

1. **Calendrier et agenda** : La Direction compte-elle provisionner les agences en calendriers et agendas de façon décente ?

**Réponse** : *Détail des livraisons : 6350 agendas – 9500 agendas de poche – 18000 calendriers panoramiques – 9700 calendriers mini banque. Budget en baisse par rapport à l'an passé.*

**Commentaires SPBA/CGT** : Quitte à baisser en qualité, le nombre est important pour contenter le maximum de notre clientèle.



2. **Planning des réunions des DP** : Les élus demandent à la direction de fournir le planning plus tôt afin qu'ils puissent prévoir également les préparatoires à l'avance ? Serait-il possible de décaler la réunion prévue le vendredi 1<sup>er</sup> juillet au mardi 5 juillet 2011 ?

**Réponse** : *La plénière de janvier 2012 sera donnée avant début décembre 2011. La réunion de juillet sera le 05/07 mais, pour des raisons de commodité, la Direction espère avoir les questions comme si le 1<sup>er</sup> juillet était maintenu.*

**Commentaires SPBA/CGT** : avec une préparatoire le 28/06, cela devrait pouvoir se faire.

3. **Mise à jour des modules présentés lors de l'heure du jeudi** : Le site peut-il être systématiquement mis à jour rapidement pour que les salariés puissent revenir sur les points qu'ils souhaitent revoir dans le prolongement de la présentation ?

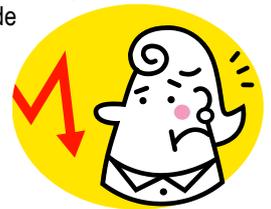
**Réponse** : *Il sera veillé à ce que, dès le jeudi, la formation soit en ligne afin que les salariés puissent consulter rapidement.*

**Commentaires SPBA/CGT** : Cela n'aurait-il pas pu être fait sans avoir à le demander.

4. **Accord local et indemnité mission remplacement** : Depuis le changement de présentation du bulletin de salaire, certains AIAs apparaissent sur des lignes différentes. La Direction a, par la suite, confirmé que ceux-ci étaient intégrés au salaire de base pour le calcul du 13<sup>ème</sup> mois. Dans l'accord sur les indemnités de mission, la règle des 10 % minimum s'appliquait en référence également au salaire de base, la même interprétation est-elle pratiquée ?

**Réponse** : *La Direction confirme que la prime reste calée sur le seul salaire de base.*

**Commentaires SPBA/CGT** : il s'avère alors que ces primes ont baissé depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2010. Les élus et les salariés concernés ne peuvent trouver cela qu'anormal et à contre logique.



5. **RAM et comparatif annuel** : Les éléments suivants sont-ils intégrés dans le salaire annuel qui doit être comparé à la RAM :

- \* la prime de mission RPDV ?
- \* la prime d'astreinte (horaire tardif) ?
- \* la prime de mission lors de remplacement ?
- \* les AIAs apparus depuis le 01/01/10 ?
- \* la prime de mobilité ?
- \* la prime de médaille du travail ?

**Réponse** : *La Direction se cale uniquement sur l'accord national de 2003 qui ôte seulement la Participation, l'Intéressement et Part Variable de la comparaison à effectuer entre le salaire annuel et la RAM (rémunération annuelle minimale).*

**Commentaires SPBA/CGT** : Les élus dénoncent cette interprétation qui conduit à des situations plus qu'ubuesques => exemple : un salarié qui a droit à une indemnité quelconque ou possède d'anciennes primes d'ancienneté ... n'en profiterait pas, puisque ces éléments salariaux ne sont pas reconnus dans le schéma de la Direction. Il semble évident qu'une comparaison réelle et sérieuse se doit de neutraliser ces éléments distinctifs individuellement acquis... comme l'indique la cour de cassation.

6. **Retrait client sur une autre agence Cepal que celle de sa domiciliation** : Quelle est la règle ? Des restrictions sont-elles légales ?

**Réponse** : *Un client peut effectuer des retraits n'importe où dans l'Auvergne Limousin sur présentation d'une pièce d'identité. Si des retraits sont effectués régulièrement, on peut effectivement proposer le changement de domiciliation de compte.*

**Commentaires SPBA/CGT** : voici côté théorie... il reste à l'ajuster dans la pratique.

7. **Transport de fonds** : Existe-t-il une procédure pour se rendre chez les clients afin de leur apporter des espèces ?

**Réponse** : *La Direction confirme que les transports d'espèces sont formellement interdits.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ceci n'est pas nouveau, mais mérite régulièrement quelques rappels.

8. **Vœux et sortie anticipée pour s'y rendre** : La règle d'une sortie anticipée est-elle systématique pour tout point de vente ou service ?

**Réponse** : *Comme chaque année, des dispositions sont prises en vue de se rendre à la manifestation des vœux.*

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est le souhait de certains salariés de ne pas être laissé pour compte.



9. **Procédure Nouveaux Clients** : Dans certains PDV une partie des nouveaux clients sont reçus directement par des CC malgré la disponibilité des GC. Dans d'autres, systématiquement envoyés aux GC. Est-ce logique ? La procédure a-t-elle évolué suite au commissionnement ?

**Réponse** : *Les nouveaux clients doivent être reçus par un GC sauf situation particulière. A ce jour, aucun commissionnement n'est en place.*

**Commentaires SPBA/CGT** : chèques cadeaux ou commissionnement... la différence est peu visible !!!

10. **Parking** : Ne serait-il pas possible que les collègues des points de vente puissent avoir accès gratuitement (ou au moins à tarif réduit) aux parkings collectifs de proximité ? Des conventions existent-elles entre la CEPAL et les organismes gestionnaires de certains de ces parkings ?

**Réponse** : *En date d'aujourd'hui, rien n'est prévu. Aucune convention n'existe.*

**Commentaires SPBA/CGT** : alors il serait bien d'y penser.



### 11. DSC DEFI

Ce nouveau système modifie considérablement le travail des GC Pro, ce qui leur fait perdre plus d'1 heure par dossier par exemple lors :

- de la mise en place d'un découvert autorisé Pro
- du montage d'un "Crédit Express" qui n'existe plus dans sa version initiale
- de la mise à jour du dossier DEFI pour 2011, etc...

Une autre alternative n'est-elle pas possible ?

**Réponse** : *La Direction souligne qu'il ne faut pas tout amalgamer. Si tout n'est pas automatiquement repris, il existe toujours la possibilité de faire un copier/coller plus rapide ou celle d'une procédure allégée pour le montage d'un « crédit express », qui n'est plus instruit dans DEFI mais dans NEO Pro (déblocage immédiat des fonds).*

**Commentaires SPBA/CGT** : La Direction justifie l'intérêt des applicatifs à utiliser sans vraiment prendre en compte les réalités au quotidien, le travail administratif restant à faire entre les RDV, voire en dehors du temps de travail. La charge de travail doit être mesurée. Elle n'a pas à déborder de ce même temps de travail.

12. **Annuaire CEPAL** : Serait-il possible que les CDD et le Personnel stagiaire soient positionnés dans leur point de vente respectif et non dans l'Agence-mère ?

**Réponse** : *La Direction dit que c'est ainsi pour une question d'habilitation, mais reconnaît que cela serait mieux cependant.*

**Commentaires SPBA/CGT** : Les élus font part de quelques dysfonctionnements que cela a générés : RDV pris dans l'agence-mère, cartes idem, etc...

13. **Changement intempestif de portefeuille du GC sur celui du GCP** : La Direction devait se renseigner et apporter des précisions, qu'en est-il ?

**Réponse** : *La Direction confirme que ces clients n'avaient pas été vus depuis plus d'un an.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les élus soulignent que les clients mis en remplacement n'ont pas toujours la qualité requise, ce qui est quand même ennuyeux.



14. **Repas de fin d'année** : La contribution financière demandée pour participer à ces repas (lorsqu'ils étaient organisés), semble avoir été plus que variable... cela répond-il à une logique ?

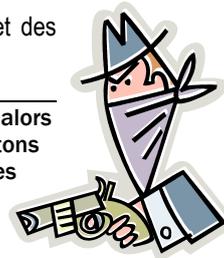
**Réponse** : *La direction indique que les agences ont 2 budgets : libéralités agence et animation sociétariat. Pour les services, c'est du MRTD (mission, réception, transport et déplacement).*

**Commentaires SPBA/CGT** : il n'empêche que les repas de fin d'année de certains Personnels sont gratuits, ce qui n'est pas le cas d'autres, lorsqu'ils existent et où une participation est demandée... sans oublier que, lors des journées commerciales, on vit dans un autre monde.

15. **Pression et culpabilisation** : La Direction semble s'adonner à cet exercice sur des salariés et cadres au sujet des arriérés salariaux actuellement en litige. Les élus demandent de stopper immédiatement ce type de harcèlement.

**Réponse** : *Pour la Direction il n'y a ni arriérés de salaire, ni de pressions exercées...*

**Commentaires SPBA/CGT** : Outre que cette réponse est fautive en tout point, il convient de se demander alors pourquoi s'affoler s'il n'y a pas d'arriérés salariaux et si les demandes ne sont pas valides ? Néanmoins, nous invitons tout salarié qui aurait fait l'objet d'une quelconque pression, voire menace de le faire remonter aussitôt auprès des instances représentatives du Personnel.



**Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne** : vendredi 4 février 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).

1 – **Izicarte et analyse du risque** : comment est calculée une analyse de risque ?

*Exemple* : si un client est en commission de surendettement, comment se fait-il que l'izicarte lui soit attribuée ?

**Réponse** : la Direction souhaite avoir l'exemple précis pour étude.

**Commentaires SPBA/CGT** : si cela peut éviter des couacs...

2 – « **Bouquet Liberté** » : c'est le menu proposé... sauf qu'il faut ajouter 2 suppléments au minimum. Ne pensez-vous pas que cela provoque lourdeur et renchérissement, et que cela se termine par une indigestion ?

**Réponse** : La Direction évoque le fait que les services doivent être adaptés à la demande du client. Les services en option sont fortement recommandés afin de maintenir notre PNB.

**Commentaires SPBA/CGT** : mais où est donc l'avantage pour le client de souscrire au bouquet liberté (plus cher à la sortie avec les options !!!...). Si quelques clients ne comptent pas, certains autres le font pour eux !!!

3 – **ETP et charge de travail** : comment est calculé l'ETP par agence ? Comment est-il possible de savoir si la charge de travail n'est pas démesurée et irréalisable ?

**Réponse** : l'effectif est proportionné au volume de clientèle et au potentiel commercial de l'agence.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette appréciation n'est pas la nôtre, la charge de travail doit être mesurable et les objectifs atteignables. Pour l'instant, les couches supplémentaires s'empilent sans autre réflexion....

4 – **Charge de travail et heures supplémentaires** : suite à la question précédente, les plages horaires sont régulièrement dépassées et des heures immanquablement supplémentaires sont effectuées. Comment les collaborateurs doivent-ils procéder pour déclarer celles-ci ?

**Réponse** : pour le réseau, la récupération doit être faite dans la semaine suivante et vue avec le supérieur.

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction n'a aucune remontée... alors que, dans tous les sondages (OS, CHSCT,...), les salariés affirment en faire à plus de 90 % !!! Si les salariés prenaient aux mots cette même Direction, il faudrait évidemment récupérer dans la même semaine et, bien sûr, arrêter après 38 h... Peu de points de vente seraient alors ouverts le samedi !

5 – **Prêts Immobilier** : les taux proposés sont totalement hors du marché, souhaitez vous perdre des parts de marché (clients, prospects) ?

**Réponse** : la Cepal a répercuté la hausse à hauteur de 76 % (seulement 63 bps sur les 83 bps constatés). C'est une réalité, un choix sur la vérité des prix. La Direction soutient que nos concurrents ne pourront pas continuer indéfiniment de vendre à perte... et le lissage ne manquera pas de s'opérer.

**Commentaires SPBA/CGT** : La Direction a parié sur la hausse des taux et l'alignement de la concurrence... dans cette attente, les salariés trouvent les jours bien longs.

6 – **Prêts Consommation** : au vu des communications de la concurrence, la CEPAL va-t-elle réagir et mettre en place des propositions en phase avec le marché ?

**Réponse** : pas de taux boosté en janvier ; sachant que la vérité d'un mois n'est pas toujours celle des mois suivants.

**Commentaires SPBA/CGT** : en effet, des clients auraient déjà reçu des propositions à 3,90 %. Heureusement que nous avons nos clients pour nous tenir informés...

7 – **Intitulés des comptes bancaires** : quand aurons-nous un véritable outil qui permette de personnaliser les intitulés de comptes courants entre des conjoints ?

**Réponse** : la question va être remontée au service informatique.

**Commentaires SPBA/CGT** : cela facilitera la différenciation des comptes entre les conjoints.

8 – **IARD** : avez-vous les explications pour un client qui, ayant anticipé son échéance, se retrouve avec un échéancier modifié ?

**Réponse** : la Direction souhaite connaître l'exemple précis, pour regarder ce qui s'est passé.

**Commentaires SPBA/CGT** : éviter les couacs sur nos nouveaux contrats est un vœu pieu...

9 – **Calcul SMAC** : lors du calcul de taux du prêt dans SMAC, il faut intégrer les conditions d'assurance du client. Il semble que cela ne soit pas légal. Quelle est la position de la CEPAL ?

**Réponse** : la prochaine version de SMAC alertera les commerciaux sur les simulations existantes car actuellement aucune modification du taux n'est possible.

**Commentaires SPBA/CGT** : travailler dans la sérénité et le respect de la législation est le confort souhaité par tous.

10 – **DIF** : lors d'une inscription, sous quel délai le salarié peut-il raisonnablement penser commencer sa formation ?

**Réponse** : la formation sera réalisée dès que possible, dès lors qu'un groupe sera constitué.



**Commentaires SPBA/CGT** : il semble que si l'attente a dépassé l'année 2010, cela ne se reproduise pas en 2011. Nous verrons !

11 – **DIF** : existe-t-il 2 compteurs, un sur l'outil DIF et l'autre dans gestion du Temps ?

**Réponse** : Les droits à DIF sont disponibles dans portail RH onglet Formation. Par contre, l'onglet congés n'est pas actualisé.

**Commentaires SPBA/CGT** : voilà l'explication de la différence...

12 – **CRE** : un CRE est-il un RDV respectant le référentiel des 25 RDV hebdo (soit 25 CRE) ?

**Réponse** : le mode de calcul tableau bord opéra prend en compte les RDV sur agenda. Sinon un CRE n'est pas comptabilisé dans les compteurs PC 10/12.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette précision était effectivement celle qui était demandée.

13 – **Portefeuille** : les sorties intempestives du portefeuille de clients bancarisés actifs au profit de clients souvent inactifs, sous prétexte d'une surface financière de 5 000 € et plus, ne semble pas opportune, tout du moins sans l'accord du GC. Peut-on rectifier cette aberration ?

**Réponse** : Une option va être ajoutée à l'outil avec accord du GC/DA avec la possibilité de transfert d'un portefeuille à un autre. IDEM entre GC avec accord du DA sans changement sur les portefeuilles respectifs.

**Commentaires SPBA/CGT** : que la souplesse soit accordée est un fait, mais que cela ne génère aucun changement suscite quelques questions.

14 - **Portefeuille CC** : à quand la mise en place ? Pourquoi n'est-il pas prévu de prendre l'avis des CC sur certains clients du portefeuille ?

**Réponse** : une liste de clients à traiter prioritairement a été établie ou va l'être prochainement. Cela ne sera pas comme pour un GC « géré par », mais « suivi par »... tel ou tel conseiller commercial.

**Commentaires SPBA/CGT** : que les CC aient leur mot à dire sur certains de ces clients « suivi par » ne serait que normal et logique.



15 - **Classification des agences** : tenant compte de l'effectif, pourquoi le CRC n'a-t-il pas la même classification qu'une autre agence ?

**Réponse** : la différence vient de la gamme de produits à vendre, le périmètre et la technicité qui ne seraient pas les mêmes que ceux d'une agence.

**Commentaires SPBA/CGT** : propos étonnants de la part de la Direction qui a toujours affirmé que le CRC est une agence à part entière ! Que la structure dépasse bientôt les 30 salariés n'est surtout pas abordé par la Direction... on comprend de fait pourquoi !

16 - **Respect de la personne** : la Direction valide-t-elle les menaces et autres chantages à la part variable, aux augmentations individuelles, voire aux congés d'un hiérarchique contre un salarié ? Ayant été alertée, depuis plusieurs semaines, sur de tels comportements, qu'a-t-elle fait pour que cela cesse ?

**Réponse** : la Direction dément toute pression et chantage vis-à-vis des salariés.

**Commentaires SPBA/CGT** : des témoignages prouvent le contraire... les DP sont donc pleinement dans leur rôle d'alerter la Direction sur le respect de la Personne, et la Direction le sait pertinemment !!!

17 - **AIA et cohérence** : en janvier 2010, les primes instituées par les articles 15, 16 et 18 de l'accord de 1985 sont apparues dans les bulletins de salaire sous le libellé d'AIA et les dispositions qui en découlent. Nous sommes maintenant en 2011 et la prime de l'article 17 est quant à elle toujours introuvable. Quelle est votre explication ?

**Réponse** : pour la Direction, l'article 17 correspond au 13<sup>ème</sup> mois versé au mois de décembre.

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction ne souhaite pas répondre à la question précise de l'AIA, elle se retranche derrière sa mise en place... bancaire depuis le départ !



18 - **PSE** : les compléments annoncés par la Direction pour les salariés touchés par la réforme des retraites ont-ils été versés ? Les salariés concernés ont-ils été informés ?

**Réponse** : les salariés concernés vont être reçus en février pour un avenant.

**Commentaires SPBA/CGT** : l'information aurait pu leur être donnée depuis quelques semaines...

19 - **Ménage étage Courtais** : quel est exactement le contrat passé avec le prestataire ? Y a-t-il eu un changement ?

**Réponse** : la modification du contrat a pris effet le 1<sup>er</sup> février 2011...

**Commentaires SPBA/CGT** : la prestation du ménage reviendra-t-elle avec ce nouveau contrat ?

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne** : vendredi 4 mars 2011, 9h30 à Clermont-Fd

Clermont-Ferrand, le 04 février 2011.



Vos représentants SPBA/CGT.

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

**1 - Izicarte et analyse de risque** : reprise de la question du 04 Février 2011, comment est calculée une analyse de risque ?

Exemple : si un client est en commission de surendettement, comment se fait-il que l'Izicarte lui soit attribuée ?

Réponse : la Direction est consciente que l'Izicarte génère une ligne de crédit et qu'elle ne doit pas se vendre au guichet mais bien... en bureau-conseil.

**Commentaires SPBA/CGT** : une analyse de risque est indispensable... sauf à vouloir récupérer toutes les « casseroles » ! Sans oublier que, quoi qu'il en soit, tout commercial se met en difficulté sur ce type de retours... et des sanctions potentielles.



**2 - Ecole CEPAL** : nous pensions que l'école CEPAL devait favoriser le dialogue et l'échange de bons procédés. Dans les faits, il semblerait que ce soit le contraire. Est-ce une volonté de la Direction de ne pas appliquer ces principes ?

Réponse : l'école CEPAL permet de mettre en avant les managers, de partager les bonnes pratiques, d'avoir une meilleure écoute afin de « vendre mieux pour vendre plus »...

**Commentaires SPBA/CGT** : malheureusement, par endroits, le discours managérial n'est pas du tout celui-là : « il faut vendre plus pour être les meilleurs des challenges et benchmark » colle plus à la réalité... En résumé, école CEPAL ou pas, rien n'a changé !!!



**3 - HdJ libre** : la communication est-elle passée dans toutes les Agences ? Qui décide du contenu de cette réunion ?

Réponse : la Direction fera une nouvelle communication sur l'annonce de l'HdJ libre, mais confirme que le contenu de celle-ci est à la main du DA...

**Commentaires SPBA/CGT** : espérons que ce rappel sera mieux entendu que les précédents... et que la "liberté" ne sera plus à surveiller

**4 - Quid du respect des remplacements (3 semaines...)** : pourquoi la règle de remplacement n'est pas respectée. ?

Réponse : la Direction fait le nécessaire pour les remplacements mais il existe des cas où la décision est humainement difficile à prendre.

**Commentaires SPBA/CGT** : s'il est vrai que certaines décisions sont difficiles à prendre, remplacer 2 titulaires par un seul CDD n'est pas une solution satisfaisante.

**5 - Fermetures des Agences** : quel discours le responsable d'agence doit-il tenir quant à la fermeture prochaine vis-à-vis de la clientèle ?

Réponse : Les responsables d'agence ont été reçus par la Direction, pour expliquer la politique de maillage de la CEPAL et le discours à tenir vis-à-vis de la clientèle concernant la proximité relationnelle et la mise à disposition des nouveaux canaux.

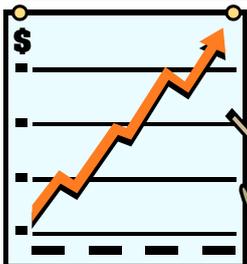
**Commentaires SPBA/CGT** : entre les beaux discours et la réalité du terrain, les mondes sont bien différents !

**6 - Nouvelle campagne BPCE** : elle met en exergue les valeurs historiques de la Caisse d'Epargne comme la confiance, l'écoute et la proximité. De qui se moque t on ! Pensez-vous que la politique CEPAL est à l'image de cette campagne ?

Réponse : cette question qualifiée de polémique par la Direction, elle refuse d'y répondre.



**Commentaires SPBA/CGT** : malgré tout, dans le débat qui s'en est suivi, il a été flagrant que la Direction ne donne pas « exactement » le même sens au mot « proximité » que son Personnel et ses clients. De même, si le rôle des Délégués n'est pas de polémiquer, c'est bien celui de remonter les préoccupations des salariés... Parfois cela se passe au travers de questions qui peuvent, certes déranger, mais qu'il ne faut surtout pas occulter ! Il est d'ailleurs tout naturel que ces situations existent...



**7 - Résultats BPCE x 7** : quelles retombées salariales pour les employés ?

Réponse : la Direction répond par le local « Part Variable, Intéressement-participation et Augmentations Individuelles »...

**Commentaires SPBA/CGT** : la réponse est toujours la même sauf que, côté « BPCE »,... toujours rien à l'horizon ! Un horizon qui n'est pas tout à fait bouché pour tous... nos dirigeants en particulier qui s'appliquent régulièrement le principe du « à moi la bonne soupe ».

**8 - Budget « libéralité agence » (M.R.T.D.)** : Pour les affranchissements éternes facteur etc...pourriez-vous communiquer auprès des collaborateurs les procédures à suivre ?

Réponse : la Direction va refaire une communication.

**Commentaires SPBA/CGT** : il est grand temps, d'autant que la note ne semble pas être arrivée partout !

9 - **IARD** : existe-t-il un moyen de contrôle des contrats résiliés ?

**Réponse** : un compte rendu hebdomadaire est remonté par BPCE à la Direction mais non dispatché au niveau des agences.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette info paraît pourtant utile pour éviter des départs de clients à la concurrence.

10 - **IARD** : il semble que des remises soient possibles, quelle est la procédure pour effectuer une remise sur des contrats IARD ?

**Réponse** : il n'existe pas de tarification individualisée, pas de procédure, l'outil n'est pas prévu pour cela. Néanmoins, en 2010, 2 cas ont été pris en charge par GCEAPS à la demande de la CEPAL.

**Commentaires SPBA/CGT** : une tarification beaucoup mieux adaptée à la réalité du marché éviterait de poser cette question.



11 - **Conditions de travail, benchmark et baisse des effectifs** : pour l'instant, les salariés ne peuvent mesurer que la baisse des effectifs, une pression qui s'accroît au rythme d'un benchmark destructeur et des objectifs commerciaux de plus en plus inatteignables. Devant cette réalité, qu'avez-vous à proposer aux salariés pour leur permettre de travailler dans de meilleures conditions et éviter de craquer ?

**Réponse** : La Direction ne partage pas cette approche mais répète qu'elle a missionné G. Dupassage sur le sujet.

**Commentaires du SPBA/CGT** : Pendant ce temps-là, les salariés prennent leur mal en patience.

12 - **Process Banca** : quel est le but final de cette enquête : flicage ou réelle volonté d'accompagner nos nouveaux clients ?

**Réponse** : La direction affirme qu'il n'y a aucun suivi individuel.

**Commentaires SPBA/CGT** : Malheureusement notre esprit critique nous oblige à douter d'une information qui s'appuie sur aucun élément mesurable.

13 - **E-AGENCE** : les clients de nos agences sont-ils concernés ? Et sur quels critères ?

**Réponse** : La direction ne veut pas apporter de réponse avant la consultation du Comité d'Entreprise.

**Commentaires SPBA/CGT** : procédure, procédure... quand tu nous tiens.

14 - **Congés et maladie** : dans l'Intranet, il est indiqué qu'il existe une franchise, sur quelle période s'applique-t-elle : l'année civile ou la période ordinaire d'acquisition des congés (juin N à mai N+1) ?

**Réponse** : La direction confirme le décompte sur l'année civile.

**Commentaires SPBA/CGT** : en cas d'erreur, il faut s'adresser à son correspondant à la gestion du Personnel.



15 - **Alimentation du CET** : logiquement l'alimentation du CET s'effectue en janvier. Lors de la dernière année de travail, y a-t-il toujours une dérogation pour une alimentation en dehors de cette borne pour les salariés qui sont dans cette situation ?

**Réponse** : L'année du départ, l'anticipation est autorisée.

**Commentaires SPBA/CGT** : Cette précision était utile.

16 - **CET et note technique** : il a été évoqué la réalisation d'une note technique sur le CET, qu'en est-il ?

**Réponse** : Une info intranet sera faite sur les congés de fin de carrière.

**Commentaires SPBA/CGT** : nous avons demandé qu'elle dépasse ce simple cadre, ce qui a été accepté.



17 - **Rémunération des contrats de professionnalisation** : quelles sont exactement les évolutions salariales pratiquées à la CEPAL (classification, âge, ...) pour un salarié sous contrat de professionnalisation ?

**Réponse** : la Direction rappelle l'accord collectif du 10 juin 2005... calcul en fonction des diplômes et de l'âge.

**Commentaires SPBA/CGT** : ce qui revient selon le cas à 70 %, 80 % ou 85 % de la RAM...

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne** :

vendredi 8 avril 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).

- Réunion du 8 avril 2011 -

1 – **Part Variable** : Un salarié peut-il refuser de percevoir la part variable ?

**Réponse** : *l'employeur indique avoir l'obligation de verser aux salariés les sommes qui leurs sont dues.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les 50 salariés qui ne touchent pas de part variable seront ravis de l'apprendre... d'autant plus avec une distribution qui est loin d'être cartésienne. Nous avons rappelé quand même rappelé que, lors de l'opération SAGA (attribution gratuite de titres Natixis), la possibilité de refuser était offerte.



2 – **Assurance Vie** : Les conditions générales des contrats d'assurances vie Ecureuil-Vie prévoient le versement du capital aux bénéficiaires dans un délai maxi de 30 jours après réception par la CNP. Ecureuil Vie est très loin de respecter ce délai qui est souvent allongé de plus de 10 jours et cela complique les relations avec les clients. Que compte faire la CEPAL ?

**Réponse** : *la direction est consciente du problème, elle précise cependant qu'un dédommagement est prévu dans le contrat.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les élus reconnaissent qu'il existe effectivement un dédommagement, mais qui mécontenterait le client plutôt qu'autre chose → exemple pour 10 jours de retard, sur un contrat de 50 K€, le dédommagement a été de 7,50 € ! De plus, lorsque les clients ont des contrats CNP dans 2 banques : la CEPAL + la Banque postale ou le CA ; à la concurrence, les fonds sont versés sous 15 jours tandis qu'à la CEPAL, les clients attendent plus de 30 jours. Et ensuite, pour le recyclage : « walou » !

3 – **D R C** : Dans le DRC figure une date de fin de validité des documents (par exemple collecté le 25/01/2001 et fin de validité 08/07/2011). Cela remet-il en cause la complétude du DRC ? Si oui, va-t-on devoir demander tous les 6 mois les documents au client ?

**Réponse** : *la date de fin de validité ne remet pas en cause la complétude du dossier. L'actualisation peut se faire au fil des contacts rendez-vous clients.*

**Commentaires SPBA/CGT** : il est dommage que les réponses à ces questions ne soient pas connues de tous !



4 – **Ecole CEPAL suite** : Comment les employés d'une agence doivent-ils interpréter le fait qu'une délégation composée d'un membre du comex, d'un directeur de groupe, de l'animateur et du moniteur de l'école intègrent une agence pour une durée de 15 jours ? Quel est le but réel de ces rencontres ?

**Réponse** : *il n'y a aucune inquiétude à avoir. La Direction souhaite simplement montrer toute l'attention qu'elle porte à ce processus.*

**Commentaires SPBA/CGT** : avec un coût de 900 K€, on saisit mieux l'attention suscitée. Cela n'empêche pas les élus de proposer d'inverser les rôles entre accompagnateur et vendeur. Les salariés aimeraient pouvoir aussi apprécier de belles démonstrations !

5 – **Prêts Consommation IZICEFI** : Comment se fait-il que le tableau d'amortissement demande par le client s'intitule en fait « découvert » et que la colonne intérêts est libellé « agios » ?

**Réponse** : *il est vrai que Natixis utilise un autre vocabulaire conforté par leur service juridique.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les élus s'inscrivent en faux et demandent à la Direction de revoir sa réponse car il n'est pas concevable que « intérêts » et « agios » ainsi que « crédit » et « découvert » aient le même sens.

6 – **BPCE Assurance et qualité** : Comment se fait-il qu'il y ait toujours autant de documents qui se perdent entre les agences et le BOPA ? Existe-t-il une procédure pour palier à cette non-qualité ?

**Réponse** : *il y a des pochettes spécifiques qui sont testées actuellement, avant déploiement.*

**Commentaires SPBA/CGT** : apparemment, pour les utilisateurs rencontrés, ces nouvelles utilisations semblent nettement plus fiables.

7 – **Confirmation rendez-vous électronique pour les Gestionnaires PRO et Patrimoine** : Une correction est elle possible mentionnant le lieu exact du rendez-vous ?

**Réponse** : *pour la Direction, les rendez-vous pris par les GC Pros ne génèrent pas de SMS. Elle note cependant le manque de précision quant au lieu indiqué par le SMS (qui donne le Groupe au lieu du point de vente).*

**Commentaires SPBA/CGT** : après échange, si le rendez-vous n'est pas pris par le GC Pro lui-même, l'envoi du SMS serait positionné.

8 – **Affectation des clients Pros, RA ou DA** : Qu'a-t-on mis en place concernant ces clients pour les prévenir du changement d'affectation de portefeuille ?

**Réponse** : *la Direction indique que cette information est uniquement relayée par le relevé de compte.*

**Commentaires SPBA/CGT** : est-ce faire preuve de qualité que de changer sans aucune autre forme de communication ?

9 – **D I F** : Quel est le délai pour une réponse de la Direction des Ressources Humaines ?

**Réponse** : *le DIF doit être demandé deux mois avant la date prévisionnelle de départ et la réponse se fait sous 30 jours.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les personnes qui ne se retrouveraient pas dans ce schéma doivent refaire une demande auprès de la DRH.





**10 – Ménage** : Tous les bureaux de l'entreprise bénéficient-ils de ce type de prestations ? A défaut allez-vous recréer la prime de ménage ?

**Réponse** : tous les bureaux d'une agence ou d'un service bénéficient d'une prestation « ménage » pour laquelle les assistantes des services ou des secteurs, les DG et DA et chefs de service ont été informés. Si problème, il faut voir avec le département Achats.

**Commentaires SPBA/CGT** : pourtant des manquements sont régulièrement constatés...

**11 – CET** : Lors qu'un salarié est en CET, sur quelle base (jours, prime, abondement, etc.) est calculé son 13<sup>ème</sup> de RAM ?

**Réponse** : la Direction affirme que l'année de prise de tels congés, le CET donne droit proportionnellement à un 13<sup>ème</sup> mois.

**Commentaires SPBA/CGT** : que les sommes dues soient payées est le plus important, que ce soit en 12 ou 13 fois... peu importe.

**12 - Frais kilométriques, mise à jour du barème et rattrapage** : Quelle est la procédure de rattrapage pour les déplacements de début 2011 qui ont été effectués sur le barème de l'an passé ?

**Réponse** : la CEPAL applique le nouveau barème dès qu'il en a connaissance sans pratiquer la rétroactivité sur le début de l'année.

**Commentaires SPBA/CGT** : les élus sont surpris car, non seulement le barème appliqué « gratte » de fait systématiquement 1 année (remboursements 2011 sur le barème 2010) et, avec cet absence de rattrapage sur les kilomètres lancés au remboursement sur le début de l'année, c'est même 2 années (remboursements 2011 sur le barème 2009) ! A l'ère informatique, c'est inadmissible d'autant il n'est pas certain que le rattrapage n'était pas effectué par le passé. A vérifier.



**13 - Part variable CRC** : Il semble que l'enveloppe de la part variable du CRC aurait plus baissé (-11 KE) que celle d'une agence, qu'est-ce qui justifierait ceci ? N'y aurait-il pas 2 poids et 2 mesures quand cela arrange la Direction ?

**Réponse** : la Direction indique que le calcul a toujours été effectué sur la masse salariale existante ; la baisse vient, à son avis, de la performance part variable.

**Commentaires SPBA/CGT** : l'effectif de « l'agence » CRC est structurellement atypique et il convient d'éviter tout effet négatif qui pourrait être lié à cette particularité.

**14 – CRC et bouquet liberté** : Les agences ont des promotions afin de commercialiser le bouquet liberté (gratuité de 6 mois). Pourquoi le CRC ne bénéficie-t-il pas de cette offre promotionnelle ?

**Réponse** : la Direction dit que chaque offre est adaptée au canal de distribution. Elle regardera, toutefois, si cette offre promotionnelle ne peut pas être proposée par le CRC.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les élus, il semble normal que les clients soient traités de la même manière, quel que soit le canal de distribution.

**15 – Bouquet Liberté** : Afin de faciliter la compréhension de l'achat par les clients, des fascicules sont-ils prévus d'être édités comme pour les forfaits ?

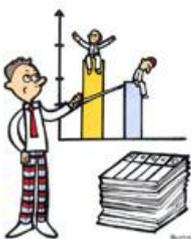
**Réponse** : les brochures obsolètes ont été détruites, les nouveaux fascicules arrivent maintenant en agence.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour certains clients, un support apporte un plus.

**16 – Référentiel métier CC** : Le référentiel des CC a-t-il changé ? Quid de la surveillance par le DG ? A partir de quand les contraintes existantes vont-elles être intégrées dans l'esprit (si RDV, se faire remplacer ; phoning à l'accueil ; PDV non externalisé ; etc.) ?

**Réponse** : l'évolution du référentiel est en cours et sera fonction de la typologie de l'agence (si nb de CC = 1 ou +), les objectifs ayant déjà intégrés cette organisation.

**Commentaires SPBA/CGT** : même si ces affirmations semblent aller dans le bon sens, la théorie reste très loin de la réalité du terrain.



**17 – Suivi d'activité, listes nominatives diffusées à tout le monde et atteinte à la santé**

**des salariés** : De plus, les chiffres n'y suffisent plus, les couleurs (rouge, vert, jaune...) viennent accentuer la culpabilisation contenue dans ces envois ! Nous rappelons que le médecin du travail avait fermement condamné en CHSCT ce type de pratique... qui porte atteinte à la santé des salariés. Souhaitez-vous arriver à des drames comme dans d'autres Caisses ? Nous rappelons à l'employeur qu'il a une obligation de sécurité de résultat. Nous exigeons donc de la Direction qu'elle respecte et protège la santé de ses salariés plutôt que de fermer les yeux, malgré nos multiples remontées, et d'être complice et coupable sur ce type de mise à l'index.



**Réponse** : les réalisations individuelles (produits, rendez-vous, etc...) ne doivent pas être diffusées dans un tableau comparatif collectif. Pour la Direction, cette position est connue des managers, cela ne fait aucun doute.

**Commentaires SPBA/CGT** : la preuve que non ! Les élus ne souhaitent pas donner de noms pour l'instant car le message doit être plus large. Même si tous les managers ne sont pas concernés, il y en a malheureusement plus d'un qui fonctionne sur ce schéma. Il n'est donc pas possible de rester ainsi. Les élus n'auront de cesse d'interpeller la Direction afin que ces culpabilisations prennent fin.

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne :**

vendredi 13 Mai 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).

**1 – Pression – Référentiel – Ecole CEPAL – Stress – Mal être au travail...**

Que compte faire la Direction à la demande expresse des salariés et des élus ?

**Réponse Direction :** Suite à la réunion avec les représentants du Personnel (CE/CHSCT/OS) du 10/05/2011, Pascal POUYET a procédé à la création de groupes thématiques de travail, à savoir :

- Incivilité, agressivité clientèle – Laurent SOLER – le 18/05 - l'après-midi.
- Gestion Ressources Humaines, – Yann LEGOURRIERE – le 20/05 le matin.
- Organisation du travail - Fabrice GOURGEONNET – le 25/05 - la journée.
- Conduite du changement – Jean MEGEMONT - le 27/05 - le matin.
- Management – Christine BOUSSICUT - 27/05 l'27/05 – l'après-midi.

Un premier point sur les travaux entamés sera fait le 15 juin... à cette date, des mesures concrètes devraient avoir vu le jour.

**Commentaires SPBA/CGT :** les Délégués du Personnel SPBA/CGT sont impliqués dans cette démarche et resteront attentifs à ce que cette initiative apporte le plus possible de sérénité et de confort dans le quotidien de chacun. Les salariés veulent du concret.

**2 – Relevés de compteurs collectifs et nominatifs... parés d'un code couleur**

Suite à la remise d'un tel document en DP, quelle a été l'action de la Direction pour faire cesser ce type de mise à l'index publique ?

**Réponse Direction :** La Direction réaffirme qu'il n'y a pas à diffuser dans les collectifs de travail des informations nominatives comportant en plus des couleurs. Elle désapprouve absolument de tels procédés.



**Commentaires SPBA/CGT :** Cette réponse toujours la même existe depuis longtemps. Nous espérons que la période fera qu'elle reste intangible mais surtout qu'elle soit rigoureusement appliquée.

**3 – Nombre de rendez-vous des GC**

A l'heure actuelle un GC est censé faire 25 RDV, depuis quelle date les plages dédiées à l'accueil ne sont plus neutralisées dans leur décompte de RDV ?

**Réponse Direction :** Pour la Direction, il va de soi que ces plages doivent être neutralisées.

**Commentaires SPBA/CGT :** La réalité étant, à certains endroits, toute autre, il est important que cette affirmation soit bien diffusée à l'ensemble des managers pour être appliquée dans chaque agence.

**4 – Indemnités kilométriques et nouveau barème.**

Mise à jour du barème et rattrapage, où en sommes-nous ?

**Réponse Direction :** le barème fiscal 2010 (frais km 2011) a été remis à jour suite à une 2ème publication au JO. La Direction ne souhaite pas faire de rattrapage, n'ayant pas de traitement automatisé pour effectuer celui-ci.

**Commentaires SPBA/CGT :** Au final, les défraiements sont réalisés au barème N-1, voire N-2 sur tout le début de période ! (Les défraiements 2011 se font sur le barème 2010, voire 2009 sur les 1ers mois 2011). Et cela peut entrainer de sacrées différences !!!

A croire la Direction, elle n'a aucun programme informatique pour palier cette lacune !

... et ce sont encore et toujours les employés qui en sont pour leurs frais !!!

**5 - Opérations de relevés de plans des bâtiments et inventaire du mobilier.**

Quel est le rôle exact de la Société NSF ?

**Réponse Direction :** Cette société doit faire l'inventaire des biens mobiliers et immobiliers des différentes agences pour alimenter en données l'outil GESM.

**Commentaires SPBA/CGT :** Cet inventaire n'avait-il pas déjà été fait en interne ? Au vu des premières remontées, efficacité et crédibilité de cette nouvelle démarche restent à prouver.



## 6 – Stagiaires d'été

Les plannings sont ils enfin bouclés ? Les stagiaires d'été doivent-ils avoir des objectifs ?

**Réponse Direction :** *le planning est bouclé. Pour les réponses négatives, l'envoi du courrier est déjà fait. Pour les réponses positives, tout sera réglé en début de semaine prochaine. Sur la question des objectifs, la Direction ne voit pas pourquoi tous les stagiaires d'été, voire même des CDD fraîchement arrivés ne devraient pas en avoir... s'ils sont capables de vendre tel ou tel produit.*

**Commentaires SPBA/CGT :** « Le vendre plus » aurait-il définitivement pris le pas sur « le vendre mieux » ? Il faut savoir que cette pratique se fait au détriment de nos clients et du réglementaire... sachant que les produits sont de plus en plus complexes et que les problèmes ne manquent jamais de ressurgir suite à ces ventes intempestives (ex. IZICARTE...).

## 7 – Mission et passage de CC en GC.

Une formation spécifique est-elle dispensée lors de ces missions ou lors de ces nominations ? Un tutorat est-il mis en place ?

**Réponse Direction :** *C'est au DA d'accompagner la personne en mission sur son nouveau poste. C'est une de ses missions principales. Il doit donc tout mettre en œuvre pour que la personne soit placée dans les meilleures conditions de réussite.*

**Commentaires SPBA/CGT :** La réalité est loin d'être aussi idyllique, benchmark et manque de temps font plus de dégâts que de réussites. L'organisation des agences a changé et l'apprentissage ne peut plus se pratiquer comme avant. Il est grand temps de donner une réelle place aux séniors qui ne demandent qu'à apporter leur expérience via des tutorats reconnus.

## 8 – Intranet – annuaire CEPAL?

Nos collègues en longue maladie ont disparu de l'annuaire CEPAL, ne serait-il pas possible qu'ils apparaissent malgré tout ?

**Réponse Direction :** *L'annuaire est lié au poste fonctionnel occupé et aux habilitations qui vont avec.*

**Commentaires SPBA/CGT :** pas d'inquiétude, même en maladie, on fait toujours partie du personnel de la CEPAL... Cette non présence dans les listes n'est due qu'à un énième problème technique. Mais, à dire cela, cela ne fait pas très « XXIème siècle » !



## 9 – Participation/Intéressement et date(s) de valorisation des versements.

A quelle(s) date(s) sont valorisés les versements sur le PEE de l'Intéressement et de la Participation ? Pourquoi depuis 2010, la valorisation n'est plus au 01/04 ?

**Réponse Direction :** *pour la participation, la législation a évolué en reculant d'un mois la date limite du versement. Pour l'intéressement, les délais sont normalement plus souples et la période de versement un peu plus tardive.*

**Commentaires SPBA/CGT :** il n'empêche que les avis et contrôles des représentants du Personnel, comme les fichiers sur la répartition des enveloppes sont validés au même moment. Pourquoi différencier les dates de mises en compte ?



## 10 – Dons de sang

Lorsque des dons de sang se trouvent organisés pendant les heures de travail, des souplesses sont-elles accordées aux salariés donneurs ?

**Réponse Direction :** *la Direction indique qu'il n'y a pas d'autorisation systématique de sortie pour donner son sang. Elle signale que c'est néanmoins l'occasion de récupérer les dépassements horaires.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Simple boutade ou cynisme affiché, chacun en appréciera l'esprit ainsi que la solidarité affichée.

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne :**  
Mercredi 1er juin 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).

**1 - Objectifs Clients Non vus** : il semblerait que les rendez-vous pris sur la semaine (au lieu de S+1) ne remontent pas dans les compteurs ? Qu'en est-il exactement ?

**Réponse** : la Direction confirme que les RDV pris sur la semaine ne peuvent apparaître sur le PC10.

**Commentaires SPBA/CGT** : après quelques échanges, il semble bien que, même si le portefeuille est alimenté, le PC10, lui, ne l'est pas... il faudrait donc tenir compte de cette anomalie dans tout décompte !

**2 et 4 – Prestataire** : le changement de prestataire provoque beaucoup de retards dans les interventions demandées. Est-il possible d'avoir une idée du délai d'intervention ? Serait-il possible que leur communication soit améliorée afin d'éviter aux points de vente demandeurs de rester sans aucune nouvelle ?

**Réponse** : la Direction affirme qu'à ce jour cela s'est nettement amélioré. Si souci il y a, il faut le signaler au plus tôt à la Direction logistique par mail et/ou par téléphone.

**Commentaires SPBA/CGT** : outre l'intervention en elle-même... prévenir d'un retard est important et à ne pas négliger !

**3 - Solution Libre Retraite (SLR)** : pourquoi mettre déjà des objectifs sur un produit non maîtrisé (présentation d'1/2 h !), voire avec un lancement décalé au motif de dysfonctionnements informatiques ?

**Réponse** : la Direction considère qu'il n'y a pas vraiment de nouvel objectif... ce nouveau produit aidant simplement l'agence à la réalisation des objectifs déjà fixés. Elle affirme ne pas être au courant des dysfonctionnements informatiques survenus au début de la commercialisation, rappelant qu'il y a eu des agences « test » sur ce produit. Sur la formation, l'HDJ lui semble avoir été suffisante ! De plus, la plaquette fournie est bien détaillée.

**Commentaire SPBA/CGT** : Pour les élus, SLR est un produit plus complexe qu'il n'y paraît... qui va au-delà d'un simple compte à terme et son montage est une « vraie usine à gaz ». Sur les dysfonctionnements informatiques, ils sont bien réels et ont duré jusqu'à 5 j par endroit. Quant à la plaquette sur le produit, si la Direction l'a obtenue facilement, ce n'est pas le cas de tous les commerciaux, certains ne l'ont toujours pas ! La « copie » est donc vraiment à revoir !!!

En comparatif, pour IZICEFI, la CEPAL avait mis les p'tits plats dans les grands pour une modification de fonctionnalité liée à la CB VISA, le tout sur une demi-journée centralisée, sketches au programme !!!

**5 - Effectif et conditions de travail** : certaines situations de sous-effectif perdurent depuis longtemps et les salariés restants trinquent à plus d'un titre. Que compte faire la Direction pour éradiquer ces situations ?

**Réponse** : la DRH s'évertue à mettre des CDD en place dès 3 semaines d'absence ou, tout du moins, elle essaie de le faire... Elle reconnaît cependant que notre territoire ne lui facilite pas cette démarche.

**Commentaires SPBA/CGT** : si les remplacements sont une chose, la question du sous-effectif en est une autre. Nous avons déjà signalé qu'à certains endroits l'urgence était criante... il n'y a que la Direction pour ne pas vouloir le voir. Pendant ce temps là, des clients (dont des « très gros ») s'en vont... c'est ressenti comme un échec par le GC concerné, pourtant nullement fautif.



**6 – Objectifs, absences, respect des salariés et des situations** : est-il normal de tenir un discours sur des objectifs fixés non atteints, quant l'effectif de l'agence est touché par des absences et que la donne initiale est complètement « explosée » ?

**Réponse** : les objectifs sont fixés au niveau de l'agence et tiennent compte d'un « ratio d'absence »

**Commentaires SPBA/CGT** : Là encore, la position de l'autruche est la seule que la Direction adopte ! Il est pourtant clair que, quant on expose le schéma initial, il faut revoir les paramètres (effectif notamment) qui ne sont plus ceux du départ.

**7 - Nouvelle organisation « Appels entrants »** : certaines agences sont sous la nouvelle organisation avec messagerie pendant les rendez-vous et envoi à tous les clients en portefeuille précisant les coordonnées du gestionnaire : ligne directe, mail et proposition premier rendez-vous « prise de contact ». Comment va être adapté le nouveau référentiel métier des gestionnaires par rapport à cette nouvelle charge de travail ?

**Réponse** : le référentiel des G.C. se compose de : 60% d'activité commerciale, 30% de suivi commercial et 10% d'activité phoning. Les appels entrants font partie des 30 %.

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction vient de dire qu'elle est sympa, elle préserve les « 100 % »... sauf qu'à force « d'empiler », ceux-ci sont complètement dépassés. Les sociologues appellent cela « la théorie de la boîte noire », la Direction définit l'effectif d'un côté, les objectifs de l'autre... et au milieu, sur les moyens d'y arriver, ce n'est plus son problème !

**8 - Augmentation individuelle** : y a-t-il oui ou non un entretien préalable à l'attribution d'une augmentation individuelle ? La Direction peut-elle détailler et être plus précise sur la démarche à suivre ?

**Réponse** : c'est le manager qui propose l'augmentation individuelle en tenant compte de l'investissement, des compétences, des résultats mais aussi en tenant compte de la classification et de l'ancienneté dans l'emploi et... du niveau de salaire. La validation du N+1... puis celle du N+2 complètent la procédure.

**Commentaires SPBA/CGT** : la présentation est théorique... Dans la pratique, c'est souvent moins réjouissant. D'apprendre, par exemple, que c'est le N+2 qui a refusé, ne semble pas faire partie du schéma officiel. L'estampille « top secret » serait là pour protéger les « flingueurs », plus téméraires que courageux... surtout qu'en plus la discrimination pourrait être de la partie.



**9 - Avantages au Personnel** : le travail en cours sur ceux-ci a-t-il abouti ? Quand sera-t-il présenté aux OS ?

**Réponse** : *statu quo, le dossier est lourd et n'a pas encore abouti.*

**Commentaires SPBA/CGT** : espérons que La Fontaine garde raison... « Patience et longueur de temps font plus que force ni que rage ».

**10 - Part variable et transparence** : de nombreux salariés souhaitent plus de transparence et demandent si la possibilité de vérifier les calculs est ouverte ? Dans l'affirmative, quelle est la procédure ?

**Réponse** : *la part variable est liée aux résultats (contrairement aux augmentations et primes individuelles). L'enveloppe de la part variable est calculée au niveau de l'agence mais, ensuite, la répartition individuelle se fait à la main du DA. Il doit être capable de donner les informations sur le calcul de l'enveloppe, puis sur sa distribution.*

**Commentaires SPBA/CGT** : cette transparence affichée par la Direction est un leurre, elle sait pertinemment que c'est l'inverse qu'elle a mis en place. Ce qui a permis à certains de ne pas distribuer des sommes obtenues grâce à telle ou telle production aux salariés qui avaient été les principaux acteurs de celle-ci. C'est franchement contreproductif et ne durera qu'un temps !!!



**11 - Annonce gouvernementale des 1000 €** : plusieurs salariés demandent si la CEPAL s'inscrit bien dans ce schéma ? Dans l'affirmative, sous quel délai ?

**Réponse** : *nous en sommes à l'avant projet de loi, la décision sera effective fin juin/début juillet. La question de savoir si la CEPAL se situe dans ce schéma, non encore tranchée, sera examinée au niveau du Groupe, donc de BPCE.*

**Commentaires SPBA/CGT** : il était à prévoir que cette décision ne soit pas cepalienne mais « externalisée ».

**12 - Abondement PEE** : un nombre important de salariés n'aurait pas demandé celui-ci, est-ce exact ? La Direction convient-elle maintenant que les réserves qui avaient été émises lors de la conclusion de l'accord étaient fondées ?

**Réponse** : *la Direction s'inscrit en faux indiquant que les salariés en CDI ont largement adhéré au principe...*

**Commentaires SPBA/CGT** : il semblerait que 6-7% des CDI n'aient pas demandé l'abondement (soit près de 100 salariés quand même) et une large majorité des autres contrats.

**13 - Qualité** : est-il prévu de fournir aux clients emprunteurs un tableau d'amortissement digne de ce nom ?

**Réponse** : *la Direction est surprise par la question mais si des améliorations sont proposées, il faut les faire remonter.*

**Commentaires SPBA/CGT** : pour avoir le capital restant dû, même si c'est nous qui téléphonons, il faut passer par une boîte vocale. Sinon, dans les tableaux d'amortissement lorsqu'ils sont récupérés, il faut comprendre que les « agios » sont les « intérêts » et le « découvert » est en fait le « prêt »... et Natixis n'a pas l'intention de modifier son langage.

**14 - Prêts et édition des offres** : des retards importants sont toujours signalés (+ de 20 jours au lieu de 3 à 4 j). Un retour à la normale est-il envisagé et pour quand ?

**Réponse** : *le service crédit a malheureusement subi l'impact des 2 contrôles, ce qui a dégradé le délai l'édition des offres mais le retour à la normale (10 jours) est effectif depuis le 30 mai.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les commerciaux auraient souhaité une meilleure communication afin de calmer l'impatience des clients et prendre au final moins de pression.

**15 - Qualité des ampoules** : dans les bureaux dépourvus de fenêtres, serait-il possible d'installer des ampoules "lumière du jour" ?

**Réponse** : *il faut en faire simplement la demande au service logistique.*

**Commentaires SPBA/CGT** : what else ?



**16 - Benchmark et prime** : des salariés demandent pourquoi le Benchmark ne récompense pas tout le monde avec une proratisation de la prime versée ?

**Réponse** : *la Direction affirme que c'est un choix délibéré.*

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction ne souhaite pas récompenser tous les efforts... chacun pourra apprécier.

**17 - Modifications du portefeuille** : pourquoi les portefeuilles sont-ils modifiés à l'insu du GC et en cours d'année, ce qui dénature le résultat annuel du portefeuille ?

**Réponse** : *ces demandes se font au fil de l'eau par les DA et après sont validées trimestriellement par la BDD. Sur le 1er trimestre 2011, 279 modifications sont intervenues, ce qui fait 1 modification en moyenne par portefeuille (± 300 GC).*

**Commentaires SPBA/CGT** : le problème porte plus sur ce qui a été fait à l'insu du GC que sur les modifications demandées.

**18 - Changements de domiciliation** : une justification est demandée et le motif n'est pas toujours jugé satisfaisant. Comme l'important est « la satisfaction du client », pourquoi le changement de domiciliation ne peut-il pas être à la main du RA, DAA ou DA afin d'avoir plus de réactivité ?

**Réponse** : *la Direction ne souhaite pas changer la validation qui doit se faire par les 2 D.A.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les délais varient alors proportionnellement au poids du client...

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne :**

Mardi 5 juillet 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).



**1 – Conditions de travail, stress, pression...** : Des décisions ont été présentées par la Direction suite aux commissions mises en place. Les salariés demandent quelles sont les réelles avancées et, ne voyant rien arriver, si un calendrier d'application des nouvelles mesures est disponible ?

**Réponse** : *Un calendrier de mise en œuvre des actions retenues est en cours d'élaboration.*

**Commentaire SPBA/CGT** : l'attente des salariés est forte... il est d'ailleurs dommage de ne pas avoir anticipé certaines des mises en place prévues suite à ces commissions.

**2 – Effectifs/Conditions de travail** : votre réponse du 1er juin dernier est hors de la réalité !!! Quand allez-vous répondre efficacement aux 3 semaines (voire moins) d'absence ?

**Réponse** : *La Direction réitère la réponse qu'elle a faite à la précédente réunion, à savoir qu'elle recrute sauf circonstances particulières des salariés sous contrat à durée déterminée pour faire face aux absences de plus de 3 semaines consécutives.*

**Commentaire SPBA/CGT** : sauf quand cette disposition devient l'arlésienne... un système de brigades volantes réglerait ce problème.

**3 – Effectifs/Conditions de travail (suite)** : votre réponse du 1er juin dernier sur la question « prêts et édition des offres » ne peut être qu'erronée. En effet, le 28/06, il semble que nous sommes à 250 dossiers non traités... Plutôt que de chercher des explications bancales, pourquoi n'essayez-vous pas de résoudre les problèmes, notamment celui du sous-effectif ?

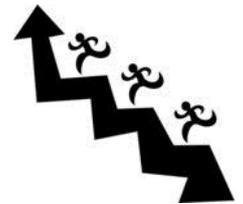
**Réponse** : *La réponse du 1er juin n'était pas erronée. La situation évolue en fonction des flux reçus, de la qualité de ces flux, et des effectifs présents.*

*Le mois de juin a vu le nombre d'heures travaillées diminuer sous l'effet de 3 jours de fermeture pour l'Ascension et la Pentecôte, et de congés accordés aux collaborateurs avant la période estivale.*

*La conformité des dossiers reste inférieure à 50 % dans la majorité des points de vente et la fin juin voit le début des envois de dossiers qui sont restés longtemps dans le réseau et sont envoyés précipitamment avant les départs en congés avec des anomalies de base : dates de naissance et adresses erronées, envoi du seul recto des compromis de vente recto-verso ou absence du nom du notaire.*

*L'activité ne se mesure pas au stock de dossiers à contrôler (ce qui serait réducteur,) car le département Crédits édite les offres, contrôle les retours d'offre et réalise les déblocages (activité très forte en juin). Il y a un arbitrage entre ces activités pour tenir les engagements de délais, seul indicateur pertinent.*

*A ce jour, 4 juillet, le délai de la Direction des Services Bancaires est conforme à la convention de service : « météo crédit » à 10 jours et délai moyen d'édition d'offre de juin à 9,64 jours (avec une conformité très loin des 90 %).*



**Commentaire SPBA/CGT** : cette statistique est trompeuse et la Direction le sait pertinemment... et nous le confirme d'ailleurs régulièrement en Comité. En revanche, le ressenti du terrain est tout autre, même si cela n'ôte rien aux autres problèmes posés.

**4 – Effectifs/Conditions de travail (suite)** : la Hot-Line Crédits a perdu 1 ETP, lequel n'a pas été « récupéré » malgré une charge de travail qui n'a jamais diminuée, bien au contraire. Quand mettrez-vous les moyens humains adéquats ?

**Réponse** : *La situation de la Hotline Crédits sera examinée dans le cadre plus global de l'ensemble des activités de la Hotline.*

**Commentaire SPBA/CGT** : y a-t-il une réelle volonté de conserver la hotline « Crédits » ? Cette question se pose derrière le maintien récurrent d'un sous-effectif et la souffrance que cela génère. Espérons que la réflexion soit rapide et positive... cela changera !

**5 – Appels entrants et mails** : avez-vous des remontées quand à la charge de travail générée qui, de par la diffusion à tout le portefeuille, a pris des dimensions allant bien au-delà des estimations préalables. Que comptez-vous faire pour intégrer ce « nouveau » quotidien ?

**Réponse** : *Non, les agences qui ont été déployées n'ont pas fait remonter de problèmes qui ne pouvaient être résolus. Un point plus global pourra être effectué au terme du déploiement qui est prévu pour le 19 juillet.*

**Commentaire SPBA/CGT** : une fois de plus les sons de cloches diffèrent, dépassements d'horaires et autres surcroits de travail sont le lot quotidien de tous les commerciaux. Il est grand temps de reparler du référentiel.

**6 – Bouquet Liberté + Bouquet Liberté Famille** : il est clair que la complexification impacte le niveau des ventes... des simplifications sont-elles en vue ?

**Réponse** : *L'offre Bouquet Liberté Famille est composée uniquement des éléments de Bouquet Liberté, mais remis dans une offre spécifique pour notre approche famille. Elle ne présente pas plus de complexité que l'offre Bouquet Liberté. BPCE travaille progressivement à la simplification des écrans « Bouquet Liberté ».*

**Commentaire SPBA/CGT** : l'exemple d'un client en situation « bouquet famille » est exposé lors de la réunion, mais la Direction ne souhaite pas s'y pencher... courageuse mais pas si téméraire que cela devant la complexité de l'offre.

**7 – Maillage : Aurillac Carmes, St Georges de Mons** : quel est l'avenir de ces 2 points de vente ? Le sort d'autres points de vente a-t-il connu des modifications/évolutions vis-à-vis aux décisions arrêtées lors du dernier maillage ?

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

**Commentaire SPBA/CGT** : ce qui est sûr, c'est que salariés et clients semblent plus concernés par cette question que la Direction !

**8 – Calculatrice Crédits** : comment se fait qu'un applicatif servant tous les jours ne soit plus disponible du jour au lendemain, sans qu'aucune information ne soit donnée, ni de solution de remplacement proposée ?

**Réponse** : Sur MYSYS, le réseau a pour habitude d'utiliser la transaction 0803 pour effectuer des simulations de crédits. Cet outil, devenu « obsolète », a été remplacé par un calculateur plus performant et intégrant les fonctionnalités inhérentes aux nouvelles réglementations (novembre 2009) : SIMEO (transaction 0811) qui a été régulièrement mis à jour et fonctionne correctement. A terme (septembre 2011) l'ancien calculateur (0803) sera supprimé. Il est à noter que les évolutions de SIMEO ont fait l'objet de communications régulières dans les notes agences. Avec la version de juin, l'application 0803 n'a pas fonctionné du 21 au 27 juin (problème lié au démarrage), mais les calculatrices SIMEO ont toujours été disponibles.



**Commentaire SPBA/CGT** : à l'avenir il serait bon que, lorsqu'un applicatif ne fonctionne plus du tout -ou sur une période donnée-, les commerciaux en soient informés.

**9 – Concours au Personnel** : suite à la publication du 2nd trimestre (celle datée du 03/05/11), le CODA aurait disparu au bénéfice d'un PPA étendu, est-ce bien cela ?

**Réponse** : Effectivement, les crédits pour objets divers ont été remplacés par des prêts personnels et les crédits pour objets divers agent par des prêts personnels agent. En effet, auparavant, la loi Scrivener 1 ne permettait pas de faire des prêts personnels agent jusqu'à 50 K€ (le maxi était de 21 500 € en prêt personnel). La réforme Lagarde permet des prêts personnels et des prêts personnels agent sur des montants supérieurs. Ils se substituent au crédit pour objets divers, avec l'avantage d'un délai de rétractation de 14 jours.

**Commentaire SPBA/CGT** : même si cela paraissait évident, passer l'information n'aurait pas nui.

**10- Garantie salariale statutaire** : en 2011, quel a été le niveau de ces régularisations (nombre et enveloppe) ?

**Réponse** : 5 personnes ont été concernées pour un montant total de 2 985€.

**Commentaire SPBA/CGT** : même si l'information est toujours bonne à prendre, comme on dit, cela ne fait pas besef !

**11- Travaux et immobilisations** : lorsque des travaux sont annoncés (Courtais), est-il logique qu'au bout de plus de 2 mois (travaux prévus pour le 19/04), ceux-ci n'aient pas encore été engagés ? Sous quel délai doivent-ils être entrepris ?

**Réponse** : Concernant cette agence, il s'agit d'interventions du reliquat de COFELY multi-technique, que la société s'est engagée à réaliser. Une relance a été faite auprès de COFELY.

**Commentaire SPBA/CGT** : y aurait-il de la « vengeance » dans l'air... à n'en pas douter ! Il n'empêche que locaux et liaisons informatiques sont au minimum « out » pendant ce temps d'attente.

**12- Ventes internet** : suite à la promotion sur les Crédits du mois de juin, les points de vente recevront-ils les informations sur les souscriptions concernant leurs clients ? Pourquoi les commerciaux n'étaient-ils pas tous destinataires de cette offre promotionnelle ?

**Réponse** : Cette offre de Marketing Direct est prévue pour créer un effet de surprise et susciter intérêt pour nos clients sur Internet. Nous communiquons cette offre auprès du réseau la veille du lancement afin d'éviter que certains clients prêts à souscrire en agence soient renvoyés à une connexion le week-end. Le dispositif de communication avec le réseau est le même que celui réalisé avec le CRC lorsque celui-ci effectue une vente pour le réseau.

**Commentaire SPBA/CGT** : avec une annonce 15 jours à l'avance sur le net où est l'effet de surprise ? Il est quand même regrettable que ce soit, une fois encore, le client qui nous donne les offres CEPAL !

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne** :

Mercredi 31 août 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).



- 1- **Attribution d'une liste de 100 relations à chaque CC.** : Suite à l'attribution « estivale » et personnalisée de ces relations les questions des conseillers commerciaux ont fusé, notamment : Est-ce ou non un « portefeuille CC » ? Cela entraîne-t-il une modification du référentiel CC ? Cela entraîne-t-il une modification de la classification ? En fonction de la typologie de l'agence, de son organisation, du temps de travail du CC, etc... quels sont les aménagements mis en face ?

**Réponse de la Direction** : *La note de la BDD indiquait aux DA et aux DAA la démarche suivante : « Editer, imprimer et remettre à chaque conseiller clientèle une liste de 100 relations qu'il devra contacter et s'affecter en fonction du temps commercial dont il dispose. »*

**Commentaires SPBA/CGT** : le problème, dans plusieurs cas, est que la seconde partie du message (ce qui est souligné) n'a pas été transmis aux intéressés ! Ce qui change fondamentalement l'injonction d'origine et pose le souci des moyens alloués aux CC pour réaliser cette nouvelle tâche.

Par ailleurs, en creux de ce type de directive, personne n'est dupe et l'évolution du métier de CC est bien ce qui est recherché. Ce que réfute la Direction, qui préfère se cacher derrière son petit doigt... et évacuer toutes les questions désagréables que cela génère (classifications, remplacements, ...).

- 2- **Appels entrants et mails...** : Les GC constatent qu'il faut bien plus que les 4 mn par jour estimées pour traiter toutes ces demandes : il faut écouter les messages, lire les mails... ensuite, soit rappeler, soit répondre par mail mais, dans tous les cas, il faut apporter une réponse et souvent la chercher ! Quand la Direction va-t-elle prendre la bonne mesure de cette activité « relations à distance » ?

**Réponse de la Direction** : *Pour l'instant, il n'y a pas de chiffres précis, les résultats seront communiqués lors du prochain CE de septembre.*

**Commentaires SPBA/CGT** : nous attendons avec impatience les résultats. Entre quelques clients ciblés qui avaient le numéro direct ou l'adresse mail et la totalité du portefeuille (400 clients), la différence est énorme. Il faut savoir que, dans plusieurs cas, les 4 mn ne suffisent même pas à lire les mails et écouter les messages et, cela va de soi, encore moins à y répondre !

- 3- **Applications et écrans informatiques** : Il semble que la fonction « Virement Compte à Compte » n'est plus disponible sur l'écran 800x600 (affichage en plein écran), est-ce normal ?

**Réponse de la Direction** : *ceci est un problème informatique à voir avec la hotline dédiée.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le paradoxe, c'est d'avoir un grand écran pour n'ouvrir qu'une toute petite fenêtre !

- 4- **Appel à candidatures** : Plusieurs salariés demandent pourquoi il n'y a pas d'appel à candidatures sur des postes disponibles alors qu'ils répondent à des évolutions potentielles de carrière ? Ils trouvent à raison ce manque d'ouverture et de transparence choquant !

**Réponse de la Direction** : *elle ne s'est jamais engagée à faire systématiquement des appels à candidature. Les salariés, s'ils veulent évoluer, doivent s'adresser à leur chargé du développement RH.*

**Commentaires SPBA/CGT** : devant le constat que la CEPAL recrute à l'extérieur sur des postes de responsables, il semble logique que les salariés présents se posent des questions sur leur carrière. Ces recrutements seraient-ils dû à la « moindre qualité » du vivier de gestionnaires de clientèles... Il est facile de comprendre la déception et l'irritation de plusieurs à prendre en pleine figure le « filigrane » d'un tel constat.

- 5- **Training IARD en pleine période estivale** : Est-ce judicieux de lancer de telles opérations alors que l'effectif des agences est largement incomplet et que les salariés présents parent déjà au plus pressé ?

**Réponse de la Direction** : *la BDD n'a pas programmé d'opération de training « IARD » cet été.*

**Commentaires SPBA/CGT** : dans les agences où cela s'est passé, ce devait simplement être des devoirs de vacances... et, à coup sûr, de peur que les salariés s'ennuient !

- 6- **Bouquet Liberté** : Alors qu'il ne faut pas démarcher les titulaires de FSE, pourquoi certains clients titulaires de FSE se retrouvent-ils dans la GERC de Bouquet Liberté ?

**Réponse de la Direction** : *si un des 2 co-titulaires n'a pas de FSE, il est dans la cible afin de lui proposer un bouquet liberté famille.*

**Commentaires SPBA/CGT** : derrière cela, il faut y voir malgré tout une politique plus mercantile que familiale.

- 7- **Bouquet Liberté et les 2 services associés** : Ne sommes nous pas en porte-à-faux avec la plaquette agence où il est expliqué qu'il y a les services essentiels (le bouquet) et les services complémentaires en option ? De même, pourquoi fait-on des reproches aux agents lorsqu'ils se retrouvent en dessous de la moyenne des 2 options ?

**Réponse de la Direction** : *le client a toujours le choix de ne prendre aucune option ou 1 seule... mais elle rappelle que (question de PNB) la préconisation fixe une moyenne de 2 options supplémentaires.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le client est libre... enfin presque !

8- **FSE et FSI** : Il ne peut plus être vendu de FSE et FSI, mais ils font toujours partie du suivi des résultats. Est-ce logique ?

**Réponse de la Direction** : Les FSE et FSI peuvent toujours être clôturés, de ce fait ils rentrent dans la production nette des forfaits.

**Commentaires SPBA/CGT** : malgré cette réponse un peu « brute », nous sommes toujours à la recherche d'une logique dans cette histoire.

9- **FSE sans assurance** : Si le client souhaite conserver sa carte, il n'est pas possible de lui adjoindre l'assurance « moyens de paiement », n'est-ce pas une anomalie ?

**Réponse de la Direction** : C'est une anomalie que ne connaissait pas la personne en charge de ce produit...

**Commentaires SPBA/CGT** : Heureusement qu'il y a encore des « anciens » pour se rappeler des procédures et autres démarches commerciales aujourd'hui oubliées.

10- **Campagne de taux promo assurance-vie** : Les conditions d'attribution du taux promo sur les contrats en UC prévoient la possibilité de souscrire de l'emprunt BPCE et des FCP : cela augure-t-il l'émission de nouveaux contingents avant la fin de l'année ? Dans l'affirmative, a-t-il été tenu compte de l'actualité économique et boursière ?

**Réponse de la Direction** : Pour pallier la tombée de 50 M€ d'encours, il est prévu 2 émissions d'Emprunts BPCE ainsi qu'un nouveau FCP.

**Commentaire SPBA/CGT** : Il va falloir croiser les doigts pour que la situation boursière s'améliore sinon les clients largement échaudés seront durs à ferrer.

11- **Agences et nombre important d'absences** : Malheureusement plusieurs situations sont à déplorer et cela pèse sur l'organisation et les salariés restants. Que compte faire la Direction pour enfin soulager ces cas critiques ?

**Réponse de la Direction** : Huit personnes vont être recrutées en CDI dont sept dans le cadre du recrutement « sans CV ».

**Commentaires SPBA/CGT** : Au vu de situations plus que critiques dans des agences très ciblées, le chiffre semble bien dérisoire, d'autant que nous n'avons pas eu la confirmation que ces recrutements seront EN PLUS, risquant au final de n'être que du remplacement. Néanmoins la Direction a noté l'urgence des différentes situations citées et devrait intervenir positivement. C'est un minimum !

12- **DRC et conformité des pièces justificatives** : Dans un couple, la facture au nom de Monsieur sert-elle aussi pour Madame ? Lors d'un envoi, si une pièce est considérée comme non conforme, les autres pièces conformes envoyées sont-elles aussi en anomalie, voire invalidées ?

**Réponse de la direction** : Oui si les deux personnes portent le même nom, à défaut il faut remplir une fiche de « rapprochement ». Sur l'autre partie de la question, il semble que les pièces en anomalie sont numérisées quand même, elles doivent cependant être reprises et validées par les agences.

**Commentaires SPBA/CGT** : l'idée d'avoir un mode d'emploi fiable, validé par le prestataire et les utilisateurs, est lancé, cela éviterait certainement incompréhensions et des débauches d'allers-retours.

13- **Rentrée scolaire** : Un rappel sur les souplesses consenties aux salariés pour accompagner leurs enfants à l'occasion de la rentrée scolaire 2011/2012 sera-t-il diffusé par la DRH ?

**Réponse de la Direction** : Cette information a déjà été faite aux différents hiérarchiques par Pascal Pouyet.

**Commentaire SPBA/CGT** : Il semblerait que l'information ne soit pas parvenue jusqu'aux « rameurs ». Il y a certains mails qui sont plus faciles à écrire que d'autres.

14- **Compte Epargne Temps** : Lorsqu'un salarié utilise l'épargne temps placée sur son CET, sur quelle(s) base(s) est calculé le 13ème mois ?

**Réponse de Direction** : Seule l'épargne en « temps » donne droit à 13ème mois et congés payés.

**Commentaire SPBA/CGT** : y a-t-il une autre épargne dans le CET que l'épargne en temps ? Cela risque d'être compliqué car l'accord prévoit que toute arrivée sur le CET sera converti en temps. Ensuite, il est vrai que le décompte global (et en temps) apparaît sur le bulletin de salaire mais, si cette différenciation doit être faite, il serait plus logique que le détail de la provenance fasse l'objet d'un décompte annuel communiqué à chaque titulaire d'un CET.

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne :**

Vendredi 9 septembre 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).



**1- Conditions de travail, décisions suite aux états généraux et urgence de la communication.**

Alors que la Direction s'était engagée sur plusieurs points, il est sidérant de constater que le message qui passe pour cette rentrée n'a pas changé d'un iota. Les suivis imbuables ressortent comme si de rien n'était.

Les élus demandent que tout cela s'arrête au plus vite et que la Direction respecte ses engagements.

**Réponse :** *La Direction respectera ses engagements et présentera comme convenu au CHSCT de septembre puis au Comité d'Entreprise le planning des actions décidées suite aux Groupes de Travail.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Nous serons bien sûr très attentifs à la mise en œuvre des engagements ici rappelés... mais regrettons vivement la mauvaise orchestration et le temps perdu (qui ne se rattrape jamais).

**2- Absences et RTT spécifiques**

Les absences peuvent avoir une incidence sur le nombre de jours de RTT alloué. Serait-il possible d'avoir communication du tableau de correspondance entre le nombre de jours de RTT restant et le nombre de RTT spécifiques auquel le salarié aurait droit ?

**Réponse :** *La formule de calcul du droit à RTT spécifique est la suivante : droit à RTT total (proraté en fonction des absences) x 7/9,5. Les salariés disposent dans l'outil de Gestion des temps « Services » (Mes absences /consulter mes soldes) de leurs droits acquis à RTT spécifiques et classiques ainsi que de leurs soldes respectifs.*

**Commentaires SPBA/CGT :** les RTT spécifiques (7 x 1/2 j) sont donc impactés, malgré certaines suppositions.

**3- Temps partiel**

En partant de l'horaire hebdomadaire, il devrait être possible de calculer son horaire mensuel. Si c'est le cas lorsque le salarié opte pour conserver des heures RTT, cela se complique lorsque le Salarié ne prend pas cette option. Pourrions-nous avoir la formule de calcul qui est employée par la DRH pour calculer l'horaire mensuel lorsqu'il n'y a pas de RTT ?

**Réponse :** *La formule est la suivante : 35 H x taux de présence x 52/12.*

*Par exemple, pour un salarié à mi-temps sans RTT, son taux de présence est de 50% et son temps de travail hebdomadaire est de 18 heures 11 minutes.*

**Commentaires SPBA/CGT :** malheureusement il ne suffit pas de seulement s'en convaincre !

**4- Appel à candidature pour le poste de superviseur au CRC**

Où en est la nomination ?

**Réponse :** *La nomination est en cours.*

**Commentaires SPBA/CGT :** en cours de quoi, on ne sait toujours pas ? ... quoiqu'au long cours, il est indéniable que cela fait 6 mois que le poste est vacant !

**5- Climatisation et chauffage pour les locaux du siège Delille**

Où en sont les travaux ? Après avoir eu très chaud cet été, peut-on espérer avoir du chauffage pour cet hiver ?

**Réponse :** *Une opération de maintenance du système de climatisation du Siège Social s'est déroulée durant la période estivale. Malgré les investissements conséquents réalisés, de nouveaux problèmes techniques sont apparus durant les travaux. Une intervention plus lourde, supposant l'arrêt de toutes les climatisations, est prévue à l'automne et devrait permettre de régler définitivement les problèmes rencontrés.*

**Commentaires SPBA/CGT :** préventivement, nous vous conseillons quand même de prévoir moufles et bonnets pour cet hiver !

**6- Absences prolongées et non remplacées des gestionnaires de clientèle ?**

Sachant qu'un gestionnaire de clientèle doit avoir vu la totalité de son portefeuille avant la fin de l'année qui est un critère de la part variable, sur quelle base cette part va être calculée ?

**Réponse :** *Les objectifs de la part variable sont fixés au niveau de l'agence. Le taux de visite du portefeuille n'est pas un critère de la part variable. Pour rappel, les critères de la part variable 2011 sont les suivants :*

- *Conquête : Nouveaux client jeunes*
- *Activation*
- *Forfaits nets*
- *Collecte*
- *Crédits*
- *Ventes nettes*

- **Benchmark**

*De plus, la Direction recrute sauf circonstances particulières des salariés sous contrat à durée déterminée pour faire face aux absences de plus de 3 semaines consécutives.*

**Commentaires SPBA/CGT** : critère personnel ou pas, cela impacte quand même les gestionnaires absents mais aussi ceux qui sont présents qui doivent redoubler d'efforts pour toucher une bien maigre part variable.

### **7- Mails et appels entrants**

Il est impossible de comprendre comment ont été déterminés les 4 mn nécessaires pour traiter ceux-ci, tant les demandes sont chronophages. Depuis, avez-vous fait évoluer cette référence ?

**Réponse** : *Comme cela a été dit lors de la précédente réunion, suite au déploiement du dispositif, une étude complémentaire est en cours et sera présentée en septembre au Comité d'Entreprise.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le CE attend toujours...

### **8- Modifications fiscales à venir**

Au vu des modifications importantes qui vont intervenir d'ici la fin de l'année 2011, comment la Direction envisage-t-elle de former l'ensemble des commerciaux de la CEPAL ?

**Réponse** : *Il n'y a pas de formation envisagée pour l'heure. Une communication adaptée sera mise en place lorsque les éléments seront connus de manière précise.*

**Commentaires SPBA/CGT** : nous espérons que cette communication ne sera pas faite à la légère et interviendra en amont du 1er janvier 2012.

### **9- Contrôle LEP**

Comment les envois des courriers aux clients vont-ils être effectués ? Avez-vous prévu un échelonnement afin d'éviter que tous les clients, en même temps, téléphonent ou viennent à l'agence ?

**Réponse** : *Non, il s'agit d'un courrier communautaire et réglementaire qui a été envoyé aux clients fin août.*

*Chaque agence a dans la GERC, chaque mois, les LEP qui restent à contrôler. Ils sont traités par priorité par rapport aux risques de collecte. Chaque agence peut donc échelonner son traitement.*

**Commentaires SPBA/CGT** : comme toutes les années, LEP rime avec engorgement des guichets et des standards.

### **10- CDD**

Les collègues en CDD signent un nouveau document qui s'intitule « Plonger au cœur de la relation client ». Dans celui-ci il est notamment précisé tout ce qu'ils ne doivent pas faire dans le cadre de leur fonction (rendez-vous seul par exemple...). Comment se fait-il que certains hiérarchiques demandent l'inverse de ce qui est écrit sur ce document ?

**Réponse** : *Il est en fait indiqué que les CDD ne peuvent pas faire de rendez-vous seuls uniquement pour les opérations stipulées dans le document. Par exemple, il n'est pas interdit de réaliser un rendez-vous seul pour une ouverture de Livret A. Si besoin, le document sera révisé.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ce n'est pas l'interprétation que nous en avons faite, il serait bon de revoir le contenu de ce document pour éviter toute ambiguïté.

### **11- Visites médicales**

Depuis que la visite n'est plus annuelle, comment se fait-il que les dates anniversaires arrivent à glisser d'une voire de plusieurs années ?

**Réponse** : *Hormis circonstances particulières (absences du médecin), la périodicité des visites médicales que la Direction s'attache à respecter est de 2 ans sauf en cas de surveillance médicale particulière.*

**Commentaires SPBA/CGT** : difficile ou pas, la Direction devrait quand même s'attacher à respecter cette obligation.

### **Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne :**

Mercredi 12 octobre 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).



**1- Conditions de travail, décisions suite aux états généraux** : alors que les salariés comptaient sur un mieux immédiatement perceptible, ils ne voient rien arriver et commencent à dire que les états généraux n'ont pas servi à grand-chose. La Direction a-t-elle des arguments à opposer à ce désappointement ? Pourquoi les améliorations simples ne sont-elles toujours pas effectives ? Pourquoi des tableaux manuels « imbuvables » ont-ils toujours cours ?

*Réponse : Des actions ont déjà été mises en place, d'autres le seront d'ici la fin de l'année ou en 2012. Un planning de mise en œuvre a été élaboré et a été communiqué au CHSCT.*

**Commentaires SPBA/CGT** : l'impatience est proportionnelle aux attentes qui sont énormes...

**2- Absence et stigmatisation** : il devient de plus en plus courant que les salariés absents soient mis à l'index (*arrêt maladie notamment*). Est-ce le message que veut faire passer la Direction ? Si ce n'est pas le cas, il est urgent d'intervenir pour stopper ce harcèlement qui se développe dangereusement.

*Réponse : L'absentéisme peut permettre d'expliquer certaines situations, mais n'a pas à être reproché aux salariés absents. Si besoin, un rappel sera fait dans ce sens.*

**Commentaires SPBA/CGT** : malheureusement, le besoin est bien réel.

**3-Référentiel, organisation de l'agence** : quelle priorité ? Il n'est pas rare que cela mette les salariés en porte-à-faux car... quand ils respectent l'un, c'est au détriment de l'autre et vice-versa. Cela devient une véritable injonction paradoxale d'autant plus si, entre les hiérarchiques, les visions ne sont pas complètement concordantes. Il faudrait se mettre d'accord pour éviter au minimum ces situations ubuesques et les réprimandes sur le fait de ne pas être, et pour cause, dans son référentiel !!!

*Réponse : Le référentiel représente des repères pour un collaborateur à temps plein sur son métier. Il ne remet pas en cause les principes de bon fonctionnement d'une agence. En tout état de cause, le seul juge sur le travail d'un collaborateur reste bien le manager. Pour améliorer la lecture, nous allons simplifier les référentiels métiers et proposer des bonnes pratiques qui doivent aider chacun à converger vers ce référentiel.*

**Commentaires SPBA/CGT** : ... éviter les messages contradictoires ne serait pas mal non plus.

**4- EMI** : à la suite de telles situations, il n'est pas rare de trouver dans les commentaires du tableau EMI, « inférieur aux attentes »... ce qui fait, vous vous en doutez, un plaisir fou ! Pensez-vous revoir ce genre de « (dé)motivation » ?

*Réponse : L'EMI a pour objet effectivement de faire un point complet avec le collaborateur sur ce qu'on attend de lui par rapport à son activité. Ceci dit, l'analyse qui est réalisée conjointement avec le salarié à partir d'éléments factuels permet à la fois de valoriser les réussites et de détecter les points de progrès. Ces points de progrès font l'objet ensuite d'un plan d'action partagé et suivi par le manager.*

*L'EMI doit être une source de progrès pour chacun quelle que soit la situation.*

**Commentaires SPBA/CGT** : il faut l'espérer... et surtout éviter que la démotivation en soit le résultat.

**5- Portefeuille CC** : suite au CE du 26 août, il avait été indiqué qu'une liste de 100 relations devait être transmise aux CC, en fonction du temps commercial dont ils disposaient, afin de les aider dans leurs prises de RDV sur la fin 2011, tels que prévus par le référentiel (5, 7 ou 10 RDV selon la typologie d'agence). Cela devait être un apprentissage à la notion du « géré par », sans objectif sur cette action. Pourquoi est-il alors indiqué dans le carnet d'accompagnement Ecole CEPAL « 100 relations du portefeuille à rencontrer sur le trimestre » ?

*Réponse : Cette notion concerne les Gestionnaires de Clientèle. En effet, depuis le 1er janvier, afin d'aider à organiser la visite de son portefeuille, chaque Gestionnaire de Clientèle dispose d'un Plan d'Action Trimestriel de 100 clients à voir par trimestre. C'est bien cela qui est inscrit dans le carnet d'accompagnement.*

*Sur les Conseillers de Clientèle, aucun objectif n'a été fixé, mais cette liste doit être traitée en priorité afin de remplir l'agenda.*

**Commentaires SPBA/CGT** : si tel est le cas, il y a des couacs par endroits.

**6- Référentiels métier** : quels sont les changements envisagés ?

*Réponse : Cette question ne relève pas des attributions des Délégués du Personnel. Les changements seront présentés au Comité lorsqu'ils seront finalisés.*

*Ceci dit, il s'agit de simplifier le référentiel en le restreignant uniquement aux fondamentaux du métier. (A titre d'exemple, le détail du nombre de rendez-vous par domaine pourrait être supprimé du référentiel.)*

*Les travaux, avec des collaborateurs du réseau participant aux ateliers, sont en cours et devraient aboutir prochainement.*

**Commentaires SPBA/CGT** : cela a été présenté au CE en octobre cf. notre compte rendu.

**7- Charge de travail et référentiel métier** : sachant qu'il faut en faire toujours plus (*appels entrants, mails, etc...*), à quelle date, des réponses sur ce sujet seront-elles apportées ? Au-delà du référentiel métier, un chantier est-il ouvert sur la charge de travail en général ?

*Réponse : L'ensemble de ces sujets a été présenté, comme convenu, au CHSCT de septembre.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le CE a demandé que le CHSCT vote une expertise sur ce sujet.

**8- Temps partiel** : suite à la réponse précédente, un élément devait être manquant car peu ont réussi à faire la relation avec les 18 h 11 minutes indiquées. Pouvez-vous nous fournir tous les éléments qui permettent d'aboutir à ce résultat ?

*Réponse : Le calcul a été effectué à partir de l'Annexe 1 de l'accord RTT sur le décompte du temps de travail. Sur la base de cet accord, un salarié sans RTT à temps complet devrait travailler en moyenne sur la semaine 36,36 heures ou 36 h et 22 minutes soit pour un mi-temps 18 h et 11 minutes.*

**Commentaires SPBA/CGT** : même si cela ressort de l'accord, cela surprend.

**9- Respect de la réorganisation (PSE)** : pourquoi 2 postes de CC ont-ils été supprimés sur l'agence d'Aurillac Marmiers alors que la réorganisation n'en prévoyait qu'un seul ?

*Réponse : Comme cela a été indiqué au Comité d'Entreprise lors de sa dernière réunion, un poste avait été supprimé à l'Agence d'Aurillac Marmiers conformément au projet de réorganisation. Comme l'agence de Vic sur Cère n'a pas été fermée, comme envisagé dans le dossier maillage, un arbitrage a ensuite été réalisé conduisant à la suppression d'un poste supplémentaire sur l'Agence d'Aurillac Marmiers.*

**Commentaires SPBA/CGT** : nous n'avons pas vu que Vic/Cère devait fermer... ou pas aussi directement que cela.

**10- PSE** : des primes étaient prévues pour les salariés allant de l'administratif au commercial. Celles-ci ont-elles bien été versées à tous les salariés concernés par cette mobilité ?

*Réponse : Oui, les salariés allant de l'administratif au commercial dans le cadre d'une suppression de poste ont bien perçu ou perçoivent les primes prévues dans le PSE.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le problème viendrait de salariés passés après la date prévue par le PSE.

**11- Aurillac Carmes, qualité et explications dues aux clients** : pouvez-vous nous expliquer le fonctionnement de ce point de vente ? Que va en penser la clientèle ?

*Réponse : Aurillac Carmes n'est pas un point de vente, il n'a pas de domiciliation. Il s'agit d'un bureau déporté d'Aurillac Square, il est basé sur une zone à fort flux. Aurillac Carmes fonctionne uniquement sur rendez-vous, les clients savent ainsi à l'avance la personne qu'ils rencontrent et dans quel lieu (Aurillac Carmes ou Aurillac Square).*

**Commentaires SPBA/CGT** : étonnant quand même !

**12- Jours fériés 2012** : le calendrier prévisionnel sera-t-il disponible prochainement ?

*Réponse : Le planning est en cours de finalisation.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le CE en a proposé un lors de la réunion d'octobre et la Direction doit s'y pencher.

**13- Doublons A et lettre aux clients** : le message [ex. « Clôturez le Livret A que vous possédez à -la BPMC- pour être en règle avec la loi »] choque certains clients et fait plutôt l'effet inverse à celui demandé. Une évolution est-elle envisagée ?

*Réponse : Le principe d'unicité sur ce produit conduit à délivrer ce type de message. Il est indiqué au client ayant déjà un Livret A à la Caisse d'Epargne, qu'il ne peut pas en ouvrir un deuxième dans un autre établissement. Pour rappel, l'information sur les doublons est donnée uniquement à l'établissement qui a ouvert en premier le Livret A.*

*Les courriers sont envoyés pour la plupart par les Editions de l'Epargne (la CEPAL se chargeant uniquement des cas des mineurs sans représentant légal). Si besoin, la Direction se rapprochera des Editions de l'Epargne pour aménager le courrier.*

**Commentaires SPBA/CGT** : en général, il faut si possible éviter de froisser les susceptibilités.

**14- Portefeuille GC Pro** : quelle est la taille standard d'un tel portefeuille ? A partir de quel nombre de relations actives, la Direction considère-t-elle que ce portefeuille n'est plus gérable ?

*Réponse : Le référentiel national appliqué en CEPAL sur la taille du portefeuille d'un Gestionnaire de Clientèle Professionnels est de 180 relations économiques actives.*

*La relation économique comprend éventuellement plusieurs personnes, qui elles-mêmes détiennent plusieurs clients bancaires.*

**Commentaires SPBA/CGT** : maintenant, savoir si les dépassements génèrent des embauches ?

**15- Prime « Sarkozy »** : les salariés demandent si l'attribution sera effectuée ? Sinon, à quelle date pourront-ils avoir l'information ?

*Réponse : A priori, la CEPAL ne sera pas concernée. L'information sur ce sujet sera donnée définitivement à la réunion du Comité d'Entreprise du 21 octobre 2011.*

**Commentaires SPBA/CGT** : pour beaucoup cela ressemble à l'arlésienne...

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne :**

Mercredi 9 novembre 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).



### **1- Planning des réunions DP Auvergne 2012 ?**

**Réponse Direction :** *les plannings vont être très rapidement communiqués pour fin novembre au plus tard.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Alors que nous sommes déjà mi-novembre, il serait quand même bien d'avoir au minimum un début de planning indiquant les dates du premier trimestre 2012.

**2- Remplacements en cas d'absences prolongées :** le schéma de remplacement lors des absences est-il toujours le même ? Et cela pour toutes les unités de la CEPAL (*hot line par ex.*) ?

**Réponse Direction :** *Le schéma de remplacement est identique, quelle que soit l'unité concernée. En ce qui concerne la hot line, la situation est malgré tout atypique car le niveau de compétence requis n'est pas celui d'un simple remplaçant et requiert technique et expérience au niveau du crédit.*

**Commentaires SPBA/CGT :** Pour les élus, et surtout le service, il est criant qu'il manque 1 personne à la hot line dans le domaine « crédits ». Il suffirait de pas grand-chose, à commencer par un peu de bon sens par exemple, pour que chacun y trouve son compte.

**3- Smiles :** suite à la non-reconduction de ces avantages « fidélité », fort appréciés au demeurant, les clients seront-ils informés de l'impératif d'une ultime utilisation de ces points ? Quid de ceux qui n'en auront pas assez ? Les réflexions sur le remplacement éventuel de ce système ont-elles abouti ?

**Réponse Direction :** *le calendrier de « sortie » est en cours d'élaboration. A ce stade, rien n'est prévu en remplacement de ce service.*

**Commentaires SPBA/CGT :** A mi-novembre, RIEN n'a encore changé, RIEN n'est non plus prévu et, le pire, RIEN ne semble en vue... SAUF le mécontentement grandissant des clients, voire des collaborateurs qui doivent vendre pour atteindre des objectifs pourtant toujours aussi ambitieux.

**4 – DRC, sortir de l'impasse :** au-delà du côté réglementaire, certains clients refusent catégoriquement de nous fournir les documents sous peine de clôturer leurs avoirs. Serait-il possible d'avoir une procédure claire afin d'aider les commerciaux lorsqu'ils se retrouvent confrontés à cette situation, toujours inconfortable ?

**Réponse Direction :** *c'est une obligation réglementaire à laquelle la CEPAL ne peut se soustraire et qui peut nous coûter cher.*

**Commentaires SPBA/CGT :** nous sommes donc toujours dans l'impasse pour ces clients réfractaires, « quitte à les perdre »... dit la Direction !!! Avons-nous les mêmes objectifs ?

**5- Effectifs et conditions de travail :** l'étude sur la possibilité d'adjoindre une force de vente itinérante aux équipes commerciales a-t-elle fait l'objet des études prévues ?

**Réponse Direction :** *le conseiller mobile est en œuvre et sera présenté en CE prochainement et au CHSCT. Concernant une brigade volante, peu d'avancées sur le sujet qui reste pendant à l'étude.*

**Commentaires SPBA/CGT :** ... à nous de nous débrouiller pour tenter de satisfaire au mieux notre clientèle.

**6 – Mails des clients en cas d'absences :** en cas d'absence imprévue et, de plus, prolongée, qu'est-il prévu pour le traitement de ces mails en attente ?

**Réponse Direction :** *le hiérarchique a le pouvoir de demander au service informatique de mettre le message d'absence pour le gestionnaire. Sinon, seul le Directeur de la conformité a le pouvoir de gérer les mails et la messagerie. Pour les postes téléphoniques, il est possible d'intervenir directement en agence.*



**Commentaires SPBA/CGT :** avoir une petite note sur ces situations et la démarche à suivre ne serait pas superflu. Si l'on positionne soi-même ce message d'absence du bureau, il faut vérifier qu'il va concerner à la fois les messages internes CEPAL mais également ceux des autres internautes.

**7 – Crédits conso et ventes flash :** à trop vouloir informer au dernier moment, se retrouver devant un client plus au courant des offres que son gestionnaire est monnaie courante. Quelle solution envisage la Direction pour arrêter cette aberration ?

**Réponse Direction :** *la Direction a affirmé que les managers avaient l'information à l'avance de ces ventes flash.*

**Commentaires SPBA/CGT :** puisque ces informations sont « secret-défense », les commerciaux continueront à avoir l'information très tardivement... souvent par le client ! Qualité, quand tu nous tiens !!!

**8 – IARD et CDD** : comment se fait-il qu'un CDD puisse se retrouver à vendre de l'IARD au bout de 15 j de boîte ? Quid du respect des habilitations, des procédures, etc. ? Cette pression à la vente à tout prix n'est pas supportable !

**Réponse Direction** : la Direction n'a pas connaissance de ces pratiques, qu'elle considère comme totalement anormales !

**Commentaires SPBA/CGT** : cette question en a suscité d'autres, notamment sur les délégations requises pour signer les contrats... la Direction promet de s'y pencher.



**9 – Référentiel et temps de trajet** : dans le référentiel d'un commercial, le temps de trajet est-il inclus lorsque son bureau n'est pas sur le site même de l'agence (Aurillac Carmes) ? Une telle situation nuit-elle à l'organisation ?

**Réponse Direction** : outre que l'organisation incombe au DA, la Direction pense qu'un amalgame est fait sur des problèmes pourtant différents.

**Commentaires SPBA/CGT** : pour les élus, de telles situations surprennent et il ne serait pas normal de ne pas en parler.

**10 – Agence de Marmiers et effectif** : suite au dernier CE et la question d'un effectif en deçà de celui prévu dans la réorganisation (PSE), une vérification devait être faite par G AUDOUX, celle-ci a-t-elle été réalisée ?

**Réponse Direction** : Gérard AUDOUX répondra au CE lors de sa prochaine réunion.

**Commentaires SPBA/CGT** : nous attendons sa réponse avec impatience car, mathématiquement, les suppressions (moins 1 à Marmiers, moins 1 à Mauriac) font mal !

**11 - Qualité des services à la clientèle** : plusieurs clients se plaignent de libellés incompréhensibles sur leurs relevés de compte. Nous-mêmes sommes obligés d'aller chercher le renseignement pour y répondre. Ce n'est pas nouveau et vient se greffer sur le mécontentement existant sur les intitulés des tableaux d'amortissement IZICEFI. Une amélioration qualitative est-elle en vue ?

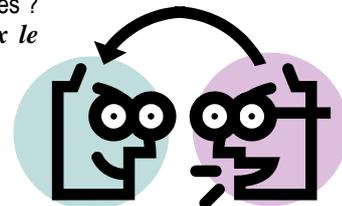
**Réponse Direction** : la Direction reconnaît ce problème. Des propositions vont être faites en vue d'améliorer certains libellés, tel celui de nos virements de salaire où il a été possible d'ajouter une précision.

**Commentaires SPBA/CGT** : On ne devrait pas en arriver à poser de telles questions, mais ...

**12 - HDJ libre** : la règle du jeu est-elle bien passée partout ? Est-ce au hiérarchique de donner le ou les thèmes ?

**Réponse Direction** : la Direction nous confirme avoir informé les hiérarchiques commerciaux le 27/10/2011 pour une HDJ libre le 3ème jeudi du mois, HDJ qui doit être en priorité « un moment d'échanges ».

**Commentaires SPBA/CGT** : le message de la Direction ne semble pas être descendu jusqu'aux employés, où sont donc ces échanges ???



**13 - Innov-action** : les remontées étant déjà orientées par le rapporteur (et hiérarchique) du sous-groupe, qu'attendez-vous de ces « échanges » ?

**Réponse Direction** : La Direction attendait de par son cahier des charges des actions INNOVANTES. A ce jour, 182 dossiers sont remontés. Ils seront étudiés et répondus.

**Commentaires SPBA/CGT** : quand les contours ne sont pas expliqués, certaines incompréhensions peuvent voir le jour.

**14 - Dépassements et/ou heures supplémentaires** : selon le cas, ceux-ci sont inscrits dans la gestion des temps ou non. Quel est ce micmac ? La DRH pourrait-elle rappeler quelle est la procédure pour que ces heures soient réellement récupérées par chaque salarié concerné mais également, en bout de chaîne, que leur comptabilisation soit effective et transparente pour tous ?

**Réponse Direction** : La Direction confirme le délai de récupération qui est passé à 2, voire 3 semaines. La Direction insiste cependant pour dire que des agences ne sont pas concernées par ces dépassements d'horaires. Elle souhaite d'ailleurs que les horaires de travail soient le plus souvent respectés.

**Commentaires SPBA/CGT** : l'étude des différentes situations pourrait peut-être apporter des solutions...

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne :**

Vendredi 9 décembre 2011, 9h30 à Clermont-Ferrand.



Vos représentants SPBA/CGT.

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

**1- Planning des réunions DP Auvergne 2012 ?**

**Réponse Direction :** les dates fixées portent sur des vendredis (8) ou des mercredis (4) => 06/01 ; 03/02 ; 02/03 ; 06/04 ; 04/05 ; 01/06 ; 04/07 ; 22/08 ; 12/09 ; 12/10 ; 09/11 et 05/12.



**Commentaires SPBA/CGT :** Alors que nous

**2 - Repas de fin d'année pour les services et les agences :** un budget est-il alloué pour cette manifestation ?

**Réponse Direction :** ce ne sont que des « libéralités agence », aucun budgets spécifiques d'allouer comme, par ex., celui de l'animation SLE ou celui portant sur les divers « Affranchissements, Calendriers, etc. ».

**Commentaires SPBA/CGT :** cela crée des distorsions entre les agences car certains ont 10 €, d'autres 15 €... pour participer à ce type de repas pendant que d'autres n'ont que leurs yeux pour « pleurer »... le manque d'équité.



**3 - Smiles :** il semble que cela bouge, où en sommes-nous exactement ? Avez-vous maintenant des éléments sur le calendrier, la communication portant sur le remplacement de ce dispositif ? Les clients recevront-ils une information quant à l'utilisation de leurs points acquis au 31 décembre 2011 ?

**Réponse Direction :** elle confirme l'arrêt des acquisitions de points au 31/01/12 et la date limite de commande des avantages (chèque, cadeau,...) au 30/04/12. Les clients seront informés courant janvier via les relevés de compte ou les DEI.

**Commentaires SPBA/CGT :** en attendant, c'est un « avantage » apprécié des clients qui disparaît !!!  
Sera-t-il remplacé... est toute la question maintenant ?

**4 - Retraits importants et récents sur l'assurance vie :** les salariés posent la question de savoir si cela risque d'avoir une répercussion sur les primes aléatoires et/ou autre part variable ?

**Réponse Direction :** la Direction répond que chaque action qui engendre de la décollecte impacte la part variable.

**Commentaires SPBA/CGT :** à retenir qu'un incident peut mettre à plat toute une année d'efforts.

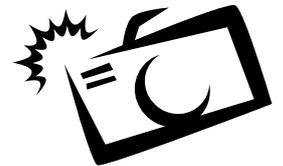
**5 - Clients actifs et passifs :** comment se fait-il qu'il n'y a pas d'outil informatique pour comptabiliser l'activation des clients ?

**Réponse Direction :** la demande est effectuée auprès de GCE Tech pour avoir un résultat hebdomadaire... mais il y a peu de chance que cela voit le jour rapidement... et même sur 2012 !

**Commentaires SPBA/CGT :** certaines « voix » informatiques sont impénétrables... et, en tout cas, bien longues !

**6 - Crédits vente flash :** vous nous avez indiqué que l'information sur le lancement de ce type de crédits est donnée aux managers, serait-il possible de la diffuser à tous les commerciaux soit par leur biais soit directement ? Les résultats de ces opérations sont-ils disponibles ? Où ?

**Réponse Direction :** une information sur l'offre sera donnée la veille du lancement de l'action via « actu.com » et après avoir été transmise aux managers. Les 3 dernières actions totalisent 1,5 M€.



**Commentaires SPBA/CGT :** les GC aimeraient bien être informés quand un de leur client, notamment en portefeuille, a contracté un tel prêt... ou, au moins, que l'information arrive globalisée au niveau de l'agence.

**7 - Bureau des Carmes détaché de l'agence du Square :** se trouvant dans une zone à fort flux (selon votre expression), quelle va être l'organisation de celui-ci en cas d'absence du CC (présent les après midi) ou du GC ? Remplacement, fermeture ?

**Réponse Direction :** la Direction rappelle qu'il n'y a pas de transactionnel dans ce bureau et qu'il fonctionne uniquement avec des plages de RDV... Il peut donc être fermé... c'est le DA qui organise ce bureau.

**Commentaires SPBA/CGT :** cette invention de bureau déporté n'est pas du meilleur choix... on ne comprend d'ailleurs toujours pas, si l'ouverture est pertinente, que ce ne soit pas carrément un point de vente... comme partout ailleurs ! Serait-ce par pure pingrerie ?

**8 - Qualité de service :** lors des règlements des contrats d'assurance vie suite à décès, le mécontentement des clients grandit car certains dossiers traînent depuis plusieurs mois ! De nettes améliorations sont-elles envisagées ?

**Réponse Direction :** Les délais indiqués par Ecureuil Vie seraient de 25 j auxquels il faut ajouter 5 j pour la CNP et 5 jours pour le versement sur le compte des héritiers. Des délais qui seraient soi-disant mieux qu'avant. Des dispositions auraient d'ailleurs été prises en ce sens, avec le renforcement des équipes notamment (?).

**Commentaires SPBA/CGT** : les commerciaux sont sceptiques quant à ces chiffres, d'autant que les clients récupèrent des pénalités dues au dépassement des délais contractuels... Mais cela ne fait pas tout, loin s'en faut !

**9 - nouveaux référentiels CC** : quelques loupés et confusions ont émaillés la présentation de ceux-ci au CE, les DP demandent d'avoir la version définitive et réajustée des nouveaux référentiels CC ?

**Réponse Direction** : la réponse sera donnée lors du prochain CE et communiquée concomitamment aux DP.

**Commentaires SPBA/CGT** : il serait vraiment singulier qu'une simplification du référentiel CC entraîne une majoration du travail demandé. Si c'était le cas, cela serait un coup porté aux engagements pris... et l'intérêt de tous ne supporterait pas un tel schéma.



**10 - 515 minutes par semaine à optimiser en moyenne par GC** : les GC se posent des questions et souhaitent savoir ce qui se cache derrière cette expression ? Par ex. trouver qu'ils ont 150 mn (2 h 30) le mardi à optimiser est incompréhensible et relève du farfelu !

**Réponse Direction** : pour la Direction, optimiser ne veut pas dire ne rien faire mais plutôt faire différemment.

**Commentaires SPBA/CGT** : nous serions prêts à prendre cette 1ère partie d'explication, mais il en manque encore un peu pour réussir à comprendre ce que veut vraiment dire la Direction derrière cela... En tout cas, ce n'est pas ainsi qu'elle réussira à nous convaincre.

**11 - Paperasse** : au travers de l'entreprise numérique, les commerciaux demandent si cela va les soulager dans leur quotidien sachant, par ex, que sur un contrat prêt couple + Izicarte, il y a près de 100 pages à éditer ?

**Réponse Direction** : ce projet national est toujours à l'étude... il faut attendre les mises en place.

**Commentaires SPBA/CGT** : en apparence cela éviterait pas mal de copies... ce qui serait déjà bien.

**12 - Nouveaux moyens de communication (téléphone, répondeur, messages, mël)** : les demandes sont de plus en plus complexes et chronophages, à quel niveau sont-elles prises en compte ?

**Réponse Direction** : la Direction convient que ces canaux sont de plus en plus usités.

**Commentaires SPBA/CGT** : des exemples de mëls reçus sont donnés en séance et la Direction a bien été obligée de reconnaître, vu les questions et problèmes posés, que ce sont quasiment des rendez-vous ! ... Bien loin des quelques minutes pour réussir à les traiter.

**13 - RDV clients Pro** : il arrive que les courriers de confirmation du RDV ne mentionnent pas toujours la bonne agence. Cette anomalie ne devait-elle pas être résolue ?

**Réponse Direction** : même réponse que le 06/04/11=> « Les GCPro ne sont pas impactés par la confirmation par SMS d'un rendez-vous Pro positionné dans l'agenda MYSYS. En effet, il n'existe actuellement que 3 motifs Pro de rendez-vous, à savoir : « Bancarisation Pro » ; « RDV Pro » ; « Entrée en Relation Pro ». Ces 3 motifs n'entraînent pas l'envoi d'une confirmation.

Néanmoins, une demande d'évolution informatique a été effectuée pour préciser le lieu exact de rendez-vous.

Les motifs de rendez-vous Pro positionnés dans l'agenda électronique seront confirmés automatiquement uniquement quand cette demande d'évolution sera prise en compte. »



**Commentaires SPBA/CGT** : ils ne devraient pas être impactés sauf que les cas remontés existent bien ! Et, quand le client se retrouve dans un point de vente à quelques kilomètres de celui où le rendez-vous était programmé, c'est bien embêtant. D'autant plus, s'il n'est pas sur place (client travaillant et habitant dans une autre région).

**14 - Nouveau simulateur calcul crédit « siméo »** : comme il est impossible d'intégrer les frais de garantie et de dossier, il est donc impossible de calculer le TEG... sauf à aller dans l'appli Izicéfi (conso) ou NEO (immo). Est-il prévu de rectifier ce souci ?

**Commentaires SPBA/CGT** : finalement le sujet porte plus sur la prise en main de l'outil que la question ainsi signalée. Lors de tels changements, une information (HDJ ?) aux équipes ne serait pas superflue et éviterait les nombreux reports sur la Hot line.

**Prochaine réunion des Délégués Personnel Auvergne :**

Vendredi 6 janvier 2012, 9h30 à Clermont-Ferrand.

Vos représentants SPBA/CGT.

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



qui vous souhaitent de très bonnes fêtes...