux, plus justes, plus transparents.

**9 – Recrutement des auxiliaires d'été** : Combien d'auxiliaires sont prévus pour le remplacement des salariés pendant cette période ? Le nombre est-il en accroissement par rapport à 2009, sachant que l'effectif est plus que tendu pendant les mois de juillet et août ?

**Réponse orale** : Le remplacement des salariés pour les congés d'été est en cours de traitement. Même si le chiffre définitif 2010 n'est pas encore fixé, il sera prévu à la baisse du fait de la fermeture des points de vente et de la diminution du nombre de conseillers commerciaux.

**Commentaire SPB/CGT** : devant une telle réponse, l'éventualité d'une fermeture annuelle.... n'est peut-être plus à exclure !

**10- Congés d'été** : La consigne passée par la Direction est-elle de concentrer les congés sur les seuls mois de juillet et août ? En cas de désaccord dans l'octroi des congés, la Direction peut-elle rappeler les critères à suivre pour déterminer le choix, sachant que les statuts prévoient le commun accord ?

**Réponse orale** : la Direction affirme n'avoir donné aucune consigne particulière, mais confirme que cela semble plus pratique pour concentrer les remplacements. Elle convient que le commun accord est inscrit dans les statuts mais indique que le manager doit trancher en fonction des besoins du service.

**Commentaire SPB/CGT** : notre lecture des Statuts sur le commun accord est beaucoup plus contraignante que la dernière affirmation de la Direction. Nous avons demandé que chaque situation soit étudiée avec le plus grand intérêt, sachant que certaines obligations existent également en matière de congés avec le conjoint et qu'un plus grand étalement (au-delà de juillet et août) permet souvent de satisfaire l'ensemble des demandes.

**11- Passage de temps plein à temps partiel et bulletin de salaire** : Les salariés, qui étaient présents en 2002, viennent de voir apparaître 3 nouvelles lignes sur leur bulletin de salaire : AIA Prime familiale, AIA PDE, AIA prime de vacances mensuelle. La Direction confirme-t-elle qu'en cas de passage d'un temps plein actuel, à temps partiel dans les mois à venir, les montants de ses AIA resteront les mêmes pour ces salariés ? Que vous n'avez pas eu le cas diffère votre réponse... c'est intolérable !

**Réponse orale** : la Direction souhaite seulement écrire qu'elle n'a pas eu de cas. Oralement cependant, elle indique qu'un maintien du montant serait, a priori, l'application qu'elle ferait. A contrario, elle avance que, pour un temps partiel, le montant ne serait pas réévalué...

**Commentaire SPB/CGT** : cette question semblait déranger la Direction sur le fait que cela l'obligeait à écrire (en rejetant la faute sur les syndicats) que, pour un temps partiel, la proratisation serait conservée.... Nous lui avons rétorqué qu'il ne fallait pas confondre entre NOTRE question et SA pratique salariale. Si la question est de notre veine, la mise en pratique lui appartient... et toute application erronée est donc de sa pleine et entière responsabilité. D'ailleurs, elle sait bien que sur le dossier des « Avantages Individuels Acquis », ses multiples applications lui joueront des tours. Pour l'instant, il est clair qu'elle ne cherche qu'à gagner du temps.

**12- Calculs des AIA pour un temps partiel** : La Direction peut-elle fournir les explications liées aux calculs des AIA des salariés à temps partiels ? Pourquoi certaines de ces primes sont calculées sur la base du temps partiel et d'autres apparaissent à temps plein ? Quelles sont les règles appliquées ? Pourquoi les méthodes de calcul ne sont pas identiques : entre les primes ? entre les salariés ? Cette nouvelle présentation a-t-elle modifié la base de calcul (= horaire mensuel) ?

**12- complément** : suite à de multiples questions des salariés, les élus souhaitent avoir la(es) méthode(s) de calcul pour chacune de ces primes ?

**Réponse orale** : la Direction affirme que la même méthode de calcul selon le taux d'activité lui a servi à calculer toutes les primes en question. La nouvelle présentation n'a donc aucunement modifié l'horaire mensuel attaché au temps partiel. Sur le complément de question, elle s'est évertuée à nous rappeler les articles des statuts de l'époque.

**Commentaire SPB/CGT** : outre la manœuvre dilatoire sur le complément de question, l'affirmation comme quoi une seule méthode de calcul n'a été utilisée est un élément inexact à nos yeux. Sur l'horaire mensuel, il s'agissait d'une erreur... qui a été rectifiée depuis.

Les Délégués du Personnel SPBA/CGT : Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).



\* **Droit d'alerte** : les DP souhaitent interpeller la Direction et saisir le CHSCT afin de dénoncer une « technique » nouvelle de management qui semble voir le jour : « la culpabilisation du salarié ». Ne pouvant ignorer certains faits (suicides et/ou tentatives) qui se sont produits [très] récemment dans le Groupe, les DP s'inquiètent de ce que peut engendrer la culpabilisation en tant que telle. Alors que les plans d'actions sur la mesure et la prévention du stress au travail sont en discussion, il est urgent, et instamment demandé, de stopper ce type de pratique.

**Réponse orale** : la Direction prend note que cette alerte sera transmise au CHSCT pour études, ajoutant que c'est bien que cela complète les dispositions qui seront prises sur la mesure et la prévention du stress au travail.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour nous, il est clair qu'il faut absolument éradiquer les situations qui conduisent à la culpabilisation sans retenue des salariés.

\* **Structure des rémunérations** : dans un accord de méthode sur ce thème, la BPCE indique que « ... les Caisses régionales s'engagent à régulariser et finaliser loyalement au 30 avril 2010 le règlement des sommes dues au titre des contentieux identifiés relatifs aux ex-primas familiale, de durée d'expérience et de vacances, ainsi que le règlement des rappels de salaire qui resteraient dûs au titre des éventuelles promotions intervenues... ». Au-delà du texte en lui-même, l'emploi du terme « loyalement » semble véritablement incongru, d'autant plus que, CEPAL y compris, les salariés et leurs élus ne peuvent obtenir des réponses probantes à leurs multiples questions : sur les différentes méthodes de calcul de ces primes lors de leur réapparition (au 01/01/10) sur des lignes séparées du bulletin de salaire, voire sur le pourquoi des discriminations pratiquées dans les régularisations (prorata existant ou non selon la prime, selon le salarié, selon la procédure engagée...). La Direction est-elle donc en capacité d'apporter un démenti, par exemple, en nous donnant les précisions auxquelles les salariés et leurs élus auraient dû, depuis le début, avoir accès ?



**Réponse orale** : la direction tente de démontrer qu'elle n'a jamais été déloyale...

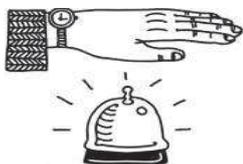
**Commentaires SPBA/CGT** : cette position est une simple vue de l'esprit car, ne pas communiquer de façon transparente sur les traitements réalisés et, de plus, appliquer de façon discriminante des régularisations ne fait pas [pour nous] preuve d'une application loyale envers les salariés qui n'ont pas retrouvé le niveau de rémunération qui leur est dû (AIA toujours proratisé ou prime pour enfant non encore récupérée).

## 1 - Remaillage et appels à candidatures

- Précédemment vous nous avez indiqué que les appels à candidatures seraient organisés pour les passages à 2 ETP, sauf remplacement d'un collègue dont le poste aurait été supprimé. Dans les faits, nous n'avons rien perçu de cette affirmation, est-ce normal ?  
- Lors des suppressions, les affaires ne semblent pas trainer, au contraire des situations de vacances de postes ! L'inverse ne serait-il pas plus profitable sur le plan de l'organisation comme de l'économique ?

**Réponse orale** : la Direction assure que tous les points de vente seront à l'effectif cible au 30/04/10... admettant ne pas avoir fait autant que voulu d'appels à candidatures, car ayant privilégié les salariés dont les postes avaient été supprimés.

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est toutefois dommage pour les salariés qui voulaient profiter de cette opportunité et tenter de postuler à ce type d'emploi... comme cela avait été clairement annoncé au début du processus.



## 2 - Sous-effectif point de vente

La Direction refuse de voir le sous-effectif chronique qui sévit dans notre Entreprise... dans le prolongement de notre question de mars et de la baisse d'effectif, cela veut-il dire que les non ouvertures vont se multiplier et dégrader notre image et relation avec notre clientèle ?

**Réponse orale** : la Direction indique que ces non ouvertures provenaient seulement de situations exceptionnelles. Avec les fermetures des points de vente unipersonnels, ne plus avoir à remplacer va soulager notre besoin en effectif.

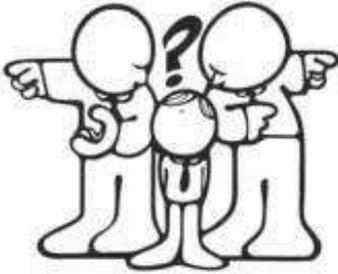
**Commentaires SPBA/CGT** : cette ritournelle semble s'asseoir sur le fait [intangible] que les fermetures se font avec des suppressions d'effectifs... le bénéfice attendu n'en sera que plus affecté !

### 3 – CAT Tremplin, déontologie et aspect réglementaire.

Lorsqu'un GC propose à un client de lui réserver un placement dont il n'a pas les caractéristiques respecte-t-il la déontologie et l'aspect réglementaire qui guident la profession ?

**Réponse orale** : la Direction considère le CAT Tremplin comme une amélioration... indiquant sans ambiguïté que, malgré son engagement, le client pourra éventuellement renoncer à la souscription de l'Emprunt.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour nous, la dernière partie de la réponse est bien celle attendue par les clients... mais également par les commerciaux !



### 4 – Congés, remplacements, auxiliaires d'été.

Est-il normal de ne pas encore connaître le nombre d'auxiliaires d'été alloué aux équipes ?

**Réponse orale** : la communication aux managers est prévue pour courant avril.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette date n'apporte pas la qualité souhaitée et pose les problèmes des réservations pour les locations.

### 5 – Point de vente et remplacements lors des congés

Qu'est-il prévu comme dispositif lors des congés 2010 pour les remplacements dans les points de vente dont l'effectif est compris entre 1 et 2 ETP ? (PDV à 1 ETP, PDV à 2 ETP et PDV dont l'effectif est situé entre 1 et 2 ETP).

**Réponse orale** : la Direction indique que c'est le DA qui organise [toutes] ses équipes.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les organiser justement, il serait bien de pouvoir compter sur des remplacements... ce qui est l'objet de cette question !

### 6 – Augmentations individuelles et transparence

Malgré l'affirmation de la Direction, la transparence promise ne s'est pas encore manifestée. Est-ce un retard ou un changement d'optique ?

**Réponse orale** : la Direction indique que la fiche prévue sera sous Intranet dans les 10 jours.



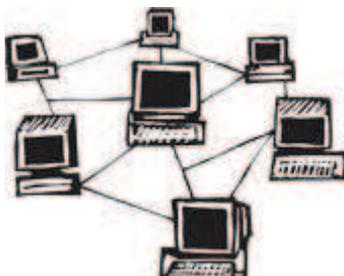
**Commentaires SPBA/CGT** : ...fiche bien sûr attendue avec impatience.

### 7 – Date(s) de versement des primes aléatoires 2009 (Intéressement, Participation) et information des salariés

Pourriez-vous nous indiquer à quand l'information individuelle parviendra aux salariés et à quelle(s) date(s) seront versées les primes ?

**Réponse orale** : l'information aux salariés partira le 12/04, les salariés auront 15 jours pour y répondre. Les versements prévus sont pour fin avril pour la Participation et pour fin mai pour l'intéressement. Comme il faut attendre les décisions d'approbation des comptes par le COS du 26/04/10, le versement de la Participation sera traité en exceptionnel hors paie.

**Commentaires SPBA/CGT** : nous avons rappelé que, si le versement avait été différé [après le 1<sup>er</sup> jour du 5<sup>ème</sup> mois]... il aurait donné droit à intérêts légaux !



### 8 – Crédit Conso et autres ventes par Internet

Les commerciaux dans les agences souhaiteraient avoir l'information (mail par ex.) lorsqu'une vente à distance (= en dehors de l'agence) a abouti pour un de leurs clients. Avez-vous prévu cette communication rapidement ?

**Réponse orale** : la Direction indique que c'est déjà le cas lors d'une procédure OVAD. Elle n'a pas envisagé de l'étendre aux autres souscriptions.

**Commentaires SPBA/CGT** : pourtant les commerciaux trouveraient logique que cela soit traité comme un événement à part entière.

### 9 – Fermetures des points de vente et portefeuilles nominatifs

Lors des fermetures, les clients avaient le choix de leur nouvelle domiciliation... mais un point noir subsiste, celui de la réaffectation à un portefeuille nominatif. Comment se fait-il que ce problème n'a pas été préalablement réfléchi ? Que compte faire la Direction pour qu'il soit rapidement rectifié ?

**Réponse orale** : la Direction indique qu'il en a été tenu compte pour l'élaboration des nouveaux portefeuilles. Dans le cas contraire, les GC peuvent quand même recevoir ces clients... dans les 20 % de RDV hors portefeuille.

**Commentaires SPBA/CGT** : que les contraintes de structure de portefeuilles génèrent beaucoup de « casse »... faut-il en être étonné ? Pas vraiment, surtout lorsque l'on ferme des « vitrines ».

### 10 – Gestion de portefeuilles

- Pourquoi avoir réaffecté des relations déjà suivies par un GC à un autre GC sans aucune concertation ?
- Que faire lorsqu'un client souhaite rester avec son ancien GC ?

**Réponse orale** : la Direction affirme que cela n'a pas été le cas.



**Commentaires SPBA/CGT** : les commerciaux ont les preuves du contraire... cela doit faire partie des ratées habituelles. Il semble que des rectifications puissent intervenir... mais la Direction n'est pas trop chaude à ouvrir cette possibilité.

### 11 – Bancarisation et nouveaux clients

Qu'en est-il de l'offre banca qui devait être revue au printemps ?

**Réponse orale** : la Direction indique qu'une offre jeunes doit voir le jour début juin et, plus globalement de nouveaux forfaits devraient voir le jour en septembre (juin pour les Caisses qui sont pilotes).

**Commentaires SPBA/CGT** : il suffit donc de patienter nous-mêmes... et faire patienter nos clients un peu plus !

### 12 – MRH et compétitivité de nos propositions

Nos propositions ne sont plus compétitives (qualité/prix) actuellement, des évolutions pour nous remettre sur le marché sont-elles prévues ?



**Réponse orale** : la Direction indique que l'offre sera bien revue, car elle date de 2005. Seulement il faudra patienter jusqu'en 2011. Elle en profite pour inciter les commerciaux à participer aux nécessaires remontées sur les propositions de nos concurrents afin d'en tenir compte dans nos nouvelles propositions.

**Commentaires SPBA/CGT** : les salariés prennent note.

### 13 – Application de la tarification au Personnel et sa famille

Comment faut-il faire pour que le (la) concubin(e) bénéficie du tarif « Personnel » sur les droits de garde de son compte titre ?

**Réponse orale** : la Direction convient qu'il faut être co-titulaire pour bénéficier de la réduction. Elle se sert de la présence des contrôleurs de l'URSSAF pour éluder l'amélioration demandée.

**Commentaires SPBA/CGT** : il faudra pourtant bien y revenir prochainement !

Les Délégués du Personnel SPBA/CGT ...

Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI (DS).

**Elections CEPAL  
du 23 au 30/04/10**

**Votez et faites voter pour les candidats SPBA/CGT**

*Des candidat(e)s motivé(e)s pour le bien-être de tou(te)s les salarié(e)s.*



### 1 – Sous-effectif et fermetures des petits points de vente.

Nous souhaitons ré-insister sur cette question car, à partir du mois de Mai, les circonstances exceptionnelles [dixit la Direction] risquent de ne pas être des absences imprévues mais seulement des congés ! La Direction en a-t-elle conscience ? Est-elle prête à accepter des fermetures de point de vente par manque de personnel ? N'est-ce la mise à mort annoncée pour ces petits points de vente ?

### 2 – Dans le prolongement de la question du mois dernier et de celle précédente : quid des congés et remplacements.

Les DP ne peuvent croire que la Direction laisse cette question sensible à la seule appréciation des managers, il y a forcément une consigne générale. Un manager, aussi doué soit-il, ne peut pas gérer l'ingérable, notamment le manque de personnel... Ces situations vont-elles conditionner des refus de congés ?

**Réponse orale (O 1 et 2) :** *La Direction laisse le soin au DA de gérer son effectif. Elle reconnaît que c'est parfois compliqué, d'autant plus s'il y a beaucoup de petits points de vente et si des absences s'en mêlent. Elle rappelle que le plan stratégique prévoit la fermeture de nombre de points de vente unipersonnels, cela allégera certaines situations. « Servir au mieux la clientèle » resterait pourtant sa devise.*

**Commentaire SPB/CGT :** Nous ré-insistons comme quoi il est impératif d'assurer globalement les remplacements, notamment dans les petits points de vente pour maintenir au minimum l'effectif jusqu'à 2 ETP... afin que les plages conseils soient réellement conservées. Si tel n'était pas le cas, le service minimum dû à notre clientèle ne serait pas assuré.

### 3 – Congés, remplacements, auxiliaires d'été.

Les informations sur le nombre d'auxiliaires d'été alloué aux équipes devaient être données dans le mois, est-ce fait ?

**Réponse orale :** *ces informations ont été données aux Directions concernées la semaine dernière.*

**Commentaire SPB/CGT :** les interventions syndicales ont mis en exergue le fait que le besoin en remplacements serait à définir du terrain alors que c'est l'inverse qui se passe en allouant administrativement les auxiliaires d'été (chaque année sur la base de l'an passé avec maintien voire une diminution du nombre de semaines).



### 4 – Augmentations individuelles

Les salariés demandent si des normes minimales ou maximales en matière d'attribution des augmentations individuelles sont localement établies ?

**Réponse orale :** *La Direction affirme qu'il n'y a pas de norme minimale ou maximale. Le DA fait des propositions via le DG, qui les soumet à la DRH. Celle-ci contrôle et, au besoin, retourne ses recommandations (par exemple sur le nombre de bénéficiaires ou sur le montant proposé pour rester dans une moyenne). Elle affirme ne pas intervenir sur le choix des personnes (= AUCUN REFUS). Elle ajoute qu'à défaut d'augmentation individuelle, l'attribution d'une prime peut être proposée afin de reconnaître une action ponctuelle et satisfaire le salarié.*

**Commentaire SPB/CGT :** cette réponse apporte des éléments nouveaux dont les salariés n'avaient pas nécessairement connaissance.... Nous ne vous ferons pas un dessin sur la différence entre une prime et une augmentation individuelle !

### 5 - Offres crédit conso

Comment se fait-il que les Groupes (ou Agences) ne soient pas tous logés à la même enseigne ? Quand pourrions-nous tous profiter de celles-ci ?

**Réponse orale :** *la Direction n'est pas au courant de ces propositions. Elle va se renseigner.*

**Commentaire SPB/CGT :** les offres de crédit conso sous de belles conditions sont toujours très prisées par les commerciaux.

### 6- Acompte 13<sup>ème</sup> mois

Une information sera-t-elle lancée à l'ensemble du Personnel et à quelle date ?

**Réponse orale :** *comme chaque année, l'option de recevoir la moitié de son 13<sup>ème</sup> mois sera donnée en juin.*

**Commentaire SPB/CGT :** cela ne coûte rien de s'assurer que celle-ci allait bien être communiquée,

### 7 – Remplacements lors de congés maladie

Lors de la réunion OS/CHSCT/Direction du 29 avril 2010, vous avez indiqué que le remplacement était systématiquement enclenché dès que le 20<sup>ème</sup> jour d'absence (même en cumul) était atteint. N'ayant pas les mêmes remontées du terrain, confirmez-vous ?

**Réponse orale :** *la Direction affirme que le remplacement est bien lancé après trois semaines d'arrêt continues. Par contre, si le remplacement concerne un manager (DAA par exemple), le délai est plus long car il ne peut pas être remplacé par un CDD.*

**Commentaire SPB/CGT** : certaines évidences pour la Direction ne sont pas les nôtres... on ne voit pas pourquoi placer un salarié en mission sur ce type de poste ne peut pas être fait dans les mêmes délais. Sinon, pour la confirmation que les remplacements se font dès le 21<sup>ème</sup> jour... gageons que, lorsque cela ne sera pas le cas, les structures concernées le feront savoir.

#### 8 – Édition des contrats, lisibilité et confiance des clients.

Lors de l'édition d'un contrat IZICarte, la numérotation des pages n'est pas continue. Les clients s'en inquiètent... est-ce une anomalie ?

**Réponse orale** : la Direction demande, en cas d'anomalie, de faire une photocopie et de la transmettre au service Marketing.

**Commentaire SPB/CGT** : certaines anomalies nous remontent directement des clients... qui sont plus scrupuleux qu'il n'y paraît !

#### 9 – Séjour à l'étranger et perturbations provoquées par Eyjafjöll.

Quelques collègues se sont retrouvés coincés dans leurs lieux de villégiatures à leur insu... A l'identique d'autres entreprises, la Cepal sera-t-elle accommodante en n'imputant pas l'ensemble des jours de congés supplémentaires à ces collègues « infortunés » ?

**Réponse orale** : la Direction indique que les salariés concernés pourront poser ces journées « d'attente » de la réouverture des voies aériennes, soit en congés, soit en RTT, soit en sans solde. Elle déclare ne pas être responsable de ces désagréments.

**Commentaire SPB/CGT** : certaines entreprises semblent avoir été plus compréhensives, au moins partiellement.

#### 10 – Appréciation et mutation

A partir de quelle durée de management, un N+1 sera-t-il amené à être l'appréciateur attiré d'un nouvel arrivant ?

**Réponse orale** : aucune durée n'est requise ; le manager du moment apprécie, quitte à prendre des renseignements auprès du manager précédent.

**Commentaire SPB/CGT** : nous indiquons que ce n'est quand même pas normal. Une amélioration pourrait facilement intervenir !!!

#### 11 – Tarifcation au Personnel des transferts entrants

Pour un client, lors de transferts entrants, si la concurrence tarifie ceux-ci, la CEPAL fait un geste commercial et prend en charge ces frais. En est-il de même s'il s'agit d'un salarié ?

**Réponse orale** : la Direction confirme qu'il ne doit pas y avoir de discrimination. A situation identique, il faut évidemment appliquer les remises clients.

**Commentaire SPB/CGT** : c'est bien de le dire et/ou de l'écrire, mais une application généralisée serait mieux appréciée.

Par extension, nous avons indiqué que les remises exceptionnelles MAD devraient également être pratiquées. Ce que la Direction a confirmé.

#### 12 – Parts sociales et relevés de compte

Est-il prévu d'envoyer des relevés de compte parts sociales ?

**Réponse orale** : Rien n'est prévu.

**Commentaire SPB/CGT** : C'est fort dommage. De même, une meilleure publicité sur nos missions d'intérêt général serait à réfléchir.



#### 13 – Précision salariale et juridique

En complément de la réapparition en janvier 2010 des primes mensuelles considérées comme des AIA sur le bulletin de salaire, la Direction va-t-elle faire de même pour le 13<sup>ème</sup> mois en le considérant comme un AIA annuel ?

A défaut, si la Direction annonce que cet élément n'est pas un AIA, comment le considère-t-elle ?

**Réponse orale** : la Direction indique que le 13<sup>ème</sup> mois sera versé à l'identique des années passées, sans prendre la terminologie d'AIA.

**Commentaire SPB/CGT** : cet élément est en cours d'arbitrage juridique... Cette réponse pose clairement la voie que la Direction a prise pour se défendre. A partir de cela, certaines velléités n'en seront que plus affirmées.

#### 14 - Ecole CEPAL

Des salariés souhaitent que des appels à candidatures soient lancés. Cela sera-t-il le cas ?

**Réponse orale** : la Direction n'en voit pas la nécessité.

**Commentaire SPB/CGT** : pour les salariés qui nous l'ont demandé, la nécessité devait pourtant avoir une logique.

Les Délégués du Personnel SPBA/CGT : Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Christian PRADAL, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS).



**- Réunion du 9 juin 2010 -**

1 – **Clefs locaux IRP Clermont** : Où en sommes-nous de l'extension des bips ? Est-ce toujours d'actualité ?

**Réponse** : *Il n'est pas envisagé l'extension des bips aux locaux IRP à Clermont-Ferrand.*

**Commentaire SPBA/CGT** : comme quoi, la vérité d'un jour n'est pas forcément celle du lendemain !

2 – **Objectifs part variable** : Un salarié à mi-temps thérapeutique a-t-il les mêmes objectifs qu'un salarié à temps plein ?

**Réponse** : *La contribution attendue d'un salarié à mi-temps est proportionnelle à son temps de travail.*

**Commentaire SPBA/CGT** : si la théorie coule de source, la mise en pratique a cependant des ratées !!! Nous y reviendrons.

3 – **Mesures individuelles** : Des primes de 500 € ont-elles été distribuées ? Est-ce cela une augmentation « significative » (mini 3% était la recommandation !) aux dires de la Direction ?

**Réponse** : *Effectivement, des primes individuelles ont été données dans le cadre de la campagne de mesures individuelles, dont le montant a été fixé par le manager en fonction de la situation du collaborateur concerné.*

**Commentaire SPBA/CGT** : comme pour la question 1, la vérité d'un jour n'est pas forcément celle du lendemain ! Pour mémoire, Raymond GOBE avait assuré que les augmentations individuelles devaient être significatives, c'est ainsi que le chiffre de 3 % avait été cité comme base... Avec de simples primes de 500 €, nous sommes vraiment très loin du compte !!!

4 – **E-learning** : C'est bien beau de dire qu'il faut visionner les programmes, mais tous les commerciaux ont-ils des plages libérées (bien identifiées) pour le faire ? Des statistiques sur la réalisation de ce type de formations sont-elles effectuées ?

**Réponse** : *Pour ce type de formation, la DRH informe les managers de la durée de la formation afin qu'ils laissent aux salariés le temps nécessaire pour suivre la formation.*

**Commentaire SPBA/CGT** : comme pour la question 2, si la théorie coule de source, la mise en pratique a des ratées !!!

5 – **GC plus** : Les caractéristiques de l'emploi (définition, rémunération, etc...) sont-elles disponibles ?

**Réponse** : *Il ne s'agit pas à ce stade d'un emploi, ce métier s'exerçant pendant la période test (2010) dans le cadre d'une mission. Le métier de GCP a été présenté lors de la réunion du Comité d'Entreprise de janvier 2010.*

**Commentaire SPBA/CGT** : pour mémoire, les seules indications apportées sur ce nouveau métier (phase test) : le Gestionnaire de Clientèle Patrimoniale (GCP) gère en agence un portefeuille de clients Haut de gamme, bénéficie d'une animation fonctionnelle de la Direction des CPP, dispose d'une offre complémentaire, reçoit une formation spécifique (premier niveau d'expertise patrimoniale). Sur la question de la rémunération, aucune donnée n'avait été transmise, la classification devant rester celle du GC bien que l'hypothèse d'une reconnaissance financière avait été évoquée sans autre précision ni confirmation. La question demeure.

6 – **ISF** : Pourquoi de tels dysfonctionnements, relevés tardifs et erronés ? N'existe-t-il pas un logiciel informatique qui faciliterait la gestion de ce travail ?

**Réponse** : *L'édition des relevés ISF est faite manuellement par la Production Bancaire à la suite de requêtes dans nos bases de données. Nous devrions disposer dès l'année prochaine d'un outil informatique plus fiable et plus performant*

**Commentaire SPBA/CGT** : voici une belle affirmation... qui se répète annuellement. A force, cela va bien arriver !

7 – **CDD** : La CEPAL utilise-t-elle les CDD dans le cadre de la réglementation en vigueur ?

**Réponse** : *La CEPAL applique effectivement la réglementation sociale en vigueur.*

**Commentaire SPBA/CGT** : comme on dit « cette réponse ne mange pas de pain » !

8 – **Taux de rémunération des comtes de dépôts** : La rémunération des comptes de dépôts n'est pas modifiée dans l'édition. Quand sera-t-elle mise à jour ?

**Réponse** : *Sur le Portail Internet Groupe et le site internet clients, les modifications ont été prises en compte. Une nouvelle édition papier est prévue en septembre.*

**Commentaire SPBA/CGT** : c'est presque aussi simple qu'un coup de fil !

9 – **Congés** : Pas de résultat, pas de congés ? La Direction a-t-elle donnée des consignes aux managers ? Depuis quand les congés sont liés aux résultats ?

**Réponse** : *La Direction n'a pas donné de consignes aux managers. Ils leur appartiennent de gérer les effectifs de leurs agences et en particulier de planifier les congés d'un commun accord avec les salariés compte tenu des besoins de l'agence.*

**Commentaire SPBA/CGT** : l'affirmation présente bien... mais passe un peu à côté du problème ! Espérons toutefois que le message soit effectivement bien passé, même s'il ne reste qu'oral !

**10 – Congés** : Les salariés femmes ayant un ou plusieurs enfants de moins de 15 ans ont droit à deux jours de congés supplémentaires si elles n'ont pas la totalité de leurs droits à congés (*embauche ou arrêt maladie l'année précédente*). La Direction s'était engagée à positionner dans la fiche pratique congés. Quand compte-t-elle le faire ?

| **Réponse** : *La fiche pratique sur ce sujet vient d'être actualisée.*

**Commentaire SPBA/CGT** : il n'y a qu'à demander... et suivre un peu quand même !

**11 – Objectifs** : Lorsque les travaux publics gênent l'activité de l'agence, les objectifs sont-ils revus à l'agence ?

| **Réponse** : *Les objectifs sont fixés annuellement par agence. Ils ne sont pas revus en cas de travaux publics.*

**Commentaire SPBA/CGT** : c'est quand même dommage de se couper des réalités du terrain !!! Sur ce plan, des améliorations pourraient, à notre sens, être facilement apportées.

**12 – Congés et fermetures** : La Direction a-t-elle regardé si des fermetures partielles sont déjà programmées (*points de vente < 2 ETP*) lors des absences (*congés, etc.*) très fréquentes qui vont débiter dès le mois de juin ?

| **Réponse** : *La Direction n'a pas de raison de penser à ce jour, que des problèmes d'effectifs pourraient conduire à fermer des agences.*

**Commentaire SPBA/CGT** : sur cette question, la Direction adore se mettre la tête dans le sable...

**13 - Points de vente < 2 ETP** : Au delà des préconisations nationales dans le domaine des fermetures rurales, la Direction peut-elle nous redéfinir les critères qui amèneront à ces fermetures ? Est-ce logique de demander aux commerciaux concernés de fournir des arguments pour « **ne pas fermer le point de vente** » ? Ce type de questionnement n'est-il pas hautement négatif ?

| **Réponse** : *Ce projet est en cours et fera l'objet d'une présentation en Comité d'Entreprise. Pour rappel, les critères initiaux de choix sont les suivants : La banalisation du livret A pénalisant notre rentabilité ; La Loi Handicap obligeant à mettre aux normes tous nos points de vente ; La sécurité des personnes seules en agence ; Par ailleurs, il n'est pas négatif de demander au réseau des informations du quotidien et du terrain.*

**Commentaire SPBA/CGT** : faut pas pousser quand même... certaines demandes sont assurément outrancières.

**14 - Nouveau forfait FUTEO** : Y aura-t-il la possibilité à très court terme de pouvoir le proposer avec une Visa Senséa ?

| **Réponse** : *Non, ce n'est pas prévu.*

**Commentaire SPBA/CGT** : nous ne pouvons dès lors que réitérer cette demande... jusqu'à ce que les lignes bougent.

**15 – Prêts au Personnel** : Au vu des différentes baisses de taux depuis plus d'un an et demi, la Direction va-t-elle faire un geste fort pour les Prêts Immobiliers Agents (*pas seulement pour un primo-accédant*) ?

| **Réponse** : *La Direction ne souhaite pas aller au-delà des tarifications spécifiques déjà existantes pour les salariés. Cependant, cette tarification spécifique ne fait pas obstacle à l'application de la tarification clientèle lorsqu'à situation identique, celle-ci apparaît plus favorable au salarié.*

**Commentaire SPBA/CGT** : il y a des réponses qui sont vraiment plus auvergnates que d'autres !

**16 - Offres crédit conso** : La Direction a-t-elle des réponses à la question du mois dernier sur des offres différentes selon les Groupes ?

| **Réponse** : *Le Groupe Margeride Velay a organisé un dispositif permettant de « baliser » le niveau de taux offerts aux clients lorsque la délégation revient au Directeur de Groupe. La Direction réalisera un bilan de cette opération avec le Directeur de Groupe et si nécessaire fera évoluer son offre.*

**Commentaire SPBA/CGT** : il va de soi que les commerciaux sont preneurs de toutes les offres promotionnelles qui traînent...

**17 – Parts sociales et information du client** : Le manque d'information régulière sur les parts sociales provoque du mécontentement, de l'incompréhension et des questions inutiles. La Direction n'envisage-t-elle pas de remédier à ce manque ?

| **Réponse** : *Comme il a déjà été précisé, il n'est pas prévu de relevés de comptes spécifiques pour les parts sociales. Ceci dit, la rémunération des parts sociales à hauteur de 3,10% a fait l'objet d'une large communication.*

**Commentaire SPBA/CGT** : en résumé, certaines fois le client est roi... faudrait pas qu'il en devienne « pénible » !

Les Délégués du Personnel SPBA/CGT : Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Christian PRADAL, Catherine PRADEUX, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS).



### 1 – GC plus et reconnaissance financière.

Pendant la mission sur ce nouveau métier, une reconnaissance financière est-elle finalement prévue ou non ? Si oui, est-elle uniforme au titre de la mission ?

**Réponse orale :** *étonnée de cette demande, la Direction indique qu'un complément de 10 % est calculé sur le salaire de base, comme indiqué dans le courrier envoyé aux salariés concernés par cette mission.*

**Commentaires SPBA/CGT :** cette indication n'ayant pas été donnée auparavant, il nous semblait qu'elle méritait d'être fournie à l'ensemble des salariés.

### 2 – Renseignements part variable : objectifs, réalisations.

Lorsqu'un(e) salarié(e) demande des renseignements nécessaires aux calculs relatifs à sa part variable, pourquoi est-ce si difficile à avoir une réponse ? Pensez-vous qu'avoir de façon cartésienne les objectifs attendus, ceux réalisés, voire l'appréciation en découlant est un crime de lèse majesté ?

**Réponse orale :** *la Direction détaille les instants où ces informations doivent être fournies en commençant par les contributions attendues en début d'année, l'heure du jeudi qui y a été consacrée, les points semestriels et en bout de course l'information que l'on peut demander au manager.*

**Commentaires SPBA/CGT :** malgré ce schéma, les plaintes sont nombreuses... cherchez l'erreur !

Beaucoup de ces étapes ne sont pas aussi précises que souhaitées et un REEL effort devrait être fait par la DRH pour répondre à ces diverses sollicitations. Ce serait la moindre des choses... La cour de cassation est d'ailleurs inflexible sur la **vérification que le salarié doit pouvoir effectuer** sur l'ensemble des bases servant à déterminer sa rémunération variable.

### 3 – Mesures individuelles 2010...

Entre les mini-primettes non pérennes octroyées (500 € par ex.), l'exercice 2010 a dû connaître une baisse drastique. Plusieurs salariés demandent si vous avez les chiffres 2009 (ceux de l'année + l'effet report prévisionnel) et ceux de 2010 (idem) pour comparaison ?

**Réponse orale :** *la Direction prétend que cette demande n'est pas du ressort des DP, sous-entendant que la répartition augmentations/primes pouvait approcher les 80/20... et confirmant que la distribution de primes, en elle-même, n'est pas nouvelle.*

**Commentaires SPBA/CGT :** cette réponse surprend quelque peu, mais si cela gêne la Direction de ne pas répondre aux DP sur les rémunérations (alors que c'est clairement une de leurs prérogatives), elle peut déjà commencer à chercher la réponse pour l'instance qu'elle considérera comme la plus appropriée !

### 4 – Mesures individuelles 2010 (2)...

Certaines enveloppes octroyées aux agences ont été revues à la baisse... sur ordre de la Direction ? Confirmez-vous ? Cette consigne était-elle générale ou ciblée ? Le pourcentage de réduction était-il unique ?

**Réponse orale :** *la Direction nous apprend tout d'abord que le système des enveloppes allouées aux agences et services n'est plus de mise. Le manager concerné fait simplement remonter le(s) nom(s) des salariés qu'il entend récompenser. Sinon, la DRH se défend d'avoir réduit les propositions des managers. Selon elle, les éventuelles baisses pratiquées ne seraient intervenues que par simple souci de cohérence !!!*

**Commentaires SPBA/CGT :** lorsque les salariés rassemblent les différents sons de cloche qu'ils ont sur ces pratiques, cela procure une belle cacophonie ! A qui profite celle-ci... vous aurez tous trouver !

### 5 – Rémunérations : primes et augmentations individuelles, part variable....

Sur ces éléments de rémunération, les salariés demandent un minimum de transparence, comme le global -agence ou service- perçu, le nombre de salariés concernés dans l'agence ou le service, etc. La Direction affirmant que cela devrait faire partie de la communication, n'envisage-t-elle pas de prendre en charge celle-ci pour éviter les absences et/ou distorsions d'informations que cela génère ?

**Réponse orale :** *la Direction envisage de sortir une plaquette spéciale rémunération pour la rentrée.*

**Commentaires SPBA/CGT :** même si cette initiative ne mange pas de pain, il ne nous semble pas qu'une plaquette réponde aux questions posées comme avoir le montant des enveloppes collectives, le nombre de bénéficiaires par agence et service, etc. Cette transparence devrait être une évidence... même pour la Direction !



## 6 – Offre crédit conso.

La Direction a-t-elle dressé le bilan qu'elle souhaitait ? L'offre sera-t-elle étendue à l'ensemble des groupes de la CEPAL ?

**Réponse orale :** le bilan n'est pas encore fait... et sur la question d'une date éventuelle, aucune réponse ne peut être apportée.

**Commentaires SPBA/CGT :** outre le fait que le Groupe n'avait pas étendu l'offre à toutes ses agences !!!, certains dossiers sont nettement plus urgents que d'autres... les offres commerciales promotionnelles ne semblent donc pas faire partie de ceux-ci.



## 7 – Alerte DP et position de la Direction.

Cela fait quelques semaines que les élus vous ont alerté sur les non remplacements des absences (congés, maladie, etc...) dans les petits points de vente et le mécontentement que cela allait provoquer (fermetures temporaires). Les exemples commençant à sérieusement se faire sentir, soit l'anticipation n'est pas votre fort, soit la décision est volontariste et cache une position plus politique (=> fermeture définitive). Quel est votre avis sur cette question ?

**Réponse orale :** la Direction indique ne pas avoir connaissance de fermetures temporaires, hormis celles dues à la grève sur les retraites... ou celle de l'agence de Gerzat lors de la journée des managers.

**Commentaires SPBA/CGT :** cette vision est bien loin de la réalité, les petits points de vente devant souvent fermer dès les 1ers congés !!! Plusieurs exemples concrets sont d'ailleurs donnés pour « éclairer » la Direction.

## 8 – Organisation et portefeuilles

Les conseillers commerciaux ne peuvent-ils travailler que sur le portefeuille Agence ? Est-ce logique avec l'Entrée En Relation actuelle ?

**Réponse orale :** ce sujet fait l'objet d'une réflexion qui devrait aboutir à un projet commercial en fin de l'année.

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

## 9 – Part variable 2010

Les non-remontées de certaines ventes (IZICARTE,...) semblent pénaliser le salarié. Comptez-vous remédier à cela ?

**Réponse orale :** la Direction indique qu'IZICARTE vient d'être intégrée dans les produits non gérés, mais qu'aucun rattrapage ne pourra être effectué.



**Commentaires SPBA/CGT :** Les élus ont demandé à ce que les autres produits, qui seraient dans ce cas (solution obsèques, ...), suivent également le même traitement.

## 10 – MNCE et participation employeur en cas de maladie, maternité ou accident.

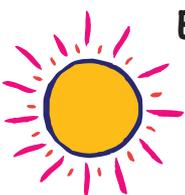
Le règlement mutualiste prévoit la suspension des garanties « En cas de maladie, maternité ou accident, à compter du jour où le membre participant ne bénéficie plus d'un maintien de salaire, total ou partiel, ou du versement d'indemnités journalières complémentaires financées au moins pour partie par l'employeur. » et que « La contribution de l'employeur, calculée selon les règles applicables à la catégorie de personnes dont relève le salarié, doit être maintenue pendant toute la période de suspension du contrat de travail indemnisée (sauf si le système prévoit un maintien de la garantie à titre gratuit) ».

Ceci étant confirmé, pour la CEPAL, existe-t-il des situations où les salariés ne bénéficieraient plus du maintien dans le contrat collectif ?

**Réponse orale :** La Direction souligne que la sortie du contrat collectif concerne notamment les salariés qui seraient en congé sans solde, en congé parental (temps plein) ou en congé pour création d'entreprise.

**Commentaires SPBA/CGT :** ce n'est pas aussi simple que cela car le financement de certains congés par le CET, par exemple, peut modifier cette approche. La Direction vérifiera.

**Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne :** le mercredi 18 août 2010, 9 h 30 à Clermont-Fd



En vous souhaitant de très bonnes vacances

Vos représentants SPBA/CGT.

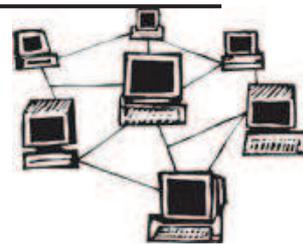


Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX,  
PRADAL, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS).  
Christian

### 1. Identifiant

Lors d'un appel téléphonique à la hotline, l'identifiant est demandé au salarié. A quoi cela sert-il exactement ?

**Réponse orale :** Pascal **POUYET** indique que cela renseigne des statistiques sur l'origine des appels et la récurrence des questions. Ce qui permet ensuite de récupérer des thèmes pour l'heure du jeudi et/ou des formations plus poussées, voire individuelles. Il assure que cela ne renseigne aucune statistique d'appréciation, cette dernière n'étant nullement du ressort de la DSB.



**Commentaires SPBA/CGT :** outre l'interrogation légitime que les salariés peuvent se poser sur ce type de statistiques, il va de soi que toute manipulation informatique doit être [c'est la règle] au minimum annoncée et transparente !

### 2. Ménage au niveau du CRC

Un contrat spécifique est-il en place au CRC où le nombre de salariés est important ?

**Réponse orale :** aucun contrat spécifique n'est actuellement mis en place sur le siège... Quant aux nettoyages particuliers (moquette notamment), ils sont prévus par les contrats initiaux.  
Sur l'évacuation plus rapide des poubelles, la Direction logistique sera saisie.

**Commentaires SPBA/CGT :** que les contrats attachés à des services regroupant un nombre important de salariés ne soient adaptés peut surprendre... Il faudra néanmoins que cette question, comme celle des toilettes, soit revue par le CHSCT.

### 3. C D D

Un CDD peut-il remplacer plusieurs personnes à la fois, et même assurer son remplacement sur un lieu non travaillé par ces personnes ?

**Réponse orale :** rien de choquant pour la Direction.

**Commentaires SPBA/CGT :** côté « salariés », même si les remplacements en chaîne semblent inévitables (CDD -> CC -> GC, etc...), découvrir qu'un CDD, remplaçant plusieurs salariés sur aucun des sites de ceux-ci, choque quand même !



### 4. Hot-Line et nominations

Est-il nécessaire d'avoir une expérience affirmée pour occuper un poste à la hotline ?

**Réponse orale :** la Direction répond par l'affirmative, tout en modulant selon l'activité exercée (crédits, placement, bancarisation,...).

**Commentaires SPBA/CGT :** connaître la politique suivie par la CEPAL sur ces nominations était le principal enjeu de cette question.

### 5. Pesage des portefeuilles

Lors d'une récente comparaison, il se trouve que la « photo » de référence n'était pas fidèle à celle établie le 1<sup>er</sup> janvier : pourquoi ?

**Réponse orale :** la question a été posée à la BDD, la Direction attendant la réponse.

**Commentaires SPBA/CGT :** il est toujours pertinent d'avoir les tenants et aboutissants des éléments qui doivent servir à apprécier le travail de chacun.

### 6. Nouvelle formation OPCVM

Quel sera le public concerné ? A partir de quand ? Quelles sont les conséquences directes pour les ventes ?

**Réponse orale :** Cette formation sera dispensée à chaque commercial embauché depuis le 01/07/10. Elle doit être réalisée dans les 6 premiers mois de l'embauche, avec un examen de certification à la clef. Pour les plus anciens, ils bénéficient de la clause dite de « grand-père » et passeront au travers de cette nouvelle obligation.



**Commentaires SPBA/CGT :** en quelque sorte, c'est le nouveau permis de « conseil ».

### 7. FUTEO et assurance moyens de paiement

Comment se fait-il que l'assurance moyens de paiement ne puisse être souscrite dans l'offre futéo par avenant ?

**Réponse orale :** cette question, plus commerciale que purement DP, a été transmise à la BDD.

**Commentaires SPBA/CGT :** à nos yeux les anomalies commerciales touchent de fait les conditions de travail.



#### 8. DOUBLO

Suite à une nouvelle plainte déposée (LDA) quelle est la conduite à tenir à la CEPAL ?

**Réponse orale :** la Direction indique que les soucis de LDA ne sont pas les nôtres. Aucune nouvelle consigne n'est donc fournie.

**Commentaires SPBA/CGT :** certains s'en lavent les mains. D'autres continuent de chanter en été !

#### 9. Contrôle LEP et saisie informatique

Les clients se présentent spontanément à l'agence pour le contrôle fiscal de leur(s) LEP et, à ce jour, l'informatique ne permet pas d'enregistrer correctement ces nouvelles données. A partir de quand cela sera-t-il possible ?

**Réponse orale :** la saisie est opérationnelle depuis le 17 août 2010.

**Commentaires SPBA/CGT :** comme quoi, certaines questions font office de « booster ».

#### 10. Contrôle LEP et envoi des courriers.

Pour l'envoi des courriers portant sur le contrôle de licéité avez-vous prévu un étalement contrairement aux années antérieures ?

**Réponse orale :** elle rappelle que, l'an passé, les envois furent lancés par lots successifs de 15000. Elle n'a pas de précision pour les envois 2010.

**Commentaires SPBA/CGT :** au vu des arrivées 2009 en agence, c'est peut-être sur la composition de ces lots qu'il conviendra de mieux pratiquer l'étalement.

#### 11. Rentrée scolaire

Les souplesses pour la rentrée scolaire des enfants du Personnel seront-elles bien préalablement communiquées aux salariés concernés sachant que, pour 2010, cela tombe un jeudi, avec l'heure du jeudi pour les commerciaux ?

**Réponse orale :** la Direction prend note indiquant que les consignes habituelles seront envoyées aux managers, charge à eux de voir les souplesses pouvant être accordées.



**Commentaires SPBA/CGT :** ... au-delà, il conviendrait que l'heure du jeudi soit également allégée.

#### 12. Problème dans la distribution de courriers

Dans certains endroits la Poste ne distribue pas les codes confidentiels Carte ou Internet si le nom et le prénom du client ne sont pas sur la boîte aux lettres. Aussi les enfants et les conjoints ne les reçoivent pas. Avez-vous connaissance de ce fait ? Une amélioration est-elle proposée ?

**Réponse orale :** la Direction se dit surprise car les courriers envoyés sont des plus ordinaires. Elle indique qu'il faut recommander aux clients d'être plus précis dans les noms figurant sur leurs boîtes aux lettres.

**Commentaires SPBA/CGT :** le point positif de cette question est de constater que cette anomalie s'est retrouvée sur plusieurs localités différentes de la CEPAL et qu'elle vient d'être signalée à notre Direction... quelque peu ébahie.

#### 13 Souscription IZICARTE et documents à remettre

Lors d'une souscription IZICARTE, il faut remettre au client les conditions générales qui sont reliées à l'accusé de réception mais aussi une notice à récupérer dans les dossiers commerciaux. Pourquoi ces informations ne sont-elles pas regroupées dans un même document ?

**Réponse orale :** cette question a été transmise à la BDD.

**Commentaires SPBA/CGT :** outre que tous les commerciaux ne savaient pas que l'ensemble de ces documents était à remettre, cette question permettra de vérifier la procédure.



#### 14 Challenges et versement des chèques Cadhoc

Alors que les salariés n'ont toujours pas compris la raison des challenges estivaux, ils demandent si le délai de versement des chèques Cadhoc ne peut pas être raccourci ?

**Réponse orale :** la Direction indique que cette question a été transmise à la BDD qui va regarder comment raccourcir les délais visés.

**Commentaires SPBA/CGT :** des règlements plus rapides sont donc autant espérés qu'attendus.

**Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne :** mercredi 15 septembre 2010, 9h30 à Clermont-Fd

Vos représentants SPBA/CGT.

Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Christian PRADAL,  
Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS).



1. Date de la plénière d'octobre.

Suite à des changements de dates au niveau du CE, le 13/10 pose un problème. Les élus demandent donc de modifier la date initiale.

**Réponse :** La date de la réunion plénière des Délégués du Personnel Auvergne est fixée au jeudi 14 octobre matin.

2. Delille : nettoyage de la moquette

Suite à la visite effectuée par une entreprise spécialisée, au CRC tout du moins, quels constats ont été faits ? Qu'est-il envisagé depuis ?

**Réponse :** Le nettoyage de la moquette vient d'être réalisé et son remplacement est prévu. Il n'a pas été constaté de problèmes d'infiltration, mais une usure normale de la moquette du fait du passage.

**Commentaires SPBA/CGT :** la notion d'effectif indiqué le mois dernier rejoint celle de la fréquence des passages... de l'usure et du remplacement. La question méritait d'être posée.

3. Dépassements d'horaires et récupérations.

Dans plusieurs cas, le responsable ne propose pas au salarié de récupérer... comment la Direction compte-t-elle apurer ce dossier ?

Sur le fait que la proposition ne soit pas systématique dans beaucoup de cas

Sur les difficultés rencontrées pour poser une récupération sur la même semaine ou sur la semaine suivante, dans les autres cas.

**Réponse :** Il appartient aux managers de gérer l'activité de son agence et les plannings de ses collaborateurs. Il est rappelé que pour le réseau, les éventuels dépassements doivent être récupérés dans la semaine. Pour le siège, le dispositif d'horaires variables permet d'adapter dans la semaine les horaires de travail à l'activité.

**Commentaires SPBA/CGT :** la Direction indique qu'il faut (rapidement) récupérer les dépassements effectués et que c'est au manager de gérer tout cela... Si ce n'est pas le cas, vous pouvez nous faire remonter les difficultés rencontrées !

4. Dépassements d'horaires = heures supplémentaires

Lorsqu'à la demande de la hiérarchie des dépassements d'horaires sont effectués (phoning par ex.), la Direction convient-elle qu'il s'agit bien d'heures supplémentaires ?

**Réponse :** Sont considérées comme heures suppl, les heures réalisées au-delà du plafond conventionnel de 38 heures ou 1607 heures annuelles (sauf pour les cadres autonomes et le cas échéant pour le personnel du siège travaillant sous le régime de la modulation du temps de travail sur l'année dans la limite de 44 heures en moyenne sur 12 semaines consécutives). Ces heures s'apprécient sur une base hebdomadaire sur la semaine civile qui débute du lundi à 0 heure et se termine le dimanche à 24 heures. Les dépassements d'horaires, qui doivent être récupérés dans la semaine, qu'ils soient à l'initiative du salarié ou de la hiérarchie, n'entrent pas dans ce cadre.

**Commentaires SPBA/CGT :** cette définition, telle qu'elle est « balancée », reviendrait à encourager les horaires individuels imposés... son manque de limites la rend non crédible !

5. Pesage des portefeuilles et comparaison avec des chiffres non fidèles.

La Direction devait se renseigner auprès de la BDD. Quelle est la réponse ?

**Réponse :** Effectivement certains ajustement ont été réalisés afin d'avoir un périmètre comparable.  
1/ ...en avril, nous avons exclu les avoirs des clients décédés mais dont la succession n'était pas réglée. Depuis lors, d'autres clients sont décédés et leurs avoirs font forcément partie du portefeuille. Par conséquent, pour être justes, nous avons réintégré les avoirs de tous les clients décédés ou non dans la situation à fin janvier.  
2/ De plus, il y avait un problème de comptage sur les livrets A, dont seulement une partie était prise en compte. Nous avons donc corrigé cette erreur. Tous les portefeuilles ne sont pas impactés par ces corrections, mais les données correctes sont celles qui figurent chaque mois dans la situation initiale.

**Commentaires SPBA/CGT :** un outil de comparaison fiable, c'est mieux !

6. Plaquette de communication sur le système global de rétribution.

Vous annoncez en juillet travailler sur une plaquette pour la rentrée, où en êtes vous ?

**Réponse :** Cette plaquette est en cours de finalisation.

7. Délégation, congé... et annulation

Lorsqu'une délégation ou un congé sont validés, il n'est pas possible de saisir directement une demande d'annulation. N'est-ce pas une anomalie ? Une « évolution » est-elle envisagée ?

**Réponse :** L'annulation d'une demande d'absence est à effectuer par le salarié dans la rubrique « consulter ou annuler une demande d'absence » (cliquer sur « liste des absences » pour choisir l'absence à annuler). Le manager doit, pour qu'elle soit prise en compte, valider la demande d'annulation. Cette opération peut être réalisée jusqu'à la veille de l'absence.

**Commentaires SPBA/CGT :** la Direction devait se renseigner et cette réponse ne semble pas recouvrir l'ensemble des motifs existants... à suivre.

## 8. Prêt Conso et enveloppes spéciales.

Il semble que, suite à des challenges estivaux, l'uniformité des offres CEPAL ne soit plus assurée. La Direction ne sait-elle pas que les clients se parlent (famille et au-delà...) ? A-t-elle mesurée les conséquences pour un client qui se sentirait « grugé » ?

**Réponse :** *Afin de maintenir un rythme régulier durant la période estivale, la BDD a mis en place un dispositif valorisant les agences qui ont une production régulière, donc en fonction des besoins des clients et non en fonction de promotions sur les produits. A compter du 7 septembre, toutes les agences de la CEPAL se sont vues attribuer un nombre de crédits à un taux préférentiel.*

*Les agences qui réalisent leurs objectifs mensuels de versement crédit conso (hors revolving) des mois de juillet et/ou d'août se verront attribuer un nombre de crédits complémentaires à un taux préférentiel :*

*Un nombre de crédits à taux préférentiel doublés pour les agences qui ont atteint leur objectif sur un mois.*

*Un nombre de crédits à taux préférentiel triplés pour les agences qui ont atteint leur objectif sur les deux mois.*

*Cette promotion étant sans délais de temps, il convient désormais à chaque manager de la gérer à bon escient.*

*En dehors de cette enveloppe promotionnelle, le système de délégation permet de faire face à des demandes spécifiques.*

**Commentaires SPBA/CGT :** le pseudo-rattrapage effectué en allouant une mini enveloppe de prêts promo ne règle rien au problème de fond... la CEPAL se doit d'avoir une offre identique, promo y compris, sur l'ensemble de son territoire.

## 9. Agences et poste d'accueil.

Alors que la Direction prône une qualité optimale, comment peut-on aboutir à ce que des agences fonctionnent sans conseiller à l'accueil ?

**Réponse :** *Chaque agence dispose d'au moins un poste prévoyant l'accueil de la clientèle.*

**Commentaires SPBA/CGT :** avoir le poste c'est bien, mais y mettre un conseiller c'est mieux !

## 10. Facturation des retraits GAB

Nouvelle mesure discriminante et nouveau tollé des clients concernés... Beaucoup de clients n'habitent pas à côté d'un distributeur Caisse d'Epargne, cette mesure les oblige, sinon à prendre leur véhicule, tout du moins à faire plus de kilomètres que prévu. En conséquence, outre le mécontentement passé, plusieurs affirment qu'ils vont opter pour l'Etablissement qui sera le plus proche de chez eux afin d'éviter ce nouveau prélèvement ! Que compte faire la Direction pour éviter ces départs de clients, bancarisés de surcroît ! ?

**Réponse :** *La tarification CEPAL permet 1 retrait gratuit par semaine (4/mois) pour tous nos clients. Ensuite, chaque retrait (donc à compter du 5ème) est facturé 0,90 euros. Il est rappelé que la Banque de Détail a saisi des exonérations pour tous les clients des points de vente qui ont fermé pour lesquels il n'y avait pas de GAB. Cette mesure a été aussi étendue aux points de vente ouverts qui eux aussi n'ont pas de GAB. Si des anomalies sont constatées, il convient de les faire remonter. Dans le cas du forfait liberté à venir, une option permettra des retraits déplacés illimités.*

*Pour les cas extrêmes, un gestionnaire a toujours la possibilité de faire une remise commerciale.*

**Commentaires SPBA/CGT :** il serait bien que les commerciaux aient connaissance de toutes ces mesures.

## 11. CDI et dispositions statutaires et conventionnelles du Personnel.

La Direction peut-elle préciser si des salariés en CDI n'ont pas droit à l'ensemble des dispositions statutaires et conventionnelles du Personnel Caisse d'Epargne ? Si oui, quels sont les salariés concernés ? Sur quelles dispositions une restriction serait-elle pratiquée ?

**Réponse :** *La Direction applique les dispositions statutaires et conventionnelles en vigueur dans la branche Caisse d'Ep.*

**Commentaires SPBA/CGT :** cette réponse est trop générique pour répondre à la question posée... nous y reviendrons.

## 12. Information Protection Sociale

Dernièrement les salariés ont reçu un message leur demandant d'ouvrir diverses notices relatives à la protection sociale.

Plusieurs salariés n'ont pas de messagerie (poste spécifique, maladie, invalidité,...), ont-ils également été contactés ?

Pourquoi, dans ce lot d'informations, se trouvaient des documents hors contrat Groupe... ? En quoi était-il obligatoire d'ouvrir ce type d'élément mis en place par une assurance privée ?

**Réponse :** *Un envoi est prévu pour les salariés qui n'ont pas de messagerie. Sur le 2<sup>ème</sup> point, la Direction a profité de l'envoi obligatoire de documents relatifs au contrat Groupe pour transmettre des informations complémentaires.*

**Commentaires SPBA/CGT :** ce qui est choquant dans l'information diffusée, c'est le mélange des genres : le contrat (non obligatoire) d'un assureur privé se retrouve dans l'information obligatoire d'un contrat groupe national...

## 13. Nouvel examen imposé par l'AMF et organisation.

Selon les propos de la Direction, il faudra réellement bachoter pour réussir à cet examen. Quels seront donc les accompagnements mis en place pour favoriser la réussite des salariés concernés, sachant que le travail de l'agence prend souvent le dessus sur les temps dédiés à l'E-learning ?

**Réponse orale :** *en complément de ce qui a été dit en Comité d'Entreprise :... le planning d'appropriation et de révision des modules e-learning sur 4 mois a pour but de permettre aux salariés concernés de concilier la préparation de l'examen et le travail en agence. Il appartient aux managers d'aménager des plages permettant aux salariés concernés de suivre les modules e-learning, et aux collaborateurs de s'inscrire dans ces plages pour se former.*

**Commentaires SPBA/CGT :** si la Direction sait nous avertir sur la difficulté de l'examen, il serait également souhaitable qu'elle offre aux salariés concernés tous les moyens, dont le temps nécessaire, pour réussir.

**Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne :** jeudi 14 octobre 2010, 9h30 à Clermont-Fd

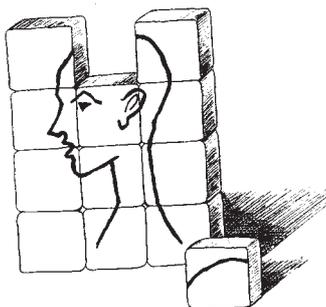
Vos représentants SPBA/CGT. → Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Christian PRADAL, Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS).

1) **Mise à jour intranet**

La fiche relative au bulletin de salaire date de 2009. Ne doit-elle pas être mise à jour ?

**Réponse orale :** La mise à jour de la fiche sera effectuée en 2011.

**Commentaires SPBA/CGT :** c'est quand même dommage que les changements opérés en 2010 n'aient pas suscité une plus prompte réaction.



2) **E-learning**

A la suite du quizz, les bonnes réponses [manquantes] peuvent-elles être communiquées ?

**Réponse orale :** Finalement OUI, la Direction reconnaît l'intérêt de fournir les bonnes réponses. Elle va regarder comment procéder.

**Commentaires SPBA/CGT :** ... merci pour les intéressés et, plus largement, pour les salariés.

3) **Parts sociales**

A-t-on un correspondant « Parts sociales » à la CEPAL ?

Pourquoi les dividendes des parts sociales détenues par les salariés ne sont-ils pas versés en même temps que ceux des clients ?

**Réponse orale :** Oui, c'est l'animation sociétariat et le Marketing.

Pour la Direction, le versement a été effectué en juillet à l'identique des particuliers, sauf pour le P.E.E. pour lesquels les dividendes sont réinvestis automatiquement.

**Commentaires SPBA/CGT :** cette dernière affirmation s'avère erronée, Fongépar ayant signalé quelques « légers » retards,... d'autant que cela fait déjà plusieurs mois ! La Direction va se renseigner.

4) **Congés de fin d'année**

Comment seront organisées les prises de congés entre décembre 2010 et début 2011 ?

**Réponse orale :** La Direction se cale sur l'accord local qui prévoit la prise de congés sur l'année civile, sachant que les congés scolaires prennent fin le 02/01/2011. Elle signale que l'utilisation du CET est ouverte.

**Commentaires SPBA/CGT :** manifestement la gestion des plannings n'est pas le premier souci de la DRH !



5) **Jours fériés 2011 :** calendrier ?

**Réponse orale :** il est en cours de finalisation.

**Commentaires SPBA/CGT :** l'avoir avant la fin de l'année serait quand même fort utile !

6) **Ecole CEPAL**

Au vu du temps passé à cette formation (et nous nous en félicitons) l'impact des absences sur toutes les équipes va-t-il influencer sur une révision à la baisse des objectifs ?

**Réponse orale :** Non car les objectifs sont calculés préalablement en tenant compte des jours de formation par ETP.

**Commentaires SPBA/CGT :** au pied de la lettre, cela voudrait dire que cette formation, la plus lourde depuis longtemps, était programmée... ce qui est loin d'être le cas ! Donc la réponse tombe à plat sauf à ce que la DRH lise dans les boules de cristal !!!

7) **Grille des délégations**

Y-a-t-il eu récemment un changement au niveau des délégations de distributions ?

**Réponse orale :** Non, pour la Direction, il n'y en a pas eu.

**Commentaires SPBA/CGT :** les élus demandent alors pourquoi, lorsque les CC et GC sont dans leurs niveaux de délégations, des contrôles antérieurs et postérieurs sont effectués ?

→ La Direction trouve cela anormale mais n'a pas de réponse, au moins pour les pré-contrôles.

### 8) Renégociation des prêts immobiliers.

Quelle est la politique de la CEPAL dans ce domaine ? La procédure va-t-elle être simplifiée ? L'envolée des demandes va prendre du temps, les incidences sur les autres objectifs ont-elles été prises en compte ?

**Réponse orale :** *Chaque demande est une opportunité pour rencontrer un client ; Une liste des éléments à apporter et à analyser va être établie rapidement pour répondre à la demande. Chaque dossier sera étudié au cas par cas.*

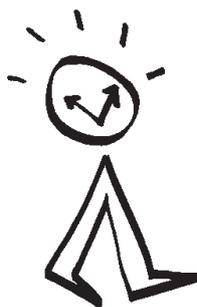
**Commentaires SPBA/CGT :** les élus insistent sur l'urgence... notant au passage quelques dysfonctionnements avec la plateforme Crédits. Ils en profitent également pour demander le pourvoi du poste vacant, voire manquant à la Hot-line.

### 9) D.R.C.

L'arrivée à échéance des documents (*avis d'imposition de l'année précédente, fiche de paie, C.N.I.*) remet-elle le compteur DRC à zéro ?

**Réponse orale :** *La Direction indique que la dernière évolution intègre la validité permanente de tous les documents sauf les cartes de séjour. Donc, cela ne remet pas le compteur DRC à zéro.*

**Commentaires SPBA/CGT :** il est dommage que ce type de précisions ne soit pas fourni d'emblée.



### 10) Horaires CEPAL

La CEPAL envisage-t-elle des modifications ?

**Réponse orale :** *La Direction reconnaît que la réflexion est permanente, afin de servir au mieux le client mais, à ce jour, aucune modification n'est envisagée.*

**Commentaires SPBA/CGT :** les élus et les salariés de la CEPAL en prennent bonne note !

### 11) Hygiène

Le nettoyage de la moquette (CRC) n'étant toujours pas effectué, quand envisagez-vous le remplacement complet ?

**Réponse orale :** *Le nettoyage de la moquette a été effectué le 4 janvier et le 3 février 2010. A ce jour, un devis est en cours d'examen pour le remplacement de la moquette.*

**Commentaires SPBA/CGT :** pour mémoire, le CHSCT préconise d'autres matériaux que la moquette, matériaux susceptibles d'abriter le moins possible d'allergènes.

### 12) Portefeuille

En cette fin d'année, il est demandé 10 à 12 rendez-vous clients non vus : quid du reste ?

**Réponse orale :** *Pour la Direction, le nombre de rendez-vous du référentiel est inchangé.... Recevoir les clients non vus de notre portefeuille permet au minimum de faire le point avec eux.*

**Commentaires SPBA/CGT :** même si le nombre de rendez-vous n'est pas touché (*bien que toujours trop élevé*), le tripatouillage dans la qualification de ceux-ci entraîne des contraintes supplémentaires, qui ne sont pas toujours faciles à gérer !

### 13) Objectifs comptes pro à ouvrir CG pro

En déléguant « une partie de leurs ouvertures au RA ou au DA », les GC pro viennent d'apprendre que celles-ci ne seront pas validées pour leur item part variable. Que compte faire la Direction pour neutraliser ce manque ?

**Réponse orale :** *pour la Direction, si l'ouverture reste attachée aux DA et RA, le flux est « rendu » pour partie aux GC Pro.*

**Commentaires SPBA/CGT :** certaines affirmations mériteraient des exemples chiffrés.

### 14) Prime du Milliard

Suite aux bons résultats, il a été suggéré qu'une prime soit accordée aux salariés. Qu'en est-il ?

**Réponse orale :** *Aucune prime supplémentaire.... l'intéressement, la participation et la part variable étant destinés à cet effet.*

**Commentaires SPBA/CGT :** on y reviendra... certaines distributions ne manqueront d'y contribuer !



### 15) Question 7 de septembre.

Votre réponse ne correspond pas à la réalité. Pour les annulations de délégation, les élus n'ont pas la main !

**Réponse orale :** *La validation est automatique en ce qui concerne les congés des élus ; Il en va de même pour l'annulation, sauf si celle-ci s'effectue le jour même.*

**Commentaires SPBA/CGT :** malheureusement des cas d'impossibilité sont cités en séance.

### 16) Question 9 de septembre

En septembre, vous indiquez que chaque agence dispose d'au moins un poste d'accueil de la clientèle. Le problème réside dans l'occupation de ce poste... Pourquoi, celui-ci reste-t-il vide de manière récurrente ?

**Réponse orale :** *L'organisation hebdomadaire des différentes activités incombe au DA.*

**Commentaires SPBA/CGT :** « c'est pas moi, c'est ma sœur ! » C'est vraiment trop facile de renvoyer la balle à des salariés-managers, plus salariés que managers, qui ne peuvent décider et sont tenus de « la fermer »



### 17) CDI et dispositions statutaires et conventionnelles.

En septembre, vous précisez que vous appliquez celles en vigueur dans la branche Caisse d'Épargne. Ces applications entraînent-elles des différenciations de droits pour certains salariés (CGP, récupération des AIA PDE, etc...) ? Si oui, quels sont les salariés concernés ? Quelles sont les restrictions exactes pratiquées ?

**Réponse orale :** *La Direction affirme appliquer les dispositifs en vigueur, que ce soit pour les accords CGP ou la mise en conformité du bulletin de salaire avec les Avantages Individuels Acquis (AIA).*

**Commentaires SPBA/CGT :** un exemple est donné, celui d'une salariée qui n'a pas récupéré de PDE bien que son ancienneté lui ouvrait des droits. C'est assez inquiétant que la Direction ait des lacunes dans l'application des dispositions salariales.

### 18) Règle du 10ème

Les Délégués du Personnel suite à plusieurs questions de salariés souhaitent avoir, pour vérification, la fiche technique de cet élément de la rémunération. Cela peut-il être fait et sous quel délai ?

**Réponse orale :** *La CEPAL n'a pas créé de fiche technique, elle applique à la fois le code du travail et l'accord local.*

**Commentaires SPBA/CGT :** les élus demandent si la part variable est intégrée dans le calcul de la rémunération annuelle de référence ? La Direction vérifiera.

### 19) Dispositif Arc-en-ciel

Les salariés invités à participer à l'Ecole CEPAL s'interrogent sur les tests comportementaux proposés (*méthode arc-en-ciel*) et sur l'obligation ou non de s'y soumettre ? A quoi cela sert-il exactement ? Quelles en sont les limites ? Ne sort-on pas du champ professionnel ?

**Réponse orale :** *Le questionnaire fait partie intégrante de la formation. La Direction n'envisage pas que l'on n'y réponde pas.*

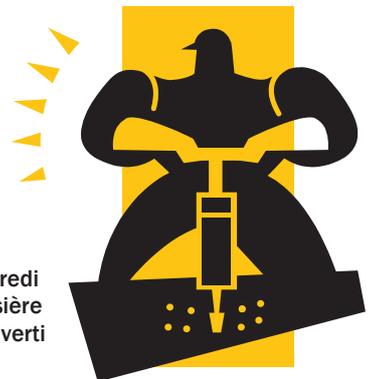
**Commentaires SPBA/CGT :** cette question se cumule avec celles d'autres instances représentatives du Personnel. Les remontées sont importantes, il faut absolument revoir le processus.

### 20) Travaux au service courrier Delille

Pendant les travaux, outre les nuisances sonores, les conditions de travail sont fortement dégradées, rien que du fait du manque d'espace vital et de la difficulté à se tourner. Que compte faire la Direction pour améliorer le quotidien de ces salariés ?

**Réponse orale :** *pour que les travaux, les plus bruyants et provoquant le plus de poussière, nuisent le moins possible aux salariés, la Direction indique les avoir déplacés sur le samedi. La fin des travaux est prévue pour fin octobre.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Néanmoins, il faut signaler que le CHSCT a fait arrêter les travaux vendredi dernier après midi, en accord avec la Direction, après avoir constaté la densité du nuage de poussière provoqué par l'abattement des cloisons. Ce n'est pourtant pas faute d'avoir préalablement averti la Direction de ces nuisances, pourtant oh combien prévisibles.



**Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne :** mercredi 10 novembre 2010, 9h30 à Clermont-Fd

Vos représentants SPBA/CGT.

Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Christian PRADAL,  
Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS).

### 1) Parts sociales et réinvestissements

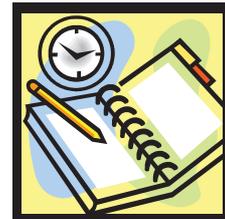
Les dividendes des parts sociales détenues par les employés de la CEPAL n'ont toujours pas été réinvestis par FONGEPAR. Que compte faire la Direction pour régler cette situation ?

**Réponse :** Les dividendes des parts sociales détenus par les salariés ont bien été comme chaque année réinvestis mais tardivement. En effet, FONGEPAR a connu un problème informatique l'empêchant de faire parvenir cette information aux détenteurs. L'envoi des avis de réinvestissements serait réalisé dans les 15 jours.

**Commentaires SPBA/CGT :** Ce qui est quand même rageant, c'est qu'aucune information n'a été donnée ni de la part de la Direction, ni même un courrier de Fongépar pour avertir les employés.

### 2) Agenda et info client

Est-ce que la prise d'un RDV sur l'agenda pour une renégociation de prêt ou le montage d'un dossier sans la présence d'un client engendre automatiquement l'envoi d'un SMS ou d'un courriel à ce client pour confirmation de RDV ?



**Réponse :** Comme communiqué en HdJ du 28 octobre, le processus d'information pour le suivi des dossiers de crédit immobilier est maintenant en place via différents canaux comme DEI sur Internet et le SMS. Dans ce cadre, des mails ou des SMS sont envoyés à nos clients. Un rendez-vous Immobilier génère automatiquement maintenant un SMS ou un mail de confirmation, à l'exception des clients ayant indiqué ne pas vouloir être contactés par mail.

Pour un rendez-vous client « sans la présence d'un client » il faut saisir une plage « Autre activité » et mettre dans le commentaire « Montage de prêt » par exemple et non rendez-vous.

**Commentaires SPBA/CGT :** Une fois encore l'information n'a pas été clairement diffusée au réseau et l'on constate l'impact désastreux du référentiel métier sur le quotidien des collègues.

### 3) Part variable

Des aménagements seraient en cours concernant la partie crédits (Immobilier/consommation), qu'en est-il ?

**Réponse :** A compter d'octobre (résultats de fin septembre), la part variable agence tient compte de l'évolution suivante sur le critère crédit.

Au delà des 23 premières agences qui déclenchent, toutes les agences suivantes qui sont au mini à 100% de leur objectif période, déclenchent. Sur les résultats à fin septembre, ce sont 41 des 45 agences qui déclenchent ce critère.

**Commentaires SPBA/CGT :** On constate régulièrement à la même époque, des évolutions dans les critères de « notre fameuse part variable ». La Direction, comme à son habitude, n'hésite pas à changer les règles qu'elle édicte en début d'année. Question fiabilité... il y a mieux !

### 4) DRC

Complétude et fiabilité ?

**Réponse orale :** la Direction demande de se reporter aux informations données lors de la dernière réunion du CE. Elle constate avec satisfaction que toutes les agences vont dans le même sens.

**Commentaires SPBA/CGT :** les employés voient bien au quotidien que les documents collectés en agence, n'arrivent pas forcément systématiquement scannés dans le DRC. L'obligation de recontacter à nouveau le client pour lui redemander les pièces déjà fournies, ne fait vraiment pas sérieux. L'image de l'Ecurieil en prend encore un coup !!!

### 5) Planning DP 2011

Pouvez-vous nous communiquer le projet de calendrier 2011 ?

**Réponse :** Un planning prévisionnel sera fourni lors de la prochaine réunion des délégués du personnel.

**Commentaires SPBA/CGT :** si ce n'est pas lors de la prochaine réunion... il sera trop tard...

### 6) Jours flottants 2011

Pouvez-vous nous communiquer le projet 2011 ?

**Réponse :** Un projet de calendrier sera remis au Comité d'Entreprise lors de sa prochaine réunion.

**Commentaires SPBA/CGT :** l'anticipation n'est pas la qualité du moment.

### 7) Temps partiel / Ecole CEPAL

Comment s'effectue la récupération ? Peut-elle être échelonnée ?

**Réponse :** Il appartient aux managers d'organiser ces récupérations.

**Commentaires SPBA/CGT :** cette réponse doit être prise, non pas pour une indication mais pour une injonction !

### 8) Objectifs et Ecole CEPAL

Suite à votre réponse du mois dernier, quel est le nombre de semaines qui a été neutralisé ou plutôt, sur combien de semaines réelles ont été calculés les objectifs ?

**Réponse :** Les objectifs sont fixés en fonction du temps commercial. Ce temps est élaboré sur un nombre de semaine qui inclut les temps de formation.

Aussi, les absences pour formation sont d'ores et déjà prévues dans les objectifs, qui de ce fait ne seront pas revus à la baisse.

→ Les objectifs sont calculés sur 42 semaines

Néanmoins, le fort impact ponctuel est pris en compte dans les challenges. → Nous neutralisons l'équivalent d'1 semaine dans les challenges.

**Commentaires SPBA/CGT :** La réponse fournie à la question 3 montre bien que des aménagements peuvent être apportés dans la façon de calculer les objectifs ; pourquoi donc n'en serait-il pas de même lorsqu'une formation conséquente est mise en place ?

#### 9) E-Learning (convergences titres,...), bug et lenteur informatique.

Outre qu'un échange collectif aurait été souhaité en HDJ, est-ce bien adapté ? Les modules sont-ils bien suivis ?

**Réponse :** La Direction Emploi Formation est vigilante quant au suivi de ces modules et elle effectue si nécessaire systématiquement des relances (3 relances sur convergences titres). De plus, 2 HDJ ont été réalisées sur convergences titres.

**Commentaires SPBA/CGT :** la remontée des commerciaux indique que l'e-learning ne permet pas l'échange comme lors d'une formation traditionnelle.

#### 10) Renégociation de prêts

Quelle est la politique actuelle de la CEPAL ? Quelle réponse apporter devant les offres concurrentes ?

**Réponse :** Comme cela a été dit le mois dernier, chaque demande est une opportunité pour rencontrer nos clients. Les renégociations sont à étudier au cas par cas en cherchant à les limiter.

Afin d'aider les commerciaux, la Direction va fournir une liste des éléments à analyser et des arguments à apporter. Cette note sera communiquée en semaine 45 au réseau.



**Commentaires SPBA/CGT :** Depuis nous avons pris connaissance des dernières modalités d'analyse de ces dossiers et des réponses à y apporter. Elles sont loin de satisfaire le réseau.

#### 11) Grille des délégations

Les agences n'ont-elles plus de grilles délégataires ?

**Réponse :** Les agences ont bien évidemment des grilles délégataires. Pour rappel, les délégations sont *intuitu personae*. Pour pouvoir les exercer, chaque délégataire doit se référer à son niveau délégataire et aux grilles de délégations qui sont mises à sa disposition sur l'intranet sur chaque marché (particuliers et professionnels).

**Commentaires SPBA/CGT :** Il y a toujours 2 poids 2 mesures et l'on y perd souvent sont latin ...

#### 12) Questionnaire « arc en ciel »

Comme le questionnaire arc-en-ciel provoque quelques émois, quels sont les aménagements envisagés par la Direction pour éviter cela ?

**Réponse :** Nous rappelons que le questionnaire est personnel, et le partage de sa « couleur » est du ressort du collaborateur. En aucun cas, le manager ne peut exiger d'avoir des informations.

Les retours des plus de 100 personnes d'ores et déjà passées en Ecole CEPAL montrent que le questionnaire AEC est un des points forts de la formation au dire d'une majorité de nos commerciaux.

**Commentaires SPBA/CGT :** La Direction a affirmé au CE du 29/10 que la réponse à ce questionnaire était basée sur le volontariat. De ce fait, chacun est libre de répondre ou non à celui-ci.

#### 13) 13ème mois 2010

Sur l'intranet, il est indiqué que le 13ème mois est calculé sur le salaire de base. Avec les changements opérés dans la structure de la rémunération, comment sera calculé celui de 2010 ?

**Réponse :** Le 13ème mois est calculé sur le salaire de base et sur les Avantages Individuels Acquis ressortis du salaire de base le 1er janvier 2010.

**Commentaires SPBA/CGT :** Cette formulation semble être le minimum suite à la nouvelle présentation du bulletin de salaire. Il eut été tout aussi logique que la formulation erronée qui est restée dans l'Intranet évolue elle aussi.



#### 14) PSE et incidence des reculs de l'âge d'acquisition du taux plein

Suite aux reculs contenus dans la nouvelle loi et sa promulgation éventuelle, des salariés déjà partis ou sur le point de partir dans le cadre du PSE pourraient avoir une période transitoire allongée, ce qui ferait que l'indemnité prévue par le PSE ne correspondrait plus aux engagements initiaux. En Comité Paritaire de Gestion, lorsque cette éventualité fut abordée, Me DUPUY, présidente à cette occasion, a indiqué qu'effectivement le point sur cette partie PSE devait être vu localement. Que compte donc faire la CEPAL sur ce sujet ? Un complément d'indemnisation est-il prévu ?

**Réponse :** Cette question sera inscrite à l'ordre du jour du prochain Comité d'Entreprise.

**Commentaires SPBA/CGT :** La Direction a accepté de compléter le financement calculé initialement en prenant en compte les nouvelles dates de sortie du transitoire.

**Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne :** mercredi 8 décembre 2010, 9h30 à Clermont-Fd

Vos représentants SPBA/CGT.

Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Christian PRADAL,  
Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS).

- 1) **Prêts immobiliers** : la Direction compte-t-elle proposer à ses salariés des conditions plus favorables qu'actuellement en prêt PIA, pour les salariés autres que des primo-accédants ?

**Réponse** : La Direction ne souhaite pas aller au-delà de la tarification spécifique déjà existante pour les salariés. Cependant, comme cela a déjà été dit, cette tarification spécifique ne fait pas obstacle à l'application de la tarification clientèle, lorsqu'à situation identique, celle-ci apparaît plus favorable au salarié.

**Commentaires SPBA/CGT** : entre la crise et Noël, le choix opéré est vite cerné !

- 2) **Réaménagements de prêts immobiliers** : quelles sont les conditions de réaménagement pour les salariés de la CEPAL ? Une évolution est-elle envisagée ?

**Réponse** : Les conditions de réaménagements sont disponibles sous le portail RH - onglet Concours au personnel. Ainsi, il est mentionné que tout prêt à taux fixe est renégociable (révision du taux) dès lors que : sa durée résiduelle est égale ou supérieure à 3 ans ; son capital restant dû est égal ou supérieur à 15 000 € ; son taux proportionnel en cours est supérieur d'au moins 1 point au barème en vigueur au moment de la demande de renégociation. Au cours de sa vie, un même prêt peut faire l'objet de deux renégociations en taux fixe mais d'une seule en taux révisable. La renégociation d'un taux révisable en taux fixe n'est pas possible. La durée du "nouveau" prêt ne peut être supérieure à la durée résiduelle du prêt objet de la renégociation.

Le taux de renégociation est défini comme suit : en taux fixe pour les prêts agents : au taux en vigueur + 0,25 ; en taux révisable : moyenne annuelle Euribor 12 mois + marge. Il n'y a pas d'indemnité de renégociation.



**Commentaires SPBA/CGT** : si tu as des besoins → demande à la Direction, elle te dira comment t'en passer !

- 3) **Service Assistance Réseau (hotline) et nominations** : quand pensez-vous remplacer le poste manquant ?

**Réponse** : Il n'est pas prévu pour le moment de remplacement sur ce poste.

**Commentaires SPBA/CGT** : Les utilisateurs apprécieront, « quand on veut tuer son chien, on dit qu'il a la rage !... » Les élus rappellent qu'il n'y a que 3 animateurs au lieu de 4, que l'assistance aux GC pros a été rajoutée, et que depuis 7 mois, le schéma cible n'est pas respecté. La réponse ambiguë de la Direction ouvre la porte à des surprises : irions-nous jusqu'à la disparition de la hotline actuelle, des réponses sont attendues pour le Comité du 28 janvier...

- 4) **Centre de Relation Clientèle** : pourquoi les salariés n'ont pas été informés de la future organisation et du déménagement du service ?

**Réponse** : Ce sujet est en cours de consultation auprès du CHSCT.

**Commentaires SPBA/CGT** : a fortiori, cette consultation est tellement « secret-défense » que le CHSCT s'est fait lui-même réprimandé lorsqu'il débuté sa quête de renseignements !



- 5) **Sortie anticipée du 24 et 31 décembre** : lors du dernier CE, vous avez accordé une sortie anticipée d'une heure pour les commerciaux sortant habituellement à 18 h 15 et 19 h et ne bénéficiant pas d'horaires variables. Ces règles s'appliquent-elles pour le CRC et le service Assistance Réseau (hotline) ne bénéficiant pas de l'horaire variable également ?

**Réponse** : Le Directoire a décidé d'autoriser les salariés, soumis à l'horaire fixe, de terminer de façon anticipée à 17 h 15 les 24 et 31 décembre 2010. Le personnel du CRC et des agences des centres commerciaux de Carrefour Isoire et de Cora Lempdes cesseront quant à eux leurs activités à 18 heures ces deux jours là.

**Commentaires SPBA/CGT** : ..... L'équité, vue par les yeux de la Direction, a toujours un goût de discrimination !

- 6) **Moulinette dans le portefeuille G.C. du dernier W-E de novembre** : comment se fait-il que les clients d'une surface financière > 75 KE et non vus depuis + de 12 mois aient été changés de portefeuille (pour alimenter le portefeuille du GC+) sans consultation du GC attiré ?

**Réponse orale** : il semble que les portefeuilles de Gestionnaire de Clientèle Patrimoniale (GCP) nécessitaient une mise à niveau, ceux-ci ne comportant pas assez de clients haut de gamme. Une liste de tous les clients haut de gamme sans CRE (à fin septembre) a été transmise par fichier et soumis aux Directeurs d'Agence afin que ceux-ci valident ou non le transfert.

**Commentaires SPBA/CGT** : en résumé, un GC gère un portefeuille virtuel susceptible de changer à son insu. Les élus dénoncent et refusent ces « tripatouillages » intempestifs.

- 7) **Ecole CEPAL** : le manque de transparence et d'explication sur le questionnaire Arc en Ciel entraîne l'inquiétude chez certains de nos collègues. Une information plus complète des salariés sur l'utilité de ce questionnaire avant cette formation serait nécessaire. Pensez-vous la mettre en place ? Il a été question de volontariat, qu'en est-il réellement ?

**Réponse** : Si besoin, une information plus complète sera faite sur le sujet. Dans tous les cas, le volontariat concerne uniquement la communication des résultats auprès du hiérarchique. Le questionnaire Arc en Ciel est obligatoire pour suivre efficacement la formation.

**Commentaires SPBA/CGT** : la réponse écrite est plus édulcorée que celle orale qui comprenait des sous-entendus menaçants. Les élus s'inscrivent en faux dans l'amalgame fait par la Direction, «refuser Arc-en-Ciel» n'est pas «refuser de participer à la formation».

8) **Contrôle LEP** : pourquoi les LEP dont les contrôles de licéité n'ont pas été effectués au 31 décembre sont soldés seulement au mois de juillet de l'année suivante ?

**Réponse** : Un LEP dont le contrôle de licéité n'a pas été effectué au 31 décembre est bien soldé avec date d'effet au 31/12.

**Commentaires SPBA/CGT** : Et les clients sont contents d'apprendre ceci au mois de juillet !  
Reste à savoir si les clients, dans ces moments là, sont toujours au cœur de la relation ?

9) **Rendez-vous et SMS de confirmation** : de plus et plus d'anomalies sont constatées par les GC : horaire erroné, rendez-vous pris mais non positionné... Que compte faire la Direction pour palier ces dysfonctionnements ?

**Réponse** : Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité, qui a été testée par les équipes Mysys. Toutefois, si des anomalies sont constatées, il convient de les remonter à l'assistance qui transmettra pour correction.

**Commentaires SPBA/CGT** : les salariés sont à même de comprendre des dysfonctionnements lors d'une mise en place... mais beaucoup moins le référentiel qui s'y attache !

10) **Planning 2011 des réunions de délégués du personnel** : pouvez-vous nous communiquer le planning ?

**Réponse** : Le planning prévisionnel des réunions pour 2011 est le suivant : les vendredis 07/01, 04/02, 04/03, 08/04, 13/05, 01/07, 09/09, 09/12 et les mercredis 01/06, 31/08, 12/10, 09/11.

**Commentaires SPBA/CGT** : bien que le planning fût demandé plus en amont, les élus sont contents d'apprendre qu'une plénière est prévue dès le 7 janvier. Face cette date de début d'année, «planter» une date de préparatoire n'a pas été chose facile...

11) **Matériel de déneigement** : en quelle année est-il prévu de fournir le kit de déneigement aux agences (au moins aux plus exposées) ?

**Réponse** : La mise à disposition de matériel de déneigement et de salage est prévue dans le contrat avec les prestataires en charge du ménage. Si besoin, elles doivent en faire la demande au département Achats qui la transmettra aux prestataires.

**Commentaires SPBA/CGT** : ... le matériel est disponible, il suffisait de le savoir ! La «Com» ayant, quant à elle, déjà glissé !!!

12) **Calendrier 2011 des jours de fermetures exceptionnelles** ?

**Réponse** : Le projet de calendrier vient d'être présenté au CE lors de sa réunion du 26 novembre. Celui-ci a fait des propositions auxquelles la Direction répondra lors de sa réunion de décembre.



13) **Intéressement et Participation** : la Direction a-t-elle une projection des enveloppes qui seront dégagées sur 2010 ?

**Réponse orale** : Cette question relève surtout des attributions du Comité d'Entreprise.

**Commentaires SPBA/CGT** : ..... savoir si nous serons dans les chiffres annoncés par Raymond Gobé ?

14) **Renégociation des dossiers prêts pour les clients** : au fur et à mesure que les semaines passent, les demandes de renégociation augmentent et nos process internes ne semblent pas être respectés. Y-a-t-il eu des évolutions, quelles sont les dernières directives ?

**Réponse orale** : les règles de renégociation de crédit immobilier sont celles énoncées dans les documents présents dans les procédures et qui sont aussi accessibles via le Portail Crédit. La démarche est applicable depuis le 15 novembre. Celle-ci a été simplifiée, tout comme les documents à transmettre à la plateforme.

Il y a trois pré-requis : domiciliation de salaire acquise avant la renégociation ; le prêt doit avoir été engagé depuis au moins 2 ans ; le taux du client doit être supérieur à 4,50% ; la proposition phare est la modularité de Primo qui permet aux clients des gains importants en intérêts ; la réponse de 2ème niveau est à taux révisable avec un prêt dédié au réaménagement.

Pour des cas exceptionnels, les clients pourront être reçus par les DA ou DAA qui ont des possibilités pour faire des aménagements à taux fixe.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les plus avertis... il s'agit quand même de la 3ème mouture ! A quand la prochaine ?

15) **15 Fiscalité sortie CET pour PEE** : la sortie en numéraire du CET ne peut pas être considérée comme un revenu exceptionnel ou un revenu différé, mais pourrait en revanche, par exception, bénéficier du régime de l'étalement sur 4 ans (CGI art. 163 A-I), si les droits inscrits sur un CET sont utilisés pour alimenter un plan d'épargne entreprise (PEE). Cette possibilité étant soumise à certaines conditions, sont-elles ouvertes à la CEPAL ?

**Réponse** : Le transfert de fonds sur le PEE est obligatoirement limité au quart de la rémunération annuelle imposée au titre de l'impôt sur le revenu de l'année précédente. Dans ce cadre, la possibilité visée dans la question est ouverte à la CEPAL.

**Commentaires SPBA/CGT** : ...même si c'est fort peu usité actuellement, c'est bien de le savoir.

**Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne** : vendredi 7 janvier 2011, 9h30 à Clermont-Fd



Vos  
représentants  
SPBA/CGT.



*Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Christian PRADAL,  
Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS).*