

1. Calendriers et agendas 2009 :

Quand va-t-on arrêter la « distribution » des calendriers et agendas vu la dotation ?

Réponse orale : ils sont distribués en fonction de l'importance de l'agence. Cette année, le budget a été le même que celui de l'an passé. La Direction a opté pour les petits calendriers qui sont plus discrets à remettre mais elle souligne, néanmoins, qu'il y a un souci de répartition.

Commentaires SPBA/CGT : ce système de distribution est-il vraiment fiable, faut-il ne pas revoir cette organisation et prévoir, par exemple, un budget agence ?

ଓସନକର ଓସନକର ଓସନକର



2. Conditions climatiques et obligations ?

Des agences ne sont pas pourvues en matériel de déneigement (*pelle, sacs de sel entre autres*). Question sécurité, ne sommes nous pas responsables de notre devant-de-porte commercial. Est-ce logique ? D'autre part, en cas d'accident d'un de nos clients, voire d'un passant, qui assumera les responsabilités ?

Réponse orale : si la responsabilité de la CEPAL est engagée, elle en assumera les conséquences.

Commentaires SPBA/CGT : Neige en décembre, pelle en agence !

ଓସନକର ଓସନକର ଓସନକର

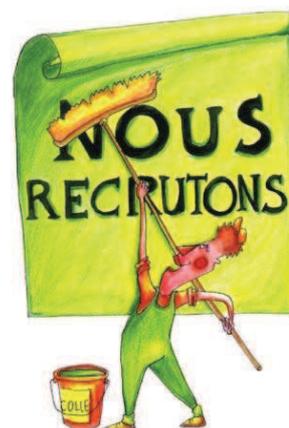
3. Appels à candidatures :

Plusieurs salariés souhaitent le retour de l'affichage des appels à candidatures pour suivre les opportunités de postes vacants. La Direction peut-elle souscrire à cette sollicitation légitime d'un Personnel intéressé à progresser ?

Réponse orale : la Direction rappelle qu'elle fait appel à candidature, uniquement si elle n'a pas trouvé le candidat idéal pour le poste.

Commentaires SPBA/CGT : dans le cadre du PSE, l'obligation légale de diffusion et d'affichage des postes règlera ce problème.

ଓସନକର ଓସନକର ଓସନକର



4. Réunion du jeudi :

Où en sommes-nous sur la nouvelle organisation de cette plage de formation/information ?

5. Référentiels métiers :

Des changements ont été annoncés lors des dernières rencontres commerciales, qu'en est-il ?

6. Référentiel métier GC :

Certains D.A. ont annoncé, lors de la formation du jeudi du 08/01/09, que le nombre de rendez-vous serait maintenant porté à 25. Est-ce exact ? Avez-vous le mode d'emploi ?

Réponse orale : la Direction regroupe les trois questions et affirme que les informations données sur le référentiel métier, la formation du jeudi, et le nombre de rendez-vous pris sont donnés par souci de transparence et font l'objet, pour l'instant, de projets et de chantiers qui seront soumis, prochainement, au Comité d'Entreprise.

Commentaires SPBA/CGT : intox ou info sérieuse, transparence quand tu nous tiens !

ଓସାଜୀର ଓସାଜୀର ଓସାଜୀର

7. **Conditions de travail :**

Que fait la Direction quand elle a des alertes de la Médecine du travail ?

Réponse orale : le Médecin du Travail fait des propositions sur des réaménagements de poste ou de réaffectations de poste. En cas de refus, elle se doit d'en faire connaître les motifs à la Médecine du Travail.

Commentaires SPBA/CGT : certaines décisions prises par la Direction sont-elles vraiment réfléchies ?



ଓସାଜୀର ଓସାଜୀର ଓସାଜୀର

8. **Bancarisation :**

Alors que la bancarisation est une priorité, est-ce exact que le demi-tarif FSE FSI serait supprimé ?

Réponse orale : la Direction nous informe que le demi-tarif FSE-FSI est toujours en vigueur.

Commentaires SPBA/CGT : ordre et contordre, il est regrettable que certaines informations diffusées ne soient pas fiables.

ଓସାଜୀର ଓସାଜୀର ଓସାଜୀର

9. **Part variable 2008 :**

Le must dans les modifications en cours d'exercice !!! Des changements de dernière minute sur l'un des critères ont pénalisé certaines agences, la Direction en a-t-elle connaissance ? Une compensation est-elle prévue ? Dans le même chapitre, que s'est-il passé sur les compteurs Téoz pour s'apercevoir un 24 décembre qu'il fallait en remettre une couche ?

Réponse orale : ce ne sont pas des changements de dernière minute, mais cependant la Direction admet que certaines agences vont être défavorisées dans cette nouvelle situation, qu'elle va s'attacher à les identifier. Un nouveau bilan et de nouvelles propositions seront faits dans le cadre de la prochaine réunion plénière du Comité d'Entreprise.



Commentaires SPBA/CGT : l'opacité des règles de la part variable reste et restera toujours d'actualité.

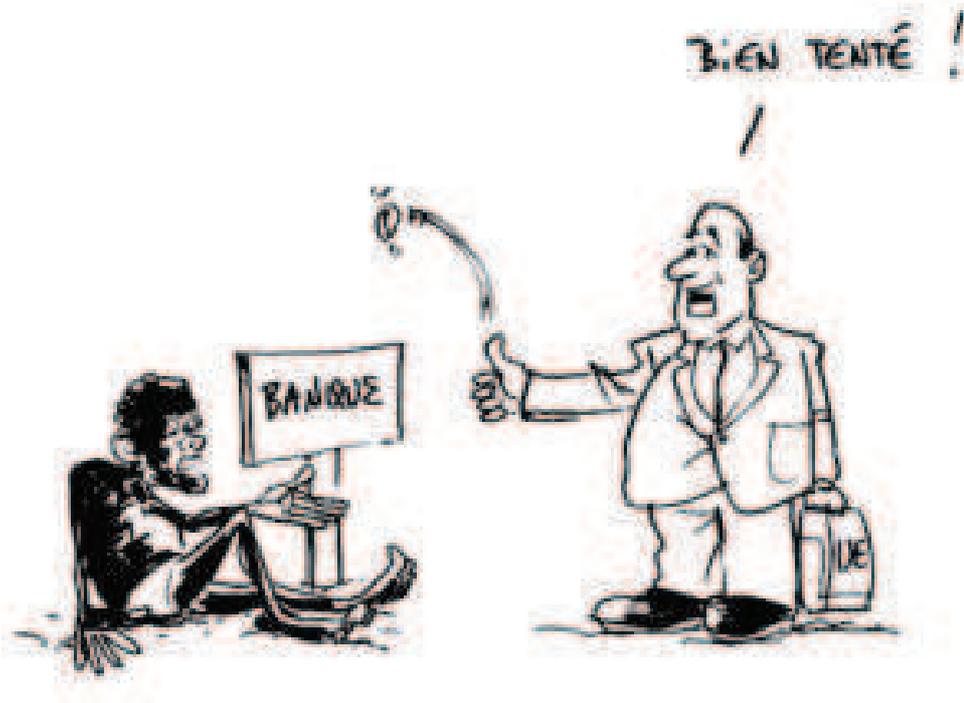
14. Dossiers prime familiale, prime de vacances :

Suite aux récents arrêts, la Direction va-t-elle procéder aux régularisations en question ?

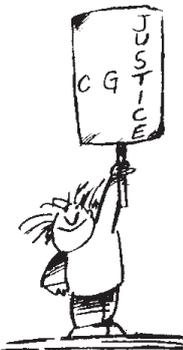
Réponse orale : la décision de la Cour d'appel de Paris et l'arrêt de la Cour de Cassation du 2 décembre 2008 ont été rendus contre la Caisse Nationale. Les contentieux en cours actuellement à la CEPAL sur ces sujets pourraient aboutir à des décisions différentes en fonction des arguments avancés par les parties.

Commentaires SPBA/CGT : nous avons bien compris que ce qui est dû, ne l'est pas aux yeux de la Direction et qu'elle souhaite en l'occurrence... gagner du temps. C'est « la force » dont elle dispose dans ce type de bras de fer.

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT



Bulletin de contact



NOM : Prénom :

Lieu de travail :

☎ travail : ☎ portable :

courriel personnel :

Bulletin à renvoyer à :

Alain BARASINSKI, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013
Tél. 06.65.15.20.13 courriel : alain.bara@free.fr



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

**QUESTIONS DP LIMOUSIN
REUNION DU 09/01/2009**

- **Référentiel**

Les guichetiers (ou les conseillers) commerciaux doivent prendre des RDV. Leur poste est souvent unique. Comment font les gestionnaires pour réaliser leurs 21 RDV compte tenu qu'ils doivent remplacer pendant ces RDV ?

Réponse Direction : La Direction rappelle que le référentiel des commerciaux tient compte du temps passé à l'accueil et du temps de remplacement. Elle déclare que tous les RDV n'ont pas une amplitude d'une heure. Elle ne voit à ses yeux aucun dysfonctionnement, mais dit aussi vouloir revisiter les référentiels.

Commentaire SPBA-CGT : Encore une fois, la Direction refuse de prendre en compte les réalités du terrain. Elle veut revoir les référentiels mais en dehors de toute participation syndicale et la première information qui transpire est le passage prochain à 25 RDV hebdomadaire. De qui se moque-t-on !!!

- **Référentiel -bis**

Quand un agent ne travaille pas à temps complet, certains managers demandent un nombre de RDV spécifique (IARD, Banca, Alerte Rouge, ...) identique aux agents à plein temps. Est-ce normal ?

Réponse Direction : La Direction confirme que le nombre de RDV spécifique doit correspondre au temps de travail effectif de chacun.

Commentaire SPBA-CGT : Enfin une bonne nouvelle pour les collègues concernés ! A suivre le comportement de leur hiérarchie.

- **RTT et Travail à temps partiel**

Un agent travaillant à temps partiel peut demander à bénéficier de RTT. Compte tenu que ces droits se déclinent en heures, le principe des RTT spécifiques, continue-t-il à s'appliquer ? Si oui, leur nombre est-il proportionnel au temps de travail et sinon le nombre de samedi matin pris en RTT est-il contingenté ?

Réponse Direction : Depuis le nouveau logiciel, les RTT sont calculées pour les temps partiels en journées et demi-journées. En conséquence, il n'y a plus de RTT spécifiques pour ces personnes et elles doivent donc poser une demi-journée de RTT, et ce de façon non contingentée, pour s'absenter un Samedi matin. Dans l'absolu, elles peuvent poser toutes leurs RTT les samedi matin.

Commentaire SPBA-CGT : Ici aussi nous allons suivre de près l'application de cette décision.

- **Monétique**

Les collègues du Service Monétique de Limoges ont été informés de la disparition prochaine de 4 postes. Pouvez-vous nous donner plus de précisions concernant les postes supprimés, la date effective, et le devenir de ces collègues ?

Réponse Direction : Les différents services (dont le service Monétique) ont été informés du plan de réorganisation de l'entreprise par les managers. En conséquence, l'organisation de ce service ne sera pas modifiée avant la mise en place du PSE.

Commentaire SPBA-CGT : Ce dossier étant ouvert depuis juin 2008, on comprend les craintes des collègues sur leur devenir !

- **Effectif**

Aujourd'hui des postes ne sont pas pourvus. Est-ce déjà le PSE qui se met en place ?

Réponse Direction : Non, le PSE ne se met pas en place à l'insu du CE. La Direction respecte bien le processus de mise en place d'un PSE.

Commentaire SPBA-CGT : Encore heureux ! Cependant on voit bien qu'à chaque changement d'affectation, il reste en fin de course une chaise vide pendant quelques semaines voire plusieurs mois ! C'est cela qui est de plus en plus intolérable car cela accroît les difficultés de chacun !

- **Effectif -bis-**

Lors de la journée de grève du 28/11/2008, certains points de vente ont été ouverts avec des effectifs qui nous ont paru insuffisants. La Direction, qui est garante de la santé et de la sécurité du Personnel, peut-elle nous indiquer les conditions d'effectif minimum pour l'ouverture d'un point de vente ?

Réponse Direction : La Direction dit avoir respecté, ce jour là, les termes convenus avec le CHSCT pour l'ouverture d'un point de vente (PDV) en effectif réduit.

Commentaire SPBA-CGT : Si la Direction le dit ! Toutefois nous considérons que lorsqu'on ouvre un point de vente avec 2 personnes inexpérimentées cela accroît les risques, et qu'il est plus prudent de regrouper ce personnel sur un autre

point de vente. Il serait judicieux que « l'accord » conclu avec le CHSCT soit en ligne dans l'intranet. En voici les principes :

Les conditions d'ouverture des points de vente, en cas d'absentéisme, préconisées données au CHSCT sont les suivantes :

- *Les agences dont l'effectif théorique est inférieur ou égal à 3 ETP, en l'absence de renfort alloué par l'agence principale, pourront ouvrir avec 1 personne. Toutefois, il convient de distinguer :*
 - *les PDV inférieurs à 2 ETP ouverts au transactionnel le matin qui pourront rester ouverts avec 1 seul agent*
 - *les PDV de 2 à 3 ETP ouverts au transactionnel toute la journée où le transactionnel sera assuré le matin et fermé l'après-midi*
- *Les agences dont l'effectif théorique est supérieur à 3 ETP ne pourront pas ouvrir s'il y a présence d'un seul salarié. Dans ce cas les portes resteront fermées, l'activité de conseil sera exclusivement assurée dans le cas où le salarié est un Responsable de PDV ou un Gestionnaire de Clientèle, ou des opérations telles que les MAD et RPM ou des annulations de RDV seront effectuées dans le cas où le salarié est un conseiller commercial.*

• **CRC**

Un article « intranet » signale l'acte fondateur du plus grand CRC du Groupe. La CEPAL est concernée. Cela inclut-il les standards locaux ? Quel sera l'impact pour nos collègues ?

Réponse Direction : Il n'y a, selon la Direction, aucun lien entre la fusion des CRC nationaux et la suppression, à terme, des postes de standard tels que prévus dans le PSE.

Commentaire SPBA-CGT : Wait and see!

• **Taux des Prêts**

Les taux des prêts conso nous semblent déconnectés de la réalité du marché. Un taux défensif nous paraît indispensable. Qu'en pense la Direction et que compte-t-elle faire ?

Réponse Direction : La Direction ne compte pas, pour le moment, apporter une correction dans le catalogue de ses prêts personnels qu'elle trouve adapté au marché.

Commentaire SPBA-CGT : C'est encore aux commerciaux à négocier avec leur hiérarchie des taux attractifs avec toujours des contreparties plus ou moins heureuses ! Ce fonctionnement n'apporte pas, pour ces prêts, la réponse spontanée attendue par le client ; ce qui nuit à la réalisation de certaines affaires.

• **13^{ème} mois**

Le mode de calcul du 13^{ème} mois semble avoir été modifié. La Direction peut-elle nous donner les nouvelles règles et depuis quelle date les applique-t-elle ?

Réponse Direction : La Direction déclare n'avoir apporté aucune modification au mode de calcul du 13^{ème} mois. Cependant, elle n'apporte en séance aucun élément qui permette d'expliquer les différences constatées. Elle déclare qu'elle effectuera, s'il y a lieu, les régularisations nécessaires.

Commentaire SPBA-CGT : Nous regrettons que la Direction n'apporte pas en séance les réponses à cette question. Mais comment interpréter ces différences ? Nous demandons à chacun d'entre vous de bien vérifier l'égalité entre votre salaire de base et le montant du 13^{ème} mois. Puis de contacter la DRH ou vos délégués SPBA-CGT !

• **Rémunération des comptes courant**

Afin de bénéficier de la rémunération des comptes courant à 3%, la publicité précise que cette rémunération est acquise en cas de souscription d'un forfait sous réserve de domiciliation de salaire. Or une note interne explique que la domiciliation de salaire doit être nouvelle, ce qui n'est pas précisé dans la publicité. Cela met les commerciaux dans l'embarras. La Direction peut-elle nous préciser tout cela ?

Réponse Direction : La Direction convient que la publicité peut porter à confusion mais elle n'apportera aucune modification à son offre.

Commentaire SPBA-CGT : Encore une fois, des publicités imprécises mettent en difficulté nos collègues, comme pour les Doubl'o et dans l'indifférence totale de la Direction.

Vos représentants SPBA-CGT : Monique GAUTHIER, Jean-Jacques THOMAS, Alain MOULY

NOUS VOUS PRESENTONS TOUS NOS VŒUX DE BONHEUR ET DE SANTE POUR 2009 !

1. PSE : qui croire ?

La nouvelle Direction de la CNCE a fait savoir, au travers de la presse notamment, que la suppression des 4500 emplois et la fermeture d'agences n'étaient plus d'actualité.

→ Quelles sont les répercussions sur la CEPAL ?

Réponse orale : la Direction ne souhaite pas répondre en DP, mais indique que la CEPAL n'a pas pris de pourcentage dans le PSE national... en conséquence, ne se sent pas impliquée dans cette annonce.

Commentaires SPBA/CGT : nous pensons nous, qu'il est très difficile d'être de plus mauvaise foi que cela ! Le Personnel appréciera à sa juste valeur, ce type de position...

ଓସନକର ଓସନକର ଓସନକର

2. IARD, CREDIT, etc

Comment faire pour vendre ces produits dont les taux ou les tarifs ne sont absolument pas compétitifs ?

Réponse orale : La Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin est la première Caisse de France en vente de produits IARD. Si le rapport qualité/prix de nos assurances n'était pas compétitif sur notre zone de chalandise, les clients de la CEPAL n'achèteraient pas ces produits dans cette proportion.

En matière de crédit, les taux sont fixés à des niveaux qui permettent la rentabilité de la CEPAL, et le schéma délégataire existant permet de faire face à toute situation de négociation imposée par une mise en concurrence.

Commentaires SPBA/CGT : c'est loin d'être l'avis des commerciaux qui indiquent une casse énorme. C'est d'ailleurs en contradiction avec les campagnes lancées avec des réductions de 20 % (10 % pour la 2^{ème} année), ou encore avec le fait que de nouvelles offres doivent voir le jour en avril... La position de l'autruche ne semble pas si inconfortable pour s'y complaire !!!

ଓସନକର ଓସନକର ଓସନକର



3. Un outil, un identifiant... et des tonnes de suivis !

Pourquoi, à l'heure actuelle, les commerciaux doivent-ils encore remplir une multitude de suivis manuels ?

Réponse orale : la Direction réaffirme que ne doivent être utilisés que les outils de suivi d'activité communs déjà existants. Un rappel est fait dans ce sens dans les tableaux de bord transmis par la Direction de la Banque de Détail.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse a le mérite d'être apportée... les commerciaux attendent maintenant qu'elle soit surtout suivie à la lettre par les auteurs des suivis débridés...

ଓସନକର ଓସନକର ଓସନକର

4. CRE / CRA

Il semblerait que les commerciaux ne remplissent pas correctement leurs CRE ou CRA.

Cette situation étonnante ne vient-elle pas d'un dysfonctionnement du système informatique plutôt que d'un oubli des commerciaux ? L'ergonomie des logiciels est-elle bien adaptée ?

Réponse orale : la saisie d'un CRE ou CRA est proposée lors du clic sur la touche fin client, ce qui évite de l'oublier.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse est bien trop simple pour prendre en considération toutes les situations évoquées par les DP. L'ergonomie a encore d'immenses progrès à faire pour simplement coller à la réalité.

ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର

5. CRE / CRA

La plupart des Commerciaux se sentent lésés quant aux remontées de leurs CRE et CRA. En effet, il existe 37 produits non gérés (*liste effective au 5 février 2009*). Les salariés demandent s'il n'existerait-il pas une solution plus simple pour remonter les ventes, sans passer par **ce système des plus contraignants** ?

Réponse orale : à ce jour, la quasi-totalité des ventes de produits remonte automatiquement via le CRE. La liste des produits non gérés ne répond qu'aux cas restants (ex. assurance mobile...), ce qui permet d'intégrer aussi ces ventes. Une demande d'évolution auprès de Siris a été faite sur ce point pour pouvoir limiter la liste des produits non gérés.

Commentaires SPBA/CGT : la simplification serait-elle en cours... ? Ne rêvons pas tout de même !

ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର

6. CRE / CRA

Au vu des objectifs 2009, faramineux en parts sociales, cette vente ne compte pour rien (*inexistence dans les produits non gérés justement, ni ailleurs*). Quand cette anomalie va-t-elle être rectifiée ?

Réponse orale : l'ouverture d'un nouveau compte titres pour souscrire des parts sociales remonte en vente mais pas la seule souscription de parts sociales.

Commentaires SPBA/CGT : les logiques de la Direction sont souvent impénétrables !

ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର

7. Part variable 2008

Hormis le CRC où la part variable semble avoir été clairement définie et suivie, qu'en est-il réellement pour les autres salariés de la CEPAL ?

Réponse orale : les salariés ont été informés début 2008 des modalités de la part variable 2008 et de leurs objectifs. Tous les collaborateurs doivent avoir eu leurs entretiens d'appréciation avec leur hiérarchie pour 2008 avant fin février 2009. Pour rappel, la part variable 2008 sera versée en mars 2009.



Commentaires SPBA/CGT : cette affirmation est loin de correspondre à la réalité, des exemples existent au commercial comme dans les fonctions supports. Reste à savoir si les « passe-droits » le sont par négligence, par dépit envers un système autant discriminant qu'incompréhensible, ou par simple rébellion ?

ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର

8. Part variable 2009:

Les explications expresses fournies lors de la réunion du 15 janvier ne peuvent pas suffire à expliquer toute la complexité de la part variable. Est-il prévu une information plus complète lors d'une prochaine formation du Jeudi ?

Est-il exact que sur plusieurs des critères, seules 23 des 45 agences CEPAL percevront sur ceux-ci ? Supprimer purement et simplement une partie de la distribution pour la moitié des agences, donc peu ou prou la moitié des commerciaux, est-ce là « la nouvelle technique de motivation » ?

Réponse orale : le dispositif de part variable 2009 a fait l'objet d'une information complète lors de la formation du jeudi 15 janvier, de plus le module de cette formation est accessible à l'ensemble du réseau sous intranet.

La part variable 2009 est basée sur des indicateurs stratégiques. 2 des 5 critères agence de la part variable 2009 sont en valeur relative (crédit et banalisation livret A) pour tenir compte des contraintes du marché. Dans ce cas, les 23 premières agences déclenchent ce critère.

Commentaires SPBA/CGT : la Direction pense se cacher derrière le verre à moitié plein... manque de chance, c'est du côté du verre à moitié vide qu'elle se situe ! Comme d'habitude, les tollés arriveront, non pas avec l'annonce initiale, mais lors de celle des résultats avec les rancœurs que cela suscite... pour seule et unique prime !!!

ଓପିନିଅନ୍ ଓପିନିଅନ୍ ଓପିନିଅନ୍

9. Petits déjeuners CEPAL

Doit-on assister obligatoirement à ces déjeuners, sachant que certains collègues ont 2 heures de route pour s'y rendre ?

Réponse orale : il s'agit d'une invitation ayant pour but d'échanger de manière conviviale avec un membre du COMEX sur les sujets d'actualité.

Commentaires SPBA/CGT : la Direction a ajouté qu'il n'y avait pas eu de désistement pour ce motif... Si l'intérêt n'est pas foncièrement mis en cause, le problème reste d'être présent à 8 h 30 lorsque le salarié est éloigné du lieu de rencontre. L'absence de réelle réponse à cette question montre que les efforts sont loin d'être partagés !

ଓପିନିଅନ୍ ଓପିନିଅନ୍ ଓପିନିଅନ୍

10. Banca/Dom

Il serait souhaitable, lors d'une réunion du jeudi, que les conditions d'attribution de l'offre soit rapidement reprécisées. En effet, comment cela se fait-il, qu'il y ait une divergence d'information d'une agence à l'autre ?

Réponse orale : un rappel a été fait par mail aux DG, DA et DAA le 05/02/2009 par Gabriel DU PASSAGE, Responsable du Département Marketing.

Commentaires SPBA/CGT : c'est quand même dommage de revenir régulièrement sur ce genre de dysfonctionnement.

ଓପିନିଅନ୍ ଓପିନିଅନ୍ ଓପିନିଅନ୍



11. Emploi du temps d'un commercial à la CEPAL

Vu l'organisation très structurée du planning des Commerciaux, quand peut-on traiter les clients sur les flux, courriers internes et externes, l'administratif, remplissage des tableaux, etc... ?

Réponse orale : le référentiel d'activité métier actuel intègre l'ensemble des activités (rdv et autres activités).

Commentaires SPBA/CGT : l'autruche II... le grand retour ! Il ne faut pas être sur le terrain pour être aussi affirmatif... à moins que la méthode « Coué », pratiqué allègrement par certains, fasse des adeptes.

ଓପିନିଅନ୍ ଓପିନିଅନ୍ ଓପିନିଅନ୍

12. Transferts Livrets A

Vu qu'il y a très peu de renoncations recensées (car très peu de demandes de transfert via l'outil national), les salariés se demandent ce qu'il advient des 10 € par renonciation, notamment lorsqu'elle est obtenue lors d'une demande de clôture « guichet », voire par courrier ?

Réponse orale : les récompenses de challenge doivent être liées à des actes traçables directement par la BDD. Seules les renoncations obtenues par l'outil sont pilotables en central.
- La Direction d'ajouter même qu'il suffit d'envoyer les clients dans le parcours interbancaire.

Commentaires SPBA/CGT : pour les commerciaux, il n'y a pas que les demandes arrivant via l'outil national qui sont traçables (courriers par ex)...., la Direction pourrait revoir sa copie !

ଭରଣେ ଭରଣେ ଭରଣେ

13. **Frais de transport.**

Participation au frais de trajet domicile/lieu de travail, où en sommes-nous de la mise en place ?

Réponse orale : le paramétrage informatique de l'outil (note de frais) est en cours d'élaboration.

Commentaires SPBA/CGT : pour être plus précis, la Direction a même indiqué que la procédure était à la relecture... Il est d'ailleurs fort dommage qu'à cette occasion, le dédommagement de frais kilométriques ne soit pas intégré car plusieurs situations mériteraient d'être directement adossées à cette prise en charge imposée par le législatif. La Direction devra pourtant bien venir un jour ou l'autre.



ଭରଣେ ଭରଣେ ଭରଣେ

14. **Mises à jour des remboursements 2009**

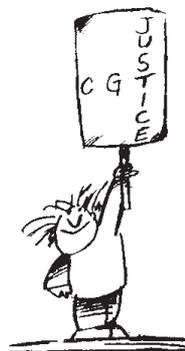
Il semble que toutes les mises à jour n'aient pas été effectuées... est-ce dû à notre question non posée en janvier comme traditionnellement ?

Réponse orale : les remboursements de frais sont effectués sur la base des indices en vigueur pour 2009, hormis pour le barème kilométrique qui vient d'être publié (le 12/02/09) et pour lequel une régularisation sera donc opérée au 1er janvier. Une mise à jour de ces nouvelles données sera faite prochainement sous le portail RH.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse après décryptage veut simplement dire que toutes les mises à jour ont bien été faites, sauf celles qui ne le sont pas encore.... les salariés sont heureux de l'apprendre !

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

Bulletin de contact



NOM : Prénom :

Lieu de travail :

☎ travail : ☎ portable :

courriel personnel :

Bulletin à renvoyer à :

Alain BARASINSKI, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013
Tél. 06.65.15.20.13 courriel : alain.bara@free.fr



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

**DP LIMOUSIN
Du 06/02/2009**

Tout d'abord, nous avons tenu à signaler à Mr Le Gourriercq le décalage, pour les DP de Janvier, entre la réponse apportée à notre question sur le service monétique et les faits qui ont suivi. En effet dans la réponse tout était calé sur le PSE en dehors duquel rien ne pouvait se passer. Or dans les faits nous savons qu'une personne a été rencontrée et qu'il a été convenu avec elle de son affectation à son nouveau poste de travail. Un tel double langage ne donne aucune crédibilité aux réponses de la Direction et nie totalement l'instance « Délégués du Personnel ». Mr Le Gourriercq, Directeur des Ressources Humaines, dit ne pas être au courant de cette situation. **UN COMBLE !**

1/ Droit d'expression

Lors de la dernière NAO, la Direction a parlé de vouloir mettre en place un nouveau dispositif unilatéral dans le cadre d'un « contrat managérial ». Peut-elle nous donner plus de détails et quand ouvrira-t-elle de véritables négociations sur le sujet ?

Réponse Direction : Le groupe de travail chargé de ce projet vient de rendre au Directoire son travail pour décision. Le droit d'expression sera donc traité prochainement.

Commentaires SPBA/CGT : Depuis que nous demandons une véritable négociation sur le sujet, il serait temps qu'elle se mette en place car nous avons une notion de « prochainement » assez différente de celle de la Direction (en 2009)

2/ Rénovation des PDV

Tous les PDV qui devaient être rénovés sur 2008 l'ont-ils été ? Si non, quand le seront-ils ?

Réponse Direction : Sur 27 chantiers prévus pour 2008, 15 rénovations d'agence ont été effectuées, 1 local GAB installé, 3 « enseignages » réalisés... et 8 chantiers restent en suspens.

Commentaires SPBA/CGT : Les chantiers non réalisés sur 2008 ne seront pas pour autant réalisés en 2009.

3/ Agence « Sans distance »

Lors de formation du jeudi du 15/02, nous avons été informé que la Cepal envisageait la création d'une « Agence sans distance ». La Direction peut-elle nous en dire plus et a-t-elle imaginé l'impact de cette ouverture sur les PDV actuels et le CRC ?

Réponse Direction : La Direction nous explique que cette notion d'agence sans distance concernerait les clients « ex- Auvergnats Limousins » qui, ayant déménagé, se trouveraient durablement éloignés de la CEPAL. En conséquence ils seraient regroupés au sein d'une agence spécifique qui gérerait leurs comptes et apporterait une réponse au plus près de leurs besoins. Ce chantier étant en cours d'autres situations pourraient aussi être intégrées au sein de cette agence.

Commentaires SPBA/CGT : Nous espérons que ce projet n'amènera pas des dérives à rattacher autoritairement certains clients à cette nouvelle entité. Le client doit pouvoir décider lui-même cette modification car cette relation « éloignée » est souvent le fait d'une relation de confiance établie entre le client et son conseiller.

4/ Redéploiement du réseau

La Direction prévoit un redéploiement du réseau commercial. Peut-elle nous préciser les lieux redéployés afin que le Personnel ait des relations plus claires avec ses clients et une vision sur leur avenir ?

Réponse Direction : Le comité ayant aussi soulevé cette question, une réponse lui sera fournie prioritairement.

Commentaires SPBA/CGT : Dans le cadre d'un PSE la totalité des postes supprimés et créés doivent être précisés sous peine de nullité du plan. A bon entendeur !

5/ Recouvrement/ Contentieux

La Direction a-t-elle une vision cohérente de l'activité de ces services et de leur besoin en termes d'effectif afin de répondre aux exigences de la démarche qualité avancée par la CEPAL ?

Réponse Direction : Une personne du recouvrement a été mise à disposition du service succession

pour une période de 2 mois. Au terme de cette mission elle réintègrera son poste au recouvrement négocié. Durant cette absence, c'est une collègue du contentieux qui vient suppléer en plus de son travail habituel.

Commentaires SPBA/CGT : La qualité, maître mot de notre entreprise, ne semble pas être sur le terrain le quotidien des intervenants.

6/ Plateforme succession

Y-a-t-il du nouveau tant en activité qu'en personnel ?

Réponse Direction : Quatre personnes CDI et 6 CDD ont été mis en renfort auprès de cette plateforme pour mener à bien pendant 2 mois une mission de régularisation de dossiers issus de la CEAPC. Au terme chacun retrouvera son poste ou un poste au sein de la CEPAL après entretien.

A ce jour aucune autre caisse ne s'est manifestée pour confier ce travail à notre plateforme.

Commentaires SPBA/CGT : Quid de la pérennité de cette plateforme ?

7/ Economie Sociale

Alors que la CEPAL est sur le point de lancer sa campagne de confiance avec un concept fort : le repère, l'avenir ! Est-il raisonnable que des prêts consentis dans le cadre de partenariats avec des institutions régionales soient proposés avec des taux quasi usurier (outil Izicéfi)? Avec de telles conditions, pouvons-nous espérer pérenniser les conventions existantes sans risquer notre mise en concurrence ?

Réponse Direction : La Direction dit découvrir en séance le contenu de notre question. Sa volonté est bien de pérenniser les relations commerciales établies.

Commentaires SPBA/CGT : Cette convention de longue date avec le COS du Conseil Régional Limousin mérite de la part de notre direction une réponse adaptée car dans le cadre des lois de décentralisation le nombre de prospect ne cesse d'augmenter. Il est clair que si le COS, qui rembourse les intérêts d'un prêt, doit payer 50% de plus de frais financiers, son intérêt sera d'aller voir ailleurs et non de faire réaliser des marges bénéficiaires indécentes à la CEPAL.

La CEPAL ne doit pas se priver d'un tel marché et doit mettre en place un taux fixe spécifique dans les meilleurs délais pour tous ces prêts assujettis à des partenariats, l'outil Izicéfi n'étant pas adapté à ces situations.

Nous avons également signalé à la Direction l'inadéquation des taux des prêts immobiliers au marché actuel.

8/ Vœux 2009

Lors de son intervention, le président de la SLE de Tulle-Ussel a dit « vouloir vérifier l'atteinte des compteurs de banca en fin d'année ». Le Personnel s'interroge sur le sens de ces propos ! Ainsi la cérémonie des vœux s'éloignerait-elle de la bonne tradition de convivialité, plus précisément nous demandons à la direction de dire s'il existe selon elle un quelconque lien de subordination entre un président de SLE et le Personnel Cepal ?

Réponse Direction : Elle dit ne pas vouloir commenter la question mais convient qu'il n'y a **AUCUN** lien de subordination entre Président de SLE et Personnel.

Commentaires SPBA/CGT : Nous aimerions ne pas avoir à réentendre de tels propos déplacés lors de manifestations ultérieures, à charge à notre Direction de bien préciser à chaque intervenant son champ de compétence !

9/Vœux 2009, un gout d'amertume

Après un hommage soutenu rendu à Charles Milhaud, puis l'expression d'indignation sur le comportement irresponsable d'un trader, le Président Bourrigaud a exposé banalement les suppressions d'emploi à la Cepal. La Direction a-t-elle réellement pris la mesure de l'incidence économique et psychologique du PSE à venir ?

Réponse Direction : Oui, sans commentaire.

Commentaires SPBA/CGT : Nous trouvons totalement déplacé aussi bien l'hommage rendu à Charles Milhaud de par la forme et le contenu que les critiques formulées à l'égard du trader qui, quelque soit la situation sur laquelle doit se prononcer la justice, bénéficie de la présomption d'innocence !

Les collègues préféreraient que ces moments soient plus empreints d'humanisme et de convivialité surtout lorsqu'un PSE se profile !



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin

Section Caisse d'Epargne

Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 11 mars 2009 -

1. **Actions gratuites Natixis** : SAGA est-il maintenu en l'état ? Des informations doivent-elles être fournies au bout des 2 premières années ?

Réponse de la Direction : le schéma d'attribution gratuite d'actions n'est pas à ce jour modifié.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse est un peu courte, surtout lorsque la Direction donne un document au CE qui indique clairement que, suite à l'augmentation de capital Natixis, dans le but de préserver les droits économiques des salariés bénéficiaires de SAGA, ceux-ci recevront 33 actions gratuites complémentaires !

Le plus étonnant, sur ce point précis, reste que la Direction transmet des documents... et ne les lit pas !

ଓସଡ଼ନର ଓସଡ଼ନର ଓସଡ଼ନର

2. Livret Assurance Vie

Une fois de plus, la Cepal fait du zèle en fixant ses propres règles (avoir un livret A + seuil d'accès + argent frais à minima 50% par agence, etc.)... Quand va-t-on arrêter de nous mettre des freins ?

Réponse de la Direction : Les offres fournies par le national sont des moyens que les caisses adaptent pour atteindre leurs objectifs locaux. L'offre Livret Assurance Vie étant limitée en nombre et particulièrement intéressante (5% garantis en 2009 et pas de droite d'entrée), il a été opté d'en faire un outil de conquête sur des non-détenteurs en Assurance Vie.

Commentaires SPBA/CGT : Comme d'habitude, la barre a été mise très haute... trop haute.

Mais qu'importe (apparemment)... la Direction se réserve la possibilité de baisser les conditions à sa guise !

Pour notre part, nous pensons qu'un peu de bon sens commercial aurait permis de mener à bien cette campagne. Malheureusement cet item du bon sens, près de chez soi de surcroît, n'est ni notre slogan, ni prêt à l'être.

ଓସଡ଼ନର ଓସଡ଼ନର ଓସଡ଼ନର

3. Livret Assurance Vie, mouture Cepal...

Comment se fait-il que la Direction n'ait pas pensé à modifier les conditions particulières à remettre aux clients ? Que devra-t-on faire si des clients se manifestent ?

Réponse de la Direction : Les conditions particulières et conditions générales du Livret Assurance Vie ne sont pas modifiables. A titre exceptionnel, une dérogation reste possible par le Directeur de Groupe.

Commentaires SPBA/CGT : de là à s'asseoir sur la stricte conformité, il n'y a qu'un pas à franchir !

ଓସଡ଼ନର ଓସଡ଼ନର ଓସଡ଼ନର

4. Assurance vie

L'envoi de courrier émanant de la CNP a un effet plutôt négatif car le client s'y perd (moins values importantes et courrier vantant les "performances", etc...) Ne serait-il pas opportun d'obtenir une autre aide que celle-ci, en ces temps si compliqués ?

Réponse de la Direction : Le devoir d'information nous oblige à communiquer au client sur la composition et les valeurs de son portefeuille.

Commentaires SPBA/CGT : tout est affaire de conformité ! Mais, en règle générale, soit la Direction passe outre, soit elle se retranche derrière cette « obligation »... Au final, mêmes causes, mêmes effets, ce sont toujours les « mêmes qui trinquent » !

ଓସଡ଼ନର ଓସଡ଼ନର ଓସଡ଼ନର

5. **TSR** : Y avait-il des primes attribuées aux managers lors du placement du TSR de février dernier ?

Réponse de la Direction : aucune prime n'a été attribuée aux managers lors du placement du TSR de février 2009.

Commentaires SPBA/CGT : pourtant les salariés pourraient se le demander... tant la concurrence entre managers est vive. De plus, la réponse est plus ambiguë qu'il n'y paraît... les placements en tournant pas qu'autour des TSR !

ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର

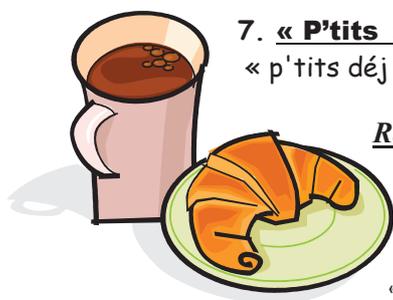
6. **CRE / CRA** : Comment se fait-il que nous ne puissions pas rentrer l'argent frais avec un simple Cra ?

Réponse de la Direction : Le CRA a pour vocation de tracer et historiser, dans la relation client, une accroche commerciale (information ou entretien relais).

La case argent frais est relative au CRE (compte rendu d'entretien). Le CRE permet de mémoriser la teneur d'un entretien commercial avec un client et la saisie d'argent frais le cas échéant.

Commentaires SPBA/CGT : qu'est-il préférable, ouvrir un livret A avec 1,50 € ou plutôt verser 20 000 € d'argent frais sur un contrat d'assurance vie ? La question reste posée.... « part variable quand tu nous tiens !!! »

ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର



7. **« P'tits déj. »** : Pourquoi les salariés des services centraux ne bénéficient-ils pas des « p'tits déj » comme les commerciaux ?

Réponse de la Direction : Les salariés des services centraux comme les commerciaux sont invités aux petits déjeuners.

Commentaires SPBA/CGT : si la pilule est servie avec le jus d'orange, elle est plus facile à avaler, Nous retiendrons cependant que la devise de la Direction c'est « : croissants, pour tout le monde ! ».

ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର

8. **Transferts Livrets... suite de la question 12 de février dernier :**

Les salariés se battent de la même façon, que cela soit via le process interbancaire ou en face à face avec les clients qui viennent directement à l'agence pour solder ou via courrier. Pourquoi ne pas reconnaître ces efforts ? Les courriers pourraient être envoyés également à la BDD pour confirmation. Ne pouvez-vous pas modifier la méthode en cours ?

Réponse de la Direction : Les efforts sont reconnus au travers d'autres outils (part variable notamment). Les renonciations obtenues en face à face restent difficilement traçables.

Commentaires SPBA/CGT : si la part variable reconnaissait les efforts fournis par les Commerciaux, cela se saurait. Les statistiques 2009 (sur les résultats 2008) devraient traduire prochainement ce constat.

ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର

9. **Part Variable 2008** : Y a-t-il des soucis de logiciels et de calculs pour ne pas connaître les vaincus (et les vainqueurs) 2008, et ce, en date du 04 mars 2009 ?

Réponse de la Direction : Il n'y a pas de soucis d'outil de calcul de la part variable. La part variable sera versée avec la paie de mars, conformément au calendrier initial.

Commentaires SPBA/CGT : si le souci n'est pas le calcul, ni le logiciel... alors pourquoi tant d'opacité et de règles changées en cours d'année ?



ଓସନନର ଓସନନର ଓସନନର

10. **Niveau salarial et ancienneté** : Sur un même poste, nous retrouvons des personnes qui, malgré une ancienneté bien supérieure à une personne nouvellement embauchée, se retrouvent avec une rémunération inférieure. Est-ce la logique du nuage de points ?

Réponse de la Direction : La rémunération n'est pas liée uniquement à l'ancienneté dans le poste. La Direction ne peut répondre en l'espèce plus précisément, ne connaissant pas la situation décrite.

Commentaires SPBA/CGT : sauf à cacher des primes de diplômes ou autres rétributions, cette situation n'est pas logique, ni ne rassure quant aux outils utilisés pour gérer la rémunération des salariés.

ଓସାଜାଲ ଓସାଜାଲ ଓସାଜାଲ

11. **Augmentations individuelles** : Plusieurs salariés demandent pourquoi aucune publicité n'est faite, aucune transparence n'est mise en place autour de ces augmentations ?

Réponse de la Direction : S'agissant d'un dispositif touchant à la rémunération du salarié, il est normal d'en préserver la confidentialité.

Commentaires SPBA/CGT : la Direction voulait une zone de non droits, c'est bien pour cela que la transparence laisse à désirer et que l'omerta est de mise, aussi bien dans les agences que dans les services. Sauf que dans ce système, la chanson n'est pas la même pour tout le monde.

ଓସାଜାଲ ଓସାଜାଲ ଓସାଜାଲ

12. **Absences et Part Variable** : Il semble qu'une absence influe sur l'indice de production, donc la part variable collective. Est-ce exact ? Si oui, trouvez-vous cela normal ?

Réponse de la Direction : Il n'est pas tenu compte des absences dans le calcul de la part variable collective attribuée.

Commentaires SPBA/CGT : comme c'est loin d'être le sentiment des salariés, nous ne manquerons de faire repréciser cette réponse à l'appui d'un exemple ou décompte prouvant cette « nouvelle » indication.

ଓସାଜାଲ ଓସାଜାଲ ଓସାଜାଲ

13. **Déconnexions récentes**

Il semble que tous les travaux prévus n'aient pas été effectués, ce qui entraîne un déplacement du conseiller qui n'a pas de bureau ou, à défaut, des réceptions conseil « debout », ... ces types de situations doivent-ils perdurer ? Est-ce la logique d'un tel projet ?

Réponse de la Direction : Il y a effectivement aujourd'hui un point de vente où les travaux sont à l'état de chiffrage avant réalisation. Cette situation ne va pas perdurer.

Commentaires SPBA/CGT : il semble pourtant que l'agence du Donjon ne soit pas la seule exception, la récente réunion plénière CHSCT a mis en lumière d'autres cas similaires.

ଓସାଜାଲ ଓସାଜାଲ ଓସାଜାଲ

14. **Réponse DP et réalité**

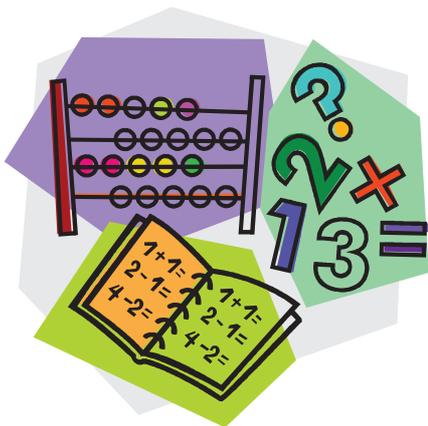
Le mois dernier, suite à nos alertes quant à la non compétitivité de notre offre crédit, la Direction répondait « les taux sont fixés à des niveaux qui permettent la rentabilité de la Cepal »... et voilà que les taux ont baissé en moyenne de 35 cts à compter du 02 mars. Le plan de marche est-il très en deçà des attentes pour que vous vous contredisiez à ce point ?

Réponse de la Direction : Elle confirme la réponse qu'elle a faite lors de la dernière réunion. La baisse de taux est liée à la prise en compte des conditions du marché. Une étude est actuellement en cours au niveau national sur le changement du taux de référence TCI afin de nous rapprocher des taux du marché.



Commentaires SPBA/CGT : encore une fois, la réactivité ne semble pas être l'apanage de la CEPAL. Comme rappelle si bien le dicton, « on n'attrape pas les mouches avec du vinaigre ».

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ



15. Comptabilisation des ventes de parts sociales :

Il ne semble pas concevable que ces ventes soient exclues des décomptes, les commerciaux veulent savoir quand cette incohérence sera rectifiée ?

Réponse de la Direction : Une demande d'évolution a été faite dans ce sens à SIRIS (produits non gérés).

Commentaires SPBA/CGT : SIRIS a bon dos, nous resterons vigilants à l'évolution de cette demande.

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ

16. Frais de transport domicile/lieu de travail :

Lors de la dernière réunion DP, la procédure était à la relecture. Celle-ci est-elle vraiment si longue qu'un mois après l'applicatif ne soit toujours pas disponible ?

Réponse de la Direction : Elle est en train de mettre en place un dispositif de remboursement via l'outil gestion des frais. Lorsque ce paramétrage sera opérationnel, une information précise sera effectuée auprès de l'ensemble du personnel.

Commentaires SPBA/CGT : depuis que cette question avait été posée, la saisie des remboursements est devenue effective. Et c'est tant mieux. Le glissement a été, somme toute, limité !

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ

17. Congés et longue maladie :

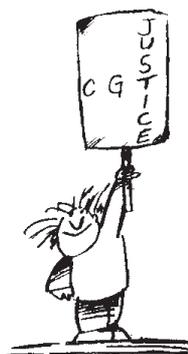
Suite aux arrêts maladie le report des congés (ou, si rupture, le paiement de l'indemnité compensatrice) est désormais reconnu (Cassation soc. 24 fév 09). Etes-vous au courant ?

Réponse de la Direction : Elle a effectivement connaissance de cet arrêt et étudie actuellement les modalités de son application.

Commentaires SPBA/CGT : nous restons à la disposition de la Direction pour d'autres informations complémentaires... Ce qui ne nous empêche pas de prendre déjà date pour les régularisations correspondantes éventuelles.

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

Bulletin de contact



NOM : Prénom :

Lieu de travail :

☎ travail : ☎ portable :

courriel personnel :

Bulletin à renvoyer à :

Alain BARASINSKI, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013
Tél. 06.65.15.20.13 courriel : alain.bara@free.fr



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

**DP LIMOUSIN
Du 06/03/2009**

1/ PSE

Pourquoi maintenir le PSE en CEPAL alors que la direction de la CNCE vient d'être modifiée ? Etes-vous sûrs que la CNCE est en accord avec vous sur le sujet ? Etes-vous sûrs que l'Etat, nouvel actionnaire, approuve la fermeture de points de vente en milieu rural ?

Réponse Direction : La Direction de la CEPAL maintient son PSE en l'état.

Commentaire SPBA/CGT : Quand on sait que les allers-retours CDC/CNCE auront coûtés environ quelques milliards, nous pensons qu'avec une infime partie de ce gâchis notre présence en milieu rural aurait pu y être maintenu de longs siècles !

Et tant pis pour notre fonds de commerce, la concurrence appréciera sûrement !

2/ PSE-bis-

Pouvez-vous nous apporter des explications sur l'article du « Populaire du Centre » du 17/02/2009 : « Il n'y aura pas de licenciements, assure Maurice Bourrigaud, Président du Directoire de la CEPAL, mais nous allons mettre en place, sur la base du volontariat, un plan de départs volontaires. Cela pourrait concerner en Limousin une quarantaine de personnes de plus de 57 ans. Nous allons en discuter prochainement avec les partenaires sociaux et la direction du travail ». La CEPAL devrait parallèlement continuer d'embaucher en remplaçant une personne sur trois... » ?

Réponse Direction : Le journaliste a mal compris ou rapporté les propos du Président...

Commentaire SPBA/CGT : Même si la CEPAL est devenue une seule entité, nous avons précisé à la Direction que lors de la fusion elle s'était engagée à garantir les bassins d'emploi. Force est de constater que sur le réseau commercial le Limousin perdra 21 postes et l'Auvergne 10 et sur les fonctions supports Limoges réduira ses effectifs de 45 emplois et Clermont 25. Compte tenu de quelques créations dont le lieu d'affectation n'est pas toujours connu, le bilan final serait de moins 60 en Limousin et moins 25 en Auvergne. Ce constat n'est pas un combat d'arrière garde et il suffit de rencontrer nos collègues du Xénium pour comprendre le malaise ambiant et l'angoisse qui y règne. Alors quand Mr Bourrigaud parle du départ volontaire de 40 personnes en Limousin, le SPBA/CGT se pose la question de savoir comment la Direction va réduire les effectifs de 20 personnes de plus sur cette base du volontariat ?

3/ Redéploiement du réseau

Lors des DP de Février, la Direction nous a indiqué en séance que seuls étaient touchés par une fermeture éventuelle les points de vente unipersonnels. Depuis nous avons appris que les points de vente de Limoges-Jaurès et Ussel-Gare étaient concernés. La Direction nous cache-t-elle autre chose ?

Réponse Direction : La Direction déclare ne rien cacher aux OS et travailler en toute transparence sur ce PSE.

Commentaire SPBA/CGT : Ce n'est pas notre avis : par exemple, elle refuse toujours de préciser les points de vente unipersonnels qui vont fermer et ceux qui vont travailler à deux ! Nous craignons que ce PSE ne serve à écrémer une partie des postes afin de faciliter une future fusion !

On ne nous dit pas tout ...

4/ Diversité

Lors d'une précédente séance DP, nous avons demandé à la Direction d'organiser la réunion annuelle du « comité élargi de la diversité ». Nous réitérons notre demande.

Réponse Direction : Elle souhaite mettre en application cet accord en douceur et veut se donner le temps de sa mise en place. Elle se dit très impliquée sur ce dossier assez sensible.

Commentaire SPBA/CGT : Même si nous convenons qu'aborder ce sujet délicat ne doit mettre personne en difficulté, nous voulons avancer le plus vite possible dans le respect de tous les collègues vers des pistes nouvelles qui sont à trouver lors des recrutements, des promotions afin que personne ne soit potentiellement lésé.

5/ Livret Assurance-vie

Pourquoi la CEPAL a-t-elle mise en place sur ce produit des conditions de commercialisation différentes de celles édictées au plan national ? N'avez-vous pas peur de mettre en difficulté les commerciaux ?

Réponse Direction : Les offres nationales sont un outil pour atteindre les objectifs locaux. Chaque caisse a latitude pour adapter l'offre nationale à son marché. La Direction convient que la communication n'a pas été parfaite sur ce sujet.

Commentaire SPBA/CGT : Après les problèmes concernant la bancarisation en Janvier, voilà un nouveau « couac » que les commerciaux doivent gérer. Quand la Direction va-t-elle arrêter de mettre les commerciaux en difficulté ? Certains avaient déjà engagés des contacts sérieux avec des clients à partir des documents nationaux. Dorénavant, ils auront raison de ne contacter les clients que lorsque toute la documentation leur aura été fournie. Et que fera la Direction de la CEPAL si les objectifs ne sont pas réalisés selon ses méthodes ?

Vos représentants SPBA/CGT :
Monique GAUTHIER, J-Jacques Thomas, Alain MOULY

Bulletin de contact

NOM : Prénom :

Lieu de travail :

Tél. Travail : Tél. Portable.....

Courriel personnel.....

Bulletin à renvoyer à :

Alain Barasinski, délégué syndical SPBA/CGT, Monluçon-Courtais - BO 3013

Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : alain.bara@free.fr

ou Alain Mouly, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris- BO 0413

Tél. 05 55 92 29 07 ou 05 55 33 88 52 : Courriel : alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin

Section Caisse d'Epargne

Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 10 avril 2009 -

Préambule – Santé des salariés : plus que de la pression, des salariés ressentent une véritable menace à leur encontre. Pleurs, prises de médicaments, pertes de sommeil, ... voire de véritables affections entourent ces situations. L'existence de telles situations est intolérable. Les Délégués du Personnel vous alertent et demandent instamment de faire cesser ces situations.

Réponse de la Direction : la Direction prend note de la situation.

Commentaires SPBA/CGT : Ces situations sont véritablement inconcevables. A cette occasion, nous avons rappelé que les médecins du travail avaient déjà vivement critiqué les mises en porte-à-faux des salariés par présentation détaillée et nominative des résultats devant les collectifs (=> incrimination déguisée)... il se trouve que cette situation peut exister à l'orale lors des briefs ou des formations du jeudi, mais de plus en plus fréquemment, nous retrouvons ces exactions au travers des mails !!!
La Direction doit intervenir pour faire cesser de telles pratiques !!!

1- Part variable : l'attribution des 70 % se fait la main du DA... à certains endroits, celle-ci n'ait pas tenu compte des résultats. Est-ce normal ? Quel est le recours ?

Réponse de la Direction : La Direction confirme que les 70 % sont bien attribués à la main du DA.

Les salariés qui désirent avoir des informations quant à leur part variable peuvent se rapprocher de leur manager pour la part individuelle et pour la part collective auprès de la DRH.

Enfin, avec cette part « individuelle », il se trouve que le lien avec les résultats n'est plus direct... c'est bien pourquoi, dans plusieurs cas, les salariés ont pu réellement se demander pourquoi l'attribution reste à 70 % à la main du DA... Ce que en quoi la Direction avance qu'il serait possible de ne plus raisonner ainsi, à partir du moment où les objectifs seraient « individuels »...

Commentaires SPBA/CGT : il faut que la Direction arrête de se retrancher derrière ce qu'elle qualifie de « courage managérial » et qui lui sert uniquement de paravent.

La question du recours pose justement la question du comment faire après la saisine du hiérarchique, car le courage de certains est surtout de ne pas répondre, ce qui se résume en un adage fort connu « courage, fuyons ».

Le fait que la Direction reconnaisse que la part variable suscite des mécontentements est important, d'autant plus que, pour une « rémunération », ce n'est pas la meilleure « pub ».

Sur le passage complet aux objectifs individuels évoqué, la provocation est de mise !

2 – Part variable : lorsque le DA change en fin d'année, est-ce normal que ce soit le nouveau DA qui attribue et non l'ancien qui a pu suivre les salariés toute l'année ?

Réponse de la Direction : le nouveau DA et l'ancien DA se sont normalement rapprochés pour décider de l'attribution de la part variable de chacun.

Commentaires SPBA/CGT : comme d'habitude avec la Direction, elle ne répond que sur le seul aspect « théorique », évitant soigneusement de rentrer dans l'inconfortable réalité du quotidien...

Si elle se donne la peine de faire le tour, elle identifiera rapidement les situations « anormales »...

3 – Absences et part variable CRC : l'efficacité (nombre d'appels répondus) est le critère de la part collective. Sur les mois de février et mars, avec 100 jours de maladie sans compter les jours de congés, l'efficacité est redescendue en dessous de la barre des 80 %. Est-il prévu de tenir compte de cette situation en neutralisant les absences ?

Réponse de la Direction : la Direction ne souhaite pas tenir compte de ces absences pour le calcul de la part variable. Elle affirme que les objectifs sont calculés sur l'effectif de l'année précédente et, dès le départ, en fonction de l'absentéisme moyen. Elle rappelle également que, pour toute absence « maladie », le remplacement par l'embauche d'un CDD est prévu.

Commentaires SPBA/CGT : il faut rappeler que souvent les absences sont prescrites au maximum pour 15 jours, alors que les remplacements sont prévus qu'à partir du 21^{ème} jour de maladie.

De ce fait, beaucoup d'absences ne sont pas remplacées et les objectifs non diminués.

Sur la réponse écrite, elle signale ne pas pouvoir (*ni vouloir*) trop anticiper... nous ne lui demandons rien de cela !

=> Nous souhaitons simplement que le décompte soit réajusté après coup, en tenant compte du vécu !

✕ ✕ ✕

4 – Part variable CRC : en critère individuel, le CRC est impacté sur le nombre de rendez-vous pris dans le cadre de la GER. En ce début d'année, avec la mobilisation « sauvegarde du livret A », il y avait très peu d'évènements GER, d'où un retard également important pour ce critère. Comment est-il prévu d'en tenir compte ?

Réponse de la Direction : la Direction soutient que le Marketing n'a jamais envoyé autant d'évènements GER durant le premier trimestre 2009 (250 000). Elle va cependant contacter le Responsable du CRC afin d'obtenir plus d'informations et essayer de comprendre l'extrême différence entre ces 2 informations.

Commentaires SPBA/CGT : le fait de fournir aux salariés les moyens de comprendre le pourquoi d'une telle situation, nous semble indispensable.

✕ ✕ ✕

5 – Sanctions : dans plusieurs points de vente, il a été indiqué qu'un courrier d'avertissement serait envoyé si les contreparties lors de dérogations de taux n'étaient finalement pas obtenues. La Direction est-elle au courant ? Dans l'affirmative, qu'est-ce que cela veut dire exactement ?

6 – Sanctions : même question que précédemment, concernant cette fois la remise de frais ?

Réponse de la Direction : la Direction n'a pas connaissance de ces messages. Aucune procédure particulière n'est prévue. Dans tous les cas, elle affirme que seule la DRH est habilitée à lancer une sanction disciplinaire.

Commentaires SPBA/CGT : ce sujet est suffisamment important, qu'il conviendrait de ne pas plaisanter avec. Le fait que de telles âneries soient lancées dans le dos de la Direction ne semble cependant pas l'émouvoir. Cherchez l'erreur !!!

✕ ✕ ✕

7 – Opéra : il est constaté des différences entre les documents récupérés (*cochés dans la liste*) et les documents scannés (*consultables ensuite*). Est-ce normal ? Des améliorations sont-elles envisagées ?

Réponse de la Direction : Elle prend note indiquant que les autres alertes qu'elle avait enregistrées portaient sur des documents scannés qui n'étaient plus lisibles.

Commentaires SPBA/CGT : l'une ou l'autre de ces situations indiquent des dysfonctionnements... il faudrait bien évidemment les stopper.

✕ ✕ ✕

8 – Jours flottants : pouvez-vous nous dire si le samedi 2 janvier 2010 est un jour flottant ?

Réponse de la Direction : elle indique qu'il est encore trop tôt.

Commentaires SPBA/CGT : alors pourquoi, certains managers insistent pour que les congés de cette période de fin d'année soient déjà posés ? Avoir plus de coordination, ne serait pas superflu !

✕ ✕ ✕

9 – Suivis et tableaux individuels « papier » : en DP Limousin, la Direction a répondu ne pas pouvoir fournir de tels tableaux car ils n'existeraient pas. Les salariés souhaitent bien évidemment que cette réponse soit confirmée dans les actes et que l'arrêt des tableaux sauvages intervienne rapidement. Les salariés doivent-ils vous signaler toute entorse à cette règle ?

Réponse de la Direction : elle confirme qu'aucun suivi papier n'est demandé par la BDD. Cependant, sur certains produits non gérés, elle admet l'existence de ceux-ci.

Commentaires SPBA/CGT : sur la problématique des suivis, il semble bien que la Direction a carrément « démissionné » D'une part la fiabilité de certains compteurs laisse à désirer. D'autre part, ne pouvant dicter une ligne claire et identifiable, elle s'en remet aux développements sauvages de données qui s'empilent.



Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

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



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

**DP LIMOUSIN
Du 02 Avril 2009**

1/ PRET A LA CNCE

Compte tenu que l'Etat a prêté des fonds à la CNCE et que cet argent doit lui être remboursé avec la participation des Caisses d'Epargne régionales sur une durée très courte, quel va en être l'impact sur la participation, l'intéressement et l'emploi en CEPAL ?

Réponse Direction : La Direction ne veut donner aucune information sur le sujet considérant que cette question relève du CE.

Commentaire SPBA/CGT : Nous trouvons que cette question à toute sa place en DP car elle porte sur les rémunérations et l'emploi en CEPAL. Elle sera donc reposée en CE. Nous craignons que, comme le relatait « Médiapart » dont les analyses ont rarement été démenties, les Caisses Régionales soient mises à contribution pour rembourser cette dette à l'Etat, ce qui aura forcément un impact sur notre intéressement. C'est pourquoi il est important de prendre en compte ce sujet afin de renégocier l'accord d'intéressement !

2/ ANNUAIRE

Pourquoi les collègues absents temporairement de la CEPAL pour des congés (par ex. parental, maternité,...) sont-ils exclus de l'annuaire Intranet CEPAL ?

Réponse Direction : Dans la mesure où la personne qui est absente pour une longue durée est remplacée, le nom du titulaire du poste ne peut être conservé dans l'annuaire Intranet. Dans le cas contraire, un déploiement de l'outil serait nécessaire et celui-ci n'est pas prioritaire.

Commentaire SPBA/CGT : Nous considérons que l'entreprise est un tout qui comprend autant le personnel présent que le personnel absent. C'est pourquoi nous estimons que le trombinoscope devrait prendre en compte l'ensemble du personnel qui n'a pas signé un solde de tout compte.

3/ CONTRAT DE TRAVAIL

Pouvez-vous nous communiquer un exemplaire type d'un contrat de travail à la CEPAL ? Y a-t-il des clauses de non concurrence ? Y a-t-il des clauses de mobilité ?

Réponse Direction : Elle n'est pas franchement enthousiaste à nous les fournir mais elle précise que ces contrats (CDI, CDD, temps partiels) ne contiennent pas de clause de non concurrence mais possèdent des clauses de mobilité dans le respect de l'accord d'entreprise sur le sujet.

Commentaire SPBA/CGT : Compte tenu du PSE, et des mobilités induites, il serait important de connaître ces précisions. La Direction est-elle prête à jouer la transparence ?

4/ ENQUETE CHSCT

Le choix de l'expert a été finalisé en vue de l'enquête sur le stress. Comment cette enquête va-elle être conduite et quand va-t-elle débiter ?

Réponse Direction : Un comité de pilotage a été mis en place qui comprend 5 membres du CHSCT et 5 représentants de la Direction. Y siègeront aussi les experts du cabinet ORSEU/ALPHA, l'ingénieur conseil de la CPAM et un médecin du travail. Sa première réunion aura lieu le 17 Avril. Un questionnaire confidentiel, accessible à tous, sera disponible sur Intranet.

La mise en place de cette consultation, basée sur le volontariat, va se dérouler en 4 phases :

- 10 personnes (une par type de métier) vont être consultées par le cabinet afin de mettre en adéquation le questionnaire avec le langage de l'entreprise,
- Mise en ligne du questionnaire sur Intranet,
- Dépouillement des réponses et débriefing
- Mise en place d'un plan d'action.

Commentaire SPBA/CGT : Nous espérons qu'un maximum de collègues va participer sincèrement à cette enquête (soutenue par notre syndicat) exigée par le CHSCT. Un taux de participation élevé apportera une crédibilité supplémentaire à cette instance !

5/ REFERENTIEL ET IMMERSION

Nous faisons part régulièrement dans le cadre des IRP des difficultés des collègues à assurer le référentiel demandé dans le temps de travail. Aussi nous demandons à la Direction que chaque responsable ayant un lien avec le réseau commercial aille travailler une semaine dans un point de vente afin de mieux cerner les contraintes quotidiennes auxquelles sont soumis les collègues du réseau. Qu'en pense la Direction ?

Réponse Direction : La Direction convient que ce mode de fonctionnement transversal sur une semaine permettrait à chacun de mieux connaître le travail de l'autre, mais que compte tenu des agendas, cela semble difficile à mettre en place. Toutefois elle fait observer que bon nombre de responsables de la BDD ont déjà eu des activités commerciales.

Commentaire SPBA/CGT : La réponse de la Direction laisse à penser que cette idée, intéressante à ses yeux, a peu de chance d'aboutir. Même si certains ont quitté le réseau il y a peu de temps, ils seraient surpris du quotidien et des aléas permanents auxquels sont confrontés les commerciaux !

6/TABLEAUX DE BORD

La Direction peut-elle nous remettre en séance une copie des seuls tableaux de bord qui doivent être complétés manuellement par les commerciaux ?

Réponse Direction : La Direction confirme qu'à ce jour il n'y a aucun tableau de bord manuel à compléter.

Commentaire SPBA/CGT : En conséquence c'est à chacun de savoir s'il doit avoir des activités redondantes avec les tableaux informatiques. Ce pilotage manuel ne sert qu'à accroître le stress auprès des équipes !

7/ CLASSIFICATION « JUNIOR »/ « SENIOR »

Dans la pratique, le passage de la fonction de Junior à Senior est d'environ 2 ans maximum. La Direction peut-elle nous confirmer cette pratique ?

Réponse Direction : Même si elle pense qu'en général au bout de 2 ans un « Junior » a acquis les capacités satisfaisantes à passer « senior », la Direction ne souhaite pas formaliser cette durée d'expérience afin de pouvoir permettre à quelques uns de satisfaire aux compétences requises. C'est une approche au cas par cas.

Commentaire SPBA/CGT : Nous ne souhaitons pas non plus que cette réponse, qui peut se comprendre, permette à la Direction de conserver une personne dans un emploi moins classé plus longtemps que nécessaire.

8/ PROMOTION ET PERIODE D'ESSAI

Lors d'une promotion, la Direction avait déterminé qu'une expérience de 6 mois dans le nouvel emploi pouvait être requise avant de confirmer l'affectation dans cet emploi. Nous vous demandons que ce délai soit un maximum.

En cas de déconvenue, la personne doit aussi pouvoir retrouver son poste initial.

Réponse Direction : Il n'y a plus de période d'essai suite à une promotion et si la personne ne donne pas satisfaction elle retrouvera un poste de nature identique au précédent.

Commentaire SPBA/CGT : C'est une bonne nouvelle qui ne doit pas devenir une épée de Damoclès sur la tête des promus !

9/ AUXILIAIRE D'ETE

Nous demandons que les enfants du personnel puissent postuler avec un « niveau BAC » à l'emploi d'auxiliaire d'été. Nous demandons également qu'une durée de travail de 2 mois ne soit pas toujours exigée notamment pour ceux qui achèvent leur stage scolaire pendant les vacances.

Réponse Direction : Compte tenu d'un nombre important de demande, la Direction tient à ce que les postulants soient déjà bacheliers. En priorité, seront considérées les demandes formulées pour travailler 2 mois.

Commentaire SPBA/CGT : Nous trouvons dommage que la Direction campe sur des positions aussi intransigeantes car cela permettrait, dans certains cas, de pouvoir financer les études des enfants dans de meilleures conditions. De même, l'accord local, échu fin 2008, prévoyait que 50% des emplois d'été étaient réservés aux enfants du personnel. Nous espérons donc que la Direction ne va pas faire la part plus belle à d'autres sollicitations !

A suivre de près !

10/ DROITS DES SALARIES EN DETACHEMENT

Le SPBA/CGT demande à la Direction que soit mis en place un contrat régissant les modalités de départ et de retour en CEPAL pour les personnes mises en détachement dans le cadre d'un GIE (ou d'une plateforme).

Réponse Direction : La Direction ne souhaite pas répondre favorablement à notre demande car elle considère qu'une personne qui ira travailler dans un GIE (ou autre plateforme) clôturera son contrat de travail CEPAL. Il ne sera plus question de clause de retour.

Commentaire SPBA/CGT : Nous savions qu'un écrit valait mieux qu'une parole, mais nous avons été très surpris par cette position nouvelle de la Direction. En effet il avait toujours été dit que les collègues, notamment de la plateforme succession aurait un délai maximum de 2 ans pour revenir sur leur poste (ou similaire) en CEPAL.

Nous suivons de très près ce dossier.

11/ PART VARIABLE

Le SPBA/CGT s'est toujours battu contre le système de la part variable et tous les travers qu'il induit. Aujourd'hui le magazine « Que Choisir » dans l'article « Conseillers bancaires, pourquoi ils vous vendent n'importe quoi, » note que certains établissements bancaires envisagent de réintégrer l'essentiel du salaire variable dans le salaire fixe. La CEPAL envisage-t-elle cette solution ?

Réponse Direction : Non

Commentaire SPBA/CGT : Pas surpris par la réponse dogmatique de la Direction, qui persévère dans un dispositif qu'elle a mis unilatéralement en place et que nous réprouvons, nous ne pouvons que constater que la CEPAL veut maintenir un système que d'autres commencent à juger dépassé.

12/ PSE ET MOBILITE FONCTIONNELLE

Dans le cadre du PSE, des mesures pour mobilités fonctionnelles sont prévues. Pour quels postes compte tenu que le fichier des opportunités CEPAL est vide ?

Réponse Direction : La Direction nous informe que prochainement ce fichier sera complété, au fur et à mesure, par les postes à pourvoir, notamment suite aux départs PSE.

Commentaire SPBA/CGT : Nous regrettons que ne figure pas déjà les 33 postes créés dans le cadre du PSE à savoir : 17 en BDR, 10 en fonctions support et 6 dans le réseau.

13/ NATIXIS

Quel sera le prochain épisode ?

Réponse Direction : La Direction espère ne pas en voir d'autre.

Commentaire SPBA/CGT : Comme nous pouvons tous le constater, les banques font la une régulière des médias (bonus, stock-option, retraites chapeau,..). Mais nous aimerions que Natixis se fasse un peu oublier, car il est indécent de voir ceux qui ont créé cette crise financière par le biais d'activité spéculative être seuls à en tirer avantage. Dans notre réseau ,n'oublions pas que nos clients n'ont toujours pas obtenu de super bonus avec leurs FCP et que la CEPAL subit un plan social tout comme Natixis qui en est à sa 2nd vague de suppressions d'emplois !
Malheureusement le personnel est toujours la variable d'ajustement des errements de nos dirigeants !

14/ DETERIORATION DE BIENS PERSONNELS

Lorsqu'au sortir du travail, les salariés constatent que leur voiture a été volontairement dégradée (rayures en l'occurrence), est-ce l'assurance auto-mission qu'il convient d'activer ?

Sinon qu'elle est l'assurance professionnelle qui couvre ces dégradations ? A défaut, la CEPAL est-elle son propre assureur lors de tels évènements ?

Réponse Direction : L'assurance auto-mission ne garantit que les sinistres subis lors de déplacements professionnels (réunion, formation, RDV clients,...). Dans les autres cas, c'est l'assurance individuelle de l'agent qui devra être activée. Cependant, dans certaines situations (dont celle soulevée aujourd'hui) la CEPAL examinera si l'assurance RC de l'entreprise peut prendre en charge.

Commentaire SPBA/CGT : Il serait regrettable que des collègues qui subissent des dommages liés à leur activité professionnelle soient en plus obligés d'en assumer les conséquences pécuniaires (franchise, malus,...).

Vos représentants SPBA/CGT :

Monique GAUTHIER, J-Jacques Thomas, Alain MOULY

Bulletin de contact

NOM : Prénom :

Lieu de travail :

Tél. Travail : Tél. Portable.....

Courriel personnel.....

Bulletin à renvoyer à :

Alain Barasinski, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013

Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : alain.bara@free.fr

ou Alain Mouly, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris- BO 0413

Tél. 05 55 92 29 07 ou 05 55 33 88 52 : Courriel : alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin

Section Caisse d'Épargne

Délégués du Personnel
Auvergne/Limousin

Questions SPBA/CGT
- Réunion du 10 avril 2009 -

Ces questions, bien que portées en Auvergne par nos DP, sont issues de remontées de l'ensemble de nos DP.

QUESTIONS SUR LE PSE ET LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

A - Mobilité géographique

→ sachant que l'accord local de **2002** sur la mobilité géographique sert de référence.

A-1- Pourquoi les primes de mobilité et d'installation n'ont-elles pas été réévaluées ?

Réponse de la Direction : *Les primes de mobilité et d'installation sont suffisamment incitatives et nous ne souhaitons pas les réévaluer.*

Commentaires SPBA/CGT : bizarrement la partie de la réponse orale la plus intéressante pour les salariés n'apparaît pas dans la réponse écrite... en effet, la Direction a indiqué en réunion qu'une mobilité géographique s'étudie plus globalement dans un contexte de gestion de carrière. Cela n'empêche pas qu'une réévaluation (entre 2002 et 2009, les prix n'ont pas stagné !) pour accompagner « socialement » la mobilité n'aurait pas été du « superflu »...

A-2- La nuitée d'hôtel à 60 €, petit déjeuner compris, ne semble plus être dans le marché, allez-vous réajuster l'indemnisation ?

Réponse de la Direction : *Le montant limite des remboursements des frais d'hôtel pour la période transitoire précédant l'installation définitive sera porté à 70 euros, petit déjeuner compris.*

Commentaires SPBA/CGT : un effort unilatéral est consenti... nous verrons s'il est suffisant lors de la négociation programmée pour le 15 mai 2009 où seront notamment évoqués : la mise à jour de l'accord mobilité géographique, la reconduction d'un accord « remplacement vacances scolaires » (*emploi des enfants du Personnel*) et où le point sera fait sur le déroulement de l'accord d'Intéressement (*demande SPBA/CGT*).

A-3- N'est-il pas possible d'adosser la prime d'installation, pour tout ou partie, à des factures pour éviter des prélèvements sur des frais réels ?

Réponse de la Direction : *La possibilité d'adosser la prime d'installation à des frais réels n'avait pas été retenue par les parties signataires de l'accord.*

Commentaires SPBA/CGT : en ce sens la Direction s'en remet à la négociation évoquée ci-dessus.

✕ ✕ ✕

B - Mobilité fonctionnelle

B-1- rétractation et droit à réaffectation : cette possibilité est-elle accordée plus d'une fois ?

Réponse de la Direction : *La faculté de se rétracter ne pourra être utilisée qu'une fois.*

Commentaires SPBA/CGT : là encore, il est dommage que la réponse orale n'ait pas été reprise dans son entier, d'autant plus que le fait d'indiquer « sauf situations exceptionnelles », nous avait paru totalement justifié.

B-2- lors de ces mobilités, le maintien de la classification sera-t-il recherché et/ou assuré ?

Réponse de la Direction : *Les propositions de réaffectation seront effectuées prioritairement sur des emplois de niveau équivalent.*

Commentaires SPBA/CGT : même si cela paraît logique, il est préférable que cela soit noté !

B-3- lors de déclassifications éventuelles, le maintien AGIRC est-il assuré ?

Réponse de la Direction : *L'affiliation à l'AGIRC est conditionnée par une affectation sur un emploi de niveau CM6 minimum. Nous ne pouvons déroger à cette règle.*

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse n'est-elle pas contradictoire (au moins dans certains cas) avec « l'article 7.2 de l'accord collectif national sur la classification des emplois du 30.09.03 : maintien de l'affiliation à l'AGIRC » => « les salariés qui cotisent à l'AGIRC à la date de mise en œuvre du présent accord conservent le bénéfice de cette affiliation. » ? Si des salariés se trouvent dans cette situation, il faudra évidemment y regarder de plus près !!!

✕ ✕ ✕

C - Mobilité Groupe

C-1- en cas de différentiel salarial, la CEPAL peut compléter jusqu'à 200 € bruts : quelles sont les modalités exactes de calcul et de versement de cette disposition ?

Réponse de la Direction : *Les modalités de paiement seront arrêtées avec chaque salarié concerné.*

Commentaires SPBA/CGT : au moins, comme cela, tout le monde est renseigné !!!

Il est vrai que la Direction ne compte pas trop sur... la mobilité Groupe ! C'est pas son « trip » !

✕ ✕ ✕

D - Régime transitoire

D-1- constat : dans les salariés éligibles au régime transitoire, il ne reste que les Femmes nées en 1954 qui ne bénéficient d'aucune aide... la Direction doit rapidement ouvrir les négociations sur le travail des séniors pour rectifier cette anomalie.

Réponse de la Direction : *Nous avons pris acte de la demande de négociation du SPBA/CGT.*

Commentaires SPBA/CGT : lors de la négociation sur le travail des seniors et leur maintien dans l'entreprise (à prévoir pour le 2nd semestre 2009), les mesures d'accompagnement aux départs doivent, à notre sens, y avoir toute leur place. Globalement, il faudra même aller au-delà des seuls salariés éligibles au régime transitoire...

D-2- au-delà de la formule indiquée, il serait bon qu'un exemple chiffré reprenne l'ensemble des dispositions pour bien préciser l'aménagement apporté (*le complément d'un côté -salaire brut, salaire net, allocation-, la poursuite des prises en charge MNCE et CGP d'autre part*). => 3000 € bruts avec 30 ans d'ancienneté par ex.

Réponse de la Direction : *Les modalités de calcul sont expliquées individuellement à chaque salarié concerné avec les montants réels. Nous rappelons qu'il y a moins de 40 salariés concernés.*

Commentaires SPBA/CGT : s'il est vrai que les calculs (39 exactement) sont bien fonction de chaque salarié (carrière, salaire, annuités, etc.) et des options retenus (mutuelle, prévoyance,...), il n'en reste pas moins qu'un canevas collectif aurait bien pu être établi.

D-3- en cas de changement de législation (*possibilité d'avoir une retraite -SS et complémentaire- à taux plein reportée*), une clause de revoyure est-elle prévue ?

Réponse de la Direction : *Il n'est pas prévu de clause spécifique dans l'éventualité d'un changement de législation. Un changement de législation sur l'âge de départ à la retraite concernerait tous les salariés du Groupe bénéficiant du régime transitoire, il n'y a donc pas de raison de prévoir une clause de revoyure spécifiquement pour les salariés éligibles au régime transitoire dans le cadre du PSE.*

Commentaires SPBA/CGT : cette affirmation a au moins une qualité, celle d'être totalement gratuite ! Ne pas prévoir de clause spéciale car d'autres n'en bénéficieraient pas... cela voudrait dire que plus rien ne se ferait ! Le principe même des dispositions d'accompagnement aux départs à la CEPAL a d'ailleurs toujours suivi cette règle... la Direction assurant qu'elle adapterait régulièrement les dispositions en fonction de chaque promotion.

D-4- couverture maladie : il semblerait que de nouvelles instructions aient réduit la durée de couverture ? La Direction est-elle au courant ? Dans l'affirmative, quelles sont les dispositions prévues dans ce cadre ? (*merci de dresser un tableau reprenant les différentes situations : avec ou sans conjoint, ce dernier étant actif ou en retraite... et les surcoûts éventuels*).

Réponse de la Direction : *Les personnes qui cessent de remplir les conditions pour relever en qualité d'assuré social du régime général bénéficient à compter de la date à laquelle ces conditions ne sont plus remplies, du maintien de leur droit aux prestations de l'assurance maladie en nature pendant douze mois. Au delà ils pourront être ayant-droit de leur conjoint, de leur concubin ou de leur partenaire lié par un PACS et à défaut ils pourront adhérer à la Couverture Maladie Universelle (CMU) de base moyennant une cotisation de 8% sur leur revenu fiscal de référence au delà d'un montant non soumis à cotisations, actuellement égal à 8 774 €.*

Commentaires SPBA/CGT : c'est quand même important de le savoir ..., il n'y a pas si longtemps, la couverture se poursuivait sur 3 ans plus l'année en cours. Nous avons demandé un geste supplémentaire pour les salariés qui se retrouveraient dans ce cas. La Direction a refusé prétextant d'un décompte minoré de 3 % pour le calcul du net. Ce qui paraît franchement contradictoire avec les réponses précédentes qui faisaient état d'un calcul personnalisé !!!

D-5- en cas de temps partiel, préciser les dispositions spécifiques de modulation sur la carrière ou de calcul selon un temps plein (*invalidité et mi-temps thérapeutique*).

Réponse de la Direction : *Les salariés travaillant à temps partiel pour des raisons d'invalidité ou de mi-temps thérapeutique bénéficieront d'un salaire de référence équivalent à celui qu'ils auraient perçu s'ils*

avaient travaillé à temps plein. Les salariés qui ont travaillé à temps partiel se verront appliquer un calcul prenant en compte la durée moyenne de travail sur l'ensemble de leur carrière.

Commentaires SPBA/CGT : là encore, c'est mieux quand c'est précisé !

✕ ✕ ✕

E - Départ à la retraite après 60 ans.

E-1- le délai de prévenance était de 6 mois dans les dispositions nationales. Quel est-il à la CEPAL ?

Réponse de la Direction : Le document remis au CE prévoit un délai de prévenance de 6 mois.

Commentaires SPBA/CGT : même s'il est vrai que les propositions intégrées dans le dossier du CE reprenaient essentiellement les dispositions nationales, la CEPAL avait (et a toujours) la possibilité de les faire évoluer. Cette demande voulait juste apporter un peu plus de souplesse à la disposition... son rejet n'en est que plus surprenant.

✕ ✕ ✕

F - Projet personnel et création ou reprise d'Entreprise.

F-1- selon l'éligibilité, les salarié(e)s né(e)s en 1951 sont exclus... qu'en est-il pour les salarié(e)s né(e)s en 1952 et 1953 ?

Réponse de la Direction : Les bénéficiaires doivent être âgés de 57 ans au plus à la date du départ pour projet personnel ou création d'entreprise.

Commentaires SPBA/CGT : la réponse, comme la disposition d'ailleurs, est « couperet » → après 57 ans, c'est NON.

F-2- il est indiqué dans le dossier Comité qu'en aucun cas le salarié doit directement bénéficier de l'assurance chômage. Que se passe-t-il alors dans le cas d'un rapprochement du conjoint ?

Réponse de la Direction : Le cas du rapprochement du conjoint est une exception prévue par les textes sur l'assurance chômage.

Commentaires SPBA/CGT : même si c'est une exception prévue par les textes, la Direction a précisé que la mutation du conjoint devait respecter certains délais et formalismes.

F-3- l'indication prévue sur l'Intranet : « recherche d'un nouvel emploi ou formation dans ce but » est contraire à la philosophie affichée... c'est la porte à tous les abus. La Direction en est-elle consciente ?

Réponse de la Direction : Les salariés à la recherche d'un nouvel emploi peuvent s'adresser au cabinet ALTEDIA qui leur apportera une aide pour définir leur projet professionnel.

Commentaires SPBA/CGT : la réorientation professionnelle, sans aucun droit de retour, n'est pas sans risques.

F-4- est-il possible que, dans certains cas, les indemnités statutaires sur le licenciement économique puissent être plus favorables que les mesures du PSE (projet personnel ou pour création d'entreprise) ?
Si tel est le cas, un complément sera-t-il octroyé ?

Réponse de la Direction : L'indemnité de départ volontaire est toujours au moins égale à l'indemnité prévue à l'article 2.2.5 de l'accord collectif national sur les instances paritaires nationales du 22/12/94.

Commentaires SPBA/CGT : au minimum, cette égalité supposée est la moindre des choses ! Il ne faut pas oublier que nous sommes dans le cadre de licenciements et que les mesures les plus favorables doivent être appliquées.

F-5- « Les départs volontaires doivent conduire à permettre un salarié dont l'emploi serait supprimé de pouvoir bénéficier d'une solution effective de reclassement, à ce titre, seuls les départs volontaires répondant à cet objectif seront acceptés » : décryptage ?

Réponse de la Direction : Les départs volontaires devront concerner des salariés dont le poste est supprimé ou dont le départ permettra le reclassement d'un salarié dont le poste est supprimé.

Commentaires SPBA/CGT : cette interprétation nous laisse relativement perplexe. Le jeu de « dominos » est, dans ce cadre, sans fin !!!

F-6- dans certaines explications, il est indiqué projet professionnel... quelle est la différence avec projet personnel ? Par prolongement en liaison avec les formations indemnisées, le cadre de l'indemnisation n'est-il ouvert que pour les seules formations pour un projet professionnel ?

Réponse de la Direction : Le projet personnel doit sauf exception (rapprochement du conjoint) être en rapport avec un projet professionnel évitant l'inscription directe à l'assurance chômage. Les formations indemnisées doivent concourir à la réalisation du projet professionnel.

Commentaires SPBA/CGT : la précision est de taille et délimite nettement les possibilités offertes par cette mesure d'accompagnement.

F-7- le soutien à la création d'emploi est-il ouvert : - seulement si le salarié vient de la CEPAL ? - seulement si le salarié vient du GCE ? - même si le salarié était hors GCE ?*

Réponse de la Direction : *Le soutien à la création d'emploi ne s'applique qu'aux salariés de la CEPAL dont l'emploi serait supprimé ou dont le départ permettrait le reclassement d'un salarié dont le poste est supprimé.*

Commentaires SPBA/CGT : de fait, l'aide à l'embauche est fort restrictive.

✕ ✕ ✕

G - Temps partiel de fin de carrière

G-1-* comment sera effectué le décompte de l'effectif perdu ?

Réponse de la Direction : *La diminution du temps de travail servira de référence pour évaluer la baisse d'effectif ETP.*

Commentaires SPBA/CGT : si le cumul permet de sauver quelques emplois, c'est au moins cela de gagner.

G-2-* sauf cas particulier, il ne concernerait que les salariés des fonctions support. Les agences habitat rentrent-elles dans ce périmètre ?

Réponse de la Direction : *Les agences habitat sont mises en place dans le cadre de la réorganisation de la CEPAL. Les emplois de ces agences correspondent à des créations de postes qui ne sont pas concernées par les temps partiels de fin de carrière.*

Commentaires SPBA/CGT : même si, dans le cadre de la réorganisation, aucun temps partiel de fin de carrière n'est envisagé pour les salariés travaillant au commercial, il sera indispensable de revoir cette extension lors de la négociation sur la carrière des seniors et leur maintien dans l'Entreprise.

G-3-* définition de la prime mensuelle brute ? (prise en compte dans tous les références ou non)

Réponse de la Direction : *Il s'agit d'une prime mensuelle qui n'est pas prise en compte pour le calcul du 13ème mois, de la part variable ou de l'intéressement/Participation.*

Commentaires SPBA/CGT : c'est bien dommage, en commençant par le calcul du 13^{ème} mois !

G-4-* quelle est la proposition si le (la) salarié(e) a moins de 3 ans à faire ?

Réponse de la Direction : *Si le salarié est à moins de 3 ans de la retraite à taux plein il pourra bénéficier du temps partiel de fin de carrière sur la période d'activité qui lui reste avant son départ à la retraite.*

Commentaires SPBA/CGT : même si la réponse est logique, la précision était nécessaire...

G-5-* quel est l'aménagement si le (la) salarié(e) a plus de 3 ans à faire pour être au taux plein ? Si la législation change au cours des 3 années ?

Réponse de la Direction : *Les salariés à plus de 3 ans de la retraite à taux plein ne remplissent pas les conditions pour bénéficier du temps partiel de fin de carrière. Il est impossible de prévoir les conséquences d'un changement de législation sans en connaître la teneur.*

Commentaires SPBA/CGT : ce couperet se justifie-t-il ? Rien n'est moins sûr ! La négociation de fin d'année devra bien évidemment se pencher sur cette disposition.

✕ ✕ ✕

H - Commission de recours

H-1- la Direction peut-elle préciser les cas de saisines de la commission et le cadre des recours ?

Réponse de la Direction : *La commission de recours pourra être saisie sur d'éventuels cas de non respect du volontariat et sur des contestations portant sur les modalités d'application des mesures d'accompagnement*

Commentaires SPBA/CGT : pour le SPBA/CGT, Jean-Jacques THOMAS (☎ 05.55.87.89.82) siègera comme titulaire dans cette commission de recours. Alain BARASINSKI (☎ 06.65.15.20.13) assurera la suppléance éventuelle.

Si besoin, n'hésitez pas à nous contacter (par téléphone ou par mail)...

✕ ✕ ✕

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT :

Maryse BRUNEL ; Catherine MOREAU ; Christian PRADAL ; Alain BARASINSKI
Monique GAUTHIER ; Jean-Jacques THOMAS ; Alain MOULY.

Préambule

Les Délégués du Personnel souhaitent que la Direction prenne la mesure des questions posées en apportant des réponses concrètes, ne laissant pas la place au double langage entre ce qui est affirmé d'un côté par la Direction et les pratiques inverses quotidiennes de l'autre.

Cette remarque est une remontée quasi-permanente des salariés : est-ce aussi difficile, pour qu'une position de la Direction soit respectée ?



1) SUIVIS... roses, bleus, jaunes, multicolores,... → un seul point commun, ils sont TOUS SAUVAGES !

Votre dernière réponse sur le sujet des suivis sauvages est inacceptable. La Direction en cautionnant de fait les dérapages signalés en devient implicitement l'instigatrice !!!

Les salariés demandent instamment l'arrêt de cette accumulation de suivis qui ne sert à rien, sauf à faire perdre du temps et mettre x-fois plus de pression sur les « salariés-producteurs » !

Réponse de la Direction : Elle estime effectivement normal pour l'exercice de son activité qu'un Directeur de Groupe et/ou d'Agence puisse mettre en place un suivi manuel pour répondre à des exigences du moment et lorsque les outils de pilotage commerciaux ne le permettent pas. On ne peut donc pas parler de tableaux de bord sauvages.

Commentaires SPBA/CGT : que des compteurs ne soient pas informatisés ou que la fiabilité de ceux-ci laisse à désirer sert de prétexte à une Direction qui ouvre la porte aux abus et reprend sa posture favorite, celle de l'autruche ! La réponse qui est faite ignore volontairement les suivis « papier » en doublons (ou plus) et c'est inacceptable.

2) CRC : Agence Vichy Clémenceau traitée par DERIL. Le remplacement de cette agence par une autre de la CEPAL est prévu : par quelle agence et à partir de quand ?

Réponse de la Direction : En remplacement, l'agence de Cournon a été prise en charge par l'ATC en débordement depuis le 13 mai.

Commentaires SPBA/CGT : il faut voir à long terme mais pour l'instant peu d'appels arrivent au CRC. Certains choix ne sont pas neutres et peuvent avoir nettement plus de conséquences qu'une simple histoire de transfert d'agence d'un centre d'appels vers un autre.

3) Challenge BANCA DOM et transferts LIVRET A Renonciation transfert livret A = 10 Euros ; domiciliation de salaire = 10 Euros. Comment ces rétributions seront-elles distribuées : sous quelle forme et à quelle date ?

Réponse : Le challenge suppose que les domiciliations soient effectives et vérifiées 3 mois après leurs déclarations. Nous pouvons envisager une remise des prix en septembre sous forme de chèques cadeaux.

Commentaires SPBA/CGT : ne pas oublier que ces émoluments sont soumis aux cotisations et impôts !

4) Baisse des taux d'épargne en mai Pour contrer cette baisse et conserver les clients, la Direction a-t-elle l'intention d'aider les commerciaux avec des offres défensives intéressantes ?

Réponse de la Direction : L'assurance vie et les parts sociales offrent un rendement intéressant en ce moment à la CEPAL, ainsi qu'une réponse adaptée aux échéances de placement de nos clients.

Commentaires SPBA/CGT: que du très classique... en somme !

5) Dérives référentiel Métier * Pourquoi au CRC est-il demandé aux conseillers d'effectuer des appels sortants concernant les clients IARD quittant la CEPAL afin de les retenir ?

* Quelle est la formation qui a accompagné ce type de « vente » ?

* Ne serait ce pas plutôt une démarche du gestionnaire de l'agence de rattachement ? D'ailleurs, comment peut-on savoir, si ce dernier ne l'a pas déjà fait lui-même auparavant ?

Réponse de la Direction : L'opération que nous allons mener la semaine prochaine est un test et une première dans le groupe. Les appels sortants font partie de l'activité des Télé Conseillers.

Une formation a été faite à tous les Télé Conseillers la semaine dernière par l'animateur de GCEA.

Cette démarche n'est pas faite en agence car le CRC la prend en charge sous forme de test pour soulager les agences de ces appels particuliers.

Commentaires SPBA/CGT : finalement, après modification, cette opération prévue la 1ère semaine de juin se présenterait sous forme de rendez-vous pris pour les gestionnaires de clientèle. La « formation d'1 heure » fait vraiment dans le style « lance-pierres ».



6) Préalable à toute commercialisation ? Pourquoi, par exemple, demande-t-on aux Conseillers Clientèle d'effectuer des RDV Santé alors qu'au préalable aucune formation ne leur a été dispensée ?

Rappelons que, pour les gestionnaires, ils sont toujours en attente d'un approfondissement car la « simi-formation » avait été de très courte durée (2 heures uniquement) !

Réponse de la Direction : Des sessions d'une journée de formation en salle avec utilisation de l'appli-informatif ont été dispensées sur l'offre santé en 2007 et 2008. La session 2009 est en cours.

C'est en tout, un peu plus de 900 formations qui auront été faites, offrant la possibilité à l'ensemble de la force commerciale de se former à ce produit.

Commentaires SPBA/CGT : Là encore, peut-on appeler cela de la « formation » ? → 2 heures dispensées le matin et des tests pratiques l'après-midi sur l'outil informatique... surtout quand celui-ci ne fonctionne pas !

7) Comptes et décomptes Beaucoup de gestionnaires en clientèle doivent consacrer une partie de leur temps au remplacement des conseillers commerciaux. Lors des analyses diverses et variées, comment en est-il tenu compte (part variable, référentiel, suivi d'activité par rapport aux nombres de rdv...) ?

Réponse de la Direction : La Direction rappelle qu'en fonctionnement normal le référentiel métier prévoit qu'un Gestionnaire de Clientèle puisse accomplir jusqu'à 10% de son temps à l'accueil. De plus, elle effectue des remplacements lorsque la durée de l'absence est supérieure à 3 semaines.

Commentaires SPBA/CGT: la question exacte rappelée en séance portait sur les autres remplacements, car aucune plage n'est consacrée à l'imprévu dans la vie professionnelle du gestionnaire... Avec cette énième réponse « bateau », la Direction botte une nouvelle en touche, plutôt que de se pencher sur la réalité des situations.

8) Place de parking

* **Aurillac Square** - suite à la vente des locaux, les salariés ont des frais supplémentaires, notamment ceux de parkings. Une prise en charge par la Direction est-elle prévue ?

* **Delille** - Lorsque le parking est saturé, la prise en charge des frais de parking est-elle prévue ?

Réponse de la Direction : La CEPAL vient de mettre en place le dispositif légal de remboursement des frais de transport. Il n'est pas envisagé de prendre en charge les frais de parking dans les situations citées dans la question.

Commentaires SPBA/CGT: la réponse est un peu courte, oubliant de fait les situations de formation par exemple sur Delille, dans lesquelles les salariés se font rembourser les déplacements et, le cas échéant, le parking payant y compris. C'est d'ailleurs indiqué dans la fiche pratique CEPAL au sein de la phrase suivante... « Les frais pris en charge doivent correspondre à des frais réellement engagés (la signature de l'état des frais entraînant la reconnaissance de ceux-ci). Les frais sont remboursés uniquement sur présentation des justificatifs (taxi, bus, péage, **parking...**) ».

9) Annuaire CEPAL Pouvez-vous nous donner la raison de la disparition de certains collaborateurs de l'annuaire alors que d'autres sont doublés ?

Réponse de la Direction : L'annuaire interne de la CEPAL est géré par l'outil Gestion des EDS (Eléments de Structure), outil basé sur le critère de poste fonctionnel.

Par conséquent, lorsqu'un salarié se trouve, du fait de son absence, remplacé sur son poste, il disparaît automatiquement de la base de l'annuaire. Selon le même principe, un salarié peut avoir besoin dans le cadre de son activité de 2 postes opérationnels, il apparaîtra alors 2 fois sur l'annuaire.

Commentaires SPBA/CGT: si certains pensent « Progrès technique », beaucoup d'autres y verront l'inverse.

10) Fusion CE/BP A ce jour, les salariés sont dans l'expectative. Une information régulière de l'avancée de ce rapprochement ne peut-elle pas être prévue ?

Réponse de la Direction : Cette question ne relève pas des attributions des délégués du personnel.



Commentaires SPBA/CGT: la bêtise de la réponse se suffit à elle-même, sans autre commentaire.

11) ARCADE Les ruptures de stock sur certains imprimés, comme les conditions générales pour ouverture de compte épargne que l'on doit faire signer au client, entraînent le « non respect » du dossier client à transmettre à Arcade par le fait évident d'être « non complet ». Tout ceci ne facilite pas le travail des collaborateurs qui doivent, en plus de l'ouverture de compte, aller à la pêche aux documents dans l'intranet.

* Ne serait-il pas plus judicieux d'avoir, sur un simple clic lors de l'ouverture, l'ensemble des documents nécessaires ? Qu'en pensez-vous ?

Réponse de la Direction : Cette suggestion sera remontée à la Direction du Plan Stratégique et de la Qualité, et sera examinée dans le cadre du chantier BDD « évolution du réseau physique » issu du Plan Stratégique et traitant notamment de l'évolution de l'organisation interne de l'agence.

Commentaires SPBA/CGT: les utilisateurs voient quotidiennement l'ampleur de la tâche !

12) SAGA, PUMA,... Les commerciaux se demandent quand ils pourront compter sur un outil fiable ?

Réponse de la Direction : Tous les dysfonctionnements sont remontés régulièrement à Ecureuil Vie afin que des améliorations soient apportées.

Commentaires SPBA/CGT: C'est pile à ce moment qu'on attaque la falaise !

13) IARD et promos d'avril La promo (- 20 % sur la gamme auto) qui était maintenue jusqu'au 1^{er} mai 2009 n'a pas été respectée. Les commerciaux se sont trouvés en porte à faux vis-à-vis de la clientèle pendant toute cette période comprise entre le 20 avril et le 1^{er} mai. Quand va-t-on avoir un plan de marche cohérent ?

Réponse de la Direction : La promo de -20% portait sur l'offre auto F1, F2, F3 et F4 pour repositionner celle-ci en termes tarifaires.

La CEPAL étant pilote sur la nouvelle offre « Mon auto & moi » à partir du 21 avril, l'ancienne offre n'était plus accessible. Cependant, aucune communication client n'avait été faite ; la tarification de la nouvelle offre est voisine de celle de l'ancienne offre à tarif réduit de 20% ; les devis faits avant le 21 avril sont valables 2 mois comme d'habitude et peuvent être repris tels quels avec leur réduction.



Dans ce dernier cas, les vendeurs ont intérêt à proposer un devis sur la nouvelle offre et à comparer le rapport « qualité/prix ».

Commentaires SPBA/CGT : ordre, contrordre, contre contrordre, c'est à s'y perdre. Pendant ce temps là, les Commerciaux se retrouvent toujours confrontés aux clients.

14) IARD nouvelle offre Depuis le 2 mai 2009, l'offre auto ayant évolué (*nouvelle catégorie, etc....*)... un client aura-t-il la possibilité de modifier son ancienne offre par avenant ou devra-t-il attendre la date anniversaire de son ancien contrat pour réaliser cette modification ?

Réponse de la Direction : *Comme il a été précisé en formation, la possibilité de faire des avenants viendra ultérieurement. L'objectif de la nouvelle offre est de faire de la conquête de nouveaux clients.*

Commentaires SPBA/CGT: il semble cependant que, même si c'est (soi-disant) à éviter..., si le cas se présente, il faut clore le 1^{er} contrat pour en ouvrir un nouveau.

15) Fermetures de points de vente unipersonnels. Comment se fait-il que des plannings sont déjà élaborés, avec les personnes désignées, et que le Comité d'Entreprise attend encore les premières « intentions » de fermeture ? Pour ce « sale » boulot, des procédures claires seront-elles établies et proposées aux volontaires désignés d'office ?

Réponse de la Direction : *Ce dossier fait l'objet d'études préparatoires et sera présenté à une prochaine réunion du Comité d'Entreprise.*

Commentaires SPBA/CGT: nouvelle non consultation CE ! Ce n'est pas facile d'être pris la main dans le sac !!!

16) Départs et couverture assurance maladie. Le changement de législation, récemment avéré, va provoquer des surcoûts non connus à l'époque pour les départs des salariés qui seront concernés. La Direction peut-elle prendre en compte ce changement en abondant à proportion l'indemnité de fin de contrat ?

Réponse de la Direction : *La Direction étudie actuellement ce sujet qui fera l'objet d'un point en Comité d'Entreprise.*

Commentaires SPBA/CGT: ...cette application rentre totalement dans les prérogatives DP. Il faudra bien y revenir !

17) Octroi du ticket restaurant. Certaines situations pénalisent les salariés sur l'octroi des tickets restaurant (*changement de jour pour raison de service ou mission à moins de 20 km sans remboursement de repas*), les DP demandent l'adaptation du logiciel ou une saisie spécifique afin d'éviter ce genre de désagrément ?

Réponse de la Direction : *Il convient que le salarié saisisse sa présence dans la GTA.*

** Par exemple si le salarié vient travailler un jour de récupération cycle, il doit saisir « récup cycle travaillé » et le jour où il récupérera ses heures il doit saisir « récup cycle ».*

Pour les salariés en 4,5 j, si le salarié doit travailler la demi-journée de repos, il doit saisir « heures à récupérer », et pour récupérer ses heures il doit saisir « récupération ».

Toutes ses saisies doivent être enregistrées par le menu générique : « Mes absences - poser une demande d'absence » ce qui permet d'envoyer la demande au manager pour validation.

** La saisie de ces informations permet de générer un ticket restaurant pour la journée travaillée et la suppression sur la journée de récupération.*

** Pour ce qui est de la mission, il n'est pas possible de modifier le paramétrage du logiciel car le principe retenu pour les missions c'est avec repas (majorité des cas), il est donc conseillé d'utiliser « réunion sans repas » pour permettre d'enregistrer l'événement sans incidence sur l'octroi du ticket restaurant.*

Commentaires SPBA/CGT: il n'y a plus qu'à mettre en pratique !



Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

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



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

**DP LIMOUSIN
du 06 Mai 2009**

1/ CONSEILLERS OU VENDEURS

Dans la formation du Jeudi 09 Avril concernant l'Eco-Prêt, un « slide » faisait référence au travail des vendeurs. Rassurez-nous nous sommes toujours des Conseillers ?

Réponse de la Direction : La Direction confirme bien le rôle de conseil des commerciaux auprès des clients tout en indiquant que l'activité vente est aussi importante.

Commentaires SPBA/CGT : Nous trouvons que cette appellation « Vendeurs » dans cette formation était déplacée. Nous ne laisserons pas la Direction faire du Réseau une équipe de « Vendeurs ». Trop de clients sont là pour nous le rappeler !

2/ GESTIONNAIRES EXPERTS

Lors de la dernière NAO, la Direction nous avait fait part de sa volonté de créer des postes de Gestionnaires de Clientèle « Experts ». Où en êtes-vous sur le sujet et pourquoi ne pas l'avoir repris dans le constat de fin de processus de la NAO ?

Réponse de la Direction : Ce sujet important fait partie du Plan Stratégique 2009/2012. Aussi la Direction pense qu'en 2009/2010, sa mise en place devrait être effective.

Commentaires SPBA/CGT : Nous pensons, nous aussi, qu'il est urgent que ce sujet aboutisse afin d'apporter une valorisation aux compétences de certains.

3/ BRIVE-PARIS

L'agence doit être bientôt rénovée. Pouvez-vous nous dire comment cela va se dérouler ?

Réponse de la Direction : La Direction nous annonce que le point de vente de Brive-Paris sera fermé sur les mois de Juillet, Août et Septembre afin de pouvoir réaliser les travaux. Les clients devront se rendre à Brive-Jaurès pour faire leurs opérations et rencontrer leurs conseillers.

Commentaires SPBA/CGT : Cette réponse appelle de nombreuses interrogations (locaux dédiés, personnel, objectifs, CDD vacances...) que nous ne manquerons pas d'aborder lors des DP de Juin ! De même nous attendons que le dossier soit transmis au CHSCT pour qu'il puisse apporter ses recommandations à cette opération.

4/ BAROMETRE QUALITE (BSM)

Un sondage a eu lieu, auprès des collègues du Réseau afin d'évaluer la qualité de service de sept filiales. Avez-vous des résultats à nous transmettre ?

Réponse de la Direction : A ce jour la Direction ne connaît aucun résultat à cette enquête.

Commentaires SPBA/CGT : Nous reposerons donc la question en Juin !

5/ PSE

Un collègue qui envisagerait de partir dans le cadre du « régime transitoire », est-il assuré de la prise en charge par la CEPAL (ou la CGP-CGR) des cotisations au régime complémentaire de retraite afin de lui garantir sa pension correspondante à taux plein ?

Réponse de la Direction : Oui, conformément à l'article 26 du règlement CGR-CGP.

6/ PSE-bis-

En cas de réduction du temps de travail, une prime est allouée en complément du salaire.

- Bénéficie-t-elle des exonérations liées au PSE ?
- Est elle un élément constitutif du salaire et donc soumise à cotisation prise en compte pour le calcul des droits à retraite ?

Réponse de la Direction : Cette prime, considérée comme un élément du salaire, n'est pas exonérée mais est prise en compte pour le calcul des droits à retraite.

7/ RDV « LAPINS »

Il semblerait que le service marketing ne soit pas au courant du taux important de RDV non honoré sur appels télémarketing. La Direction peut-elle nous donner des statistiques sur le sujet ?

Réponse de la Direction : La Direction n'a pas apporté de statistiques sur ce sujet. Elle nous rappelle que Phone Action Conseil est payé au nombre de RDV honorés.

Commentaires SPBA/CGT : Nous espérons qu'au DP de Juin une information nous sera transmise. En cette période de phoning exacerbé, il est bon de souligner que les commerciaux ressentent une perte de confiance des clients qui renoncent à venir aux RDV même sur appel « Conseiller ».

8/ AUGMENTATIONS INDIVIDUELLES

La Direction peut-elle nous donner le nombre de personnes n'ayant eu aucune augmentation individuelle depuis la mise en place de ce dispositif (hors augmentations conventionnelles)?

Réponse de la Direction : La Direction avait réservé sa réponse sur le sujet au Comité d'Entreprise de Mai. Elle ne la donnera en DP qu'en Juin.

Commentaires SPBA/CGT : Nous reposerons la question en Juin si nécessaire.

9/ XENIUM

Où en est le réaménagement du site avec l'arrivée prévue des activités « Successions et BDR » ?

Réponse de la Direction : Le plan de réorganisation des locaux va être présenté au CHSCT et au CE en Mai. La Direction estime que la période idéale de transfert des activités serait fin Juin. Cela dépend maintenant des observations que vont relever le CHSCT et le CE.

Commentaires SPBA/CGT : Espérons que ce transfert ne se réalisera pas trop dans la précipitation et avec un minimum d'espace vital pour chacun surtout lorsque la communication téléphonique est permanente!

10/ CONTINUITÉ D'UN CDD

Pouvez-vous nous expliquer comment s'enchaînent pour une même personne deux contrats qui entourent un week-end?

Réponse de la Direction : Si d'un point de vue légal le CDD s'arrête le Samedi midi et reprend le Mardi matin, dans la pratique la CEPAL continue à rémunérer le salarié pendant le week-end.

11/ CONTINUITÉ D'UN CDD-bis-

En cas de discontinuité l'espace d'un week-end, le CDD est-il pénalisé financièrement ?

Réponse de la Direction : Compte tenu de réponse précédente, le CDD n'est pas pénalisé financièrement.

Commentaires SPBA/CGT : Les remontées du terrain ne semblent pas correspondre aux dires de la Direction. Cependant nous prenons acte de sa position.

Vos représentants SPBA/CGT :

Monique GAUTHIER, J-Jacques THOMAS, Alain MOULY

Bulletin de contact

NOM : Prénom :

Lieu de travail :

Tél. Travail : Tél. Portable.....

Courriel personnel.....

Bulletin à renvoyer à :

Alain Barasinski, délégué syndical SPBA/CGT, Monluçon-Courtais - BO 3013

Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : alain.bara@free.fr

ou *Alain Mouly*, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris- BO 0413

Tél. 05 55 92 29 07 ou 05 55 33 88 52 : Courriel : alain.mouly@cepal.caisse-epargne.f

1) (In)Formation du jeudi

- * A partir de quelle date est prévu le changement de plage horaire ? Quels sont les contenus supposés ?
- * Où en est l'information clientèle, la logistique, etc... ?

Réponse de la Direction : Le projet ainsi que l'information clientèle ne seront mis en place qu'après l'avis du Comité d'Entreprise. Les modules de formation seront adaptés à la durée et les thèmes resteront diversifiés.
L'information clientèle se fera à travers les différents canaux à disposition.



Commentaires SPBA/CGT : la Direction n'avait pas prévu, à ce jour, la consultation du CHSCT. Nous lui avons indiqué que, suite à une visite à l'Inspection du Travail, cette consultation était nécessaire. Elle en a pris bonne note.

2) Carte CBR

- * Les résultats sont désastreux, le fonctionnement également. Pensez-vous qu'un jour cette carte sera fiable ? Est-il prévu qu'un jour, elle soit liée à une ouverture de compte pour une plus grande fidélisation de la clientèle ?

Réponse de la Direction : La Carte Bancaire Rechargeable est à destination des 12-14 ans. La CBR est bien une carte prépayée dont les règles sont fixées par les parents.
Depuis novembre dernier, nous n'avons reçu aucun problème technique majeur.
A ce jour, il n'est pas prévu que la CBR soit liée à un support compte courant.
Sur la même période (fin mai), nous sommes à +107% de production brute CBR par rapport à 2008.

Commentaires SPBA/CGT : nous observons quand même des lacunes, à savoir la mise en opposition de la carte qui ne semble possible que par le service Epargne-Placement, d'où le souci engendré durant le week-end. Nous regrettons, également, que ce produit ne fidélise pas davantage les jeunes par l'absence d'ouverture de compte.

3) Bancarisation :

- * Fin prochaine de l'offre existante : qu'est-il prévu à la suite pour fidéliser une nouvelle clientèle ?
- * Une offre banca/dom ne pourrait-elle pas exister vis-à-vis de cette clientèle ?
- * Avec la baisse des taux annoncée pour août, une offre est-elle à l'étude pour contrer celle-ci ?

Réponse de la Direction : L'offre 15 €, pour toute captation de nouveau revenu, perdure jusqu'à fin 2009.
Le Comité des Prix de juin 2009 décidera de la reconduction ou non d'une offre promotionnelle en tenant compte des résultats passés et de la rentabilité d'une telle action.

Commentaires SPBA/CGT : encore faudrait-il mettre en place des moyens d'envergure pour faire face aux objectifs ambitieux de la Direction.



4) Sofimac : La Direction est-elle satisfaite de la commercialisation de Sofimac ?

Réponse de la Direction : Les efforts réalisés particulièrement en fin de période par l'ensemble des collaborateurs de la CEPAL ont permis d'atteindre un bon niveau de collecte sur le Fond d'Investissement de Proximité SOFIMAC Partenariat. Avec un résultat de 2,7M€, le contingent de 4M€ est placé à hauteur de 67%.

Commentaires SPBA/CGT : les Gestionnaires de Clientèle ont été mis à contribution devant l'important contingent qui restait à placer et ceux-ci se sont tournés vers la clientèle habituée à prendre des produits défiscalisant comme les FCPI, FIP. Certes, ce qui est fait n'est plus à faire... mais cette clientèle ne va-t-elle pas manquer ensuite, lors des contingents à placer en fin d'année ?

5) Ventes et parts sociales :

Quand la commercialisation des parts sociales sera-t-elle considérée comme une vente ?

Réponse de la Direction : Une demande est en cours chez mysis, qui fera l'objet d'une décision communautaire.

Commentaires SPBA/CGT : l'accent étant mis sur la commercialisation des parts sociales, il serait « bienvenu » que les Commerciaux y trouvent une reconnaissance.

6) Objectifs :

Lors de la FDJ du 04 juin 2009, une modification a été annoncée : « les objectifs des parts sociales (+Téoz +Santé+Banca+ collecte assurance vie...) doivent être atteints au 30/09 » !!!

Cette annonce est-elle sérieuse ?

Réponse de la Direction : Les priorités de l'été, comme présentées lors des Rencontres Commerciales de mi-mai, sont les Parts Sociales (100%), la santé (80%), la souscription d'assurance vie (80%) et le crédit conso (80%).



Commentaires SPBA/CGT : lorsque les objectifs annuels doivent être bouclés sur une période de 9 mois, c'est encore et toujours plus de stress dans le quotidien des commerciaux ! Finir avant l'heure devient dès lors condamnable !

7) Gestionnaire de clientèle et référentiel métier :

Au vu du contexte actuel et des difficultés pour atteindre le nombre de rendez-vous prévu, quelle solution la Direction va-t-elle nous apporter si nous devons passer à 25 RDV ?

Réponse de la Direction : Le passage du référentiel GC à 25 rendez-vous tient compte de l'ensemble des activités sur la durée de travail hebdo et des durées différenciées de temps de RDV.

Commentaires SPBA/CGT : il a été dit, lors des petits déjeuners « on met la barre à 25 pour arriver à 20 » ! De plus, ces cogitations plus théoriques que pratiques occultent de fait l'ampleur des tâches administratives... la charge réelle de travail est complètement ignorée... et les heures supplémentaires s'empilent, toujours et encore !

Sur cette question, l'Inspection du Travail préconise également l'avis du CHSCT !

8) Suivis sauvages et réponses de la Direction :

* En quelques semaines, les contradictions de la Direction laissent perplexes ! Pourquoi de telles contradictions ?

* Les salariés se demandent à partir de quand ils auront des conditions de travail améliorées avec l'arrêt total des suivis sauvages ?

Réponse de la Direction : Il n'y a pas de contradiction. Comme cela a été dit lors de la précédente réunion, les suivis manuels mis en place par un Directeur de Groupe et/ou d'Agence dans le cadre de l'exercice de son activité, pour répondre à des exigences du moment et à défaut d'outils de pilotage commerciaux, ne constituent pas des tableaux de bord sauvages.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse ne fait que nier l'évidence et les divers exemples apportés chaque fois.

Sûrs de notre bon droit, nous ne calerons pas et dénoncerons l'empilage contreproductif des suivis sauvages.

Pour mémoire, lors de la grève de 2000, l'accord de fin de grève stipulait « Le développement de l'activité commerciale et la recherche d'une meilleure productivité ne sauraient en rien justifier l'emploi de méthodes de management maladroites ou désordonnées... ». Il serait mal venu de l'oublier !

9) Conditions de travail.

Devant la réalité de plusieurs situations, les dysfonctionnements récurrents, les annonces intempestives sans lien avec le vécu journalier, sans parler des produits défaillants ou des pertes financières où le Groupe fait les unes... les salariés ne peuvent que constater une aggravation quotidienne de situations de travail déjà dégradées. La Direction a-t-elle conscience de ce vécu ? Que compte-t-elle faire pour y remédier ?



Réponse de la Direction : *Le diagnostic souhaité par le Directoire de la CEPAL et le CHSCT, qui va être lancé prochainement à la CEPAL a pour objet d'identifier, de quantifier et de prévenir le stress et les facteurs de stress liés à l'environnement professionnel dans le but d'établir par la suite un plan d'actions adapté.*

Commentaires SPBA/CGT : même si, à la suite de l'enquête sur la prévention du stress, il faut espérer un plan d'action digne de ce nom, rien n'empêche la Direction de prendre le taureau par les cornes et de régler les urgences !!!

10) Ouvertures et réaménagements d'agences

Quels sont les projets en cours et pour le 2ème semestre ?
Quelles sont les agences concernées ?

Réponse de la Direction : *Cette question ne relève pas des attributions des Délégués du Personnel*

11) Agences unipersonnelles : maintien ? fermeture ?

Où en sommes nous avec ces points de vente sachant que certains comme St-Georges-de-Mons, Montmarault, Vallon-en-Sully, etc ...se mettent déjà en position de « fermeture annoncée » ?

Réponse de la Direction : *Cette question est en cours d'étude et sera présentée en Comité d'Entreprise.*

Commentaires SPBA/CGT : comme à la 1^{ère} et la 7^{ème}, cette question doit faire l'objet, d'après l'Inspection du Travail, d'une consultation du CHSCT. De plus, la consultation du CE doit être approfondie...

Finalement la Direction a revu sa position et les consultations réglementaires verront bien le jour.

12) CRC – Accord local et pause obligatoire



L'article 1-5 de l'accord local sur le CRC stipule : « Durée du travail : ... Cette durée de 35 heures comprend les temps nécessaires à la restauration et les temps consacrés aux pauses, à prendre par "roulement". **Les pauses proprement dites ... sont ... de 15 ... minutes, ... étant prises toutes les deux heures de travail effectif.....** »

Devant les remontées répétées de difficultés sur l'application de ce point de l'accord, les Délégués du Personnel demandent qu'une enquête CHSCT soit diligentée afin d'émettre des propositions dans le but de régler ce dysfonctionnement.

Réponse de la Direction : *Un dispositif privilégiant la souplesse et la responsabilité du personnel a été mis en place. La Direction peut mettre en place un planning défini si cela correspond à une demande majoritaire des collaborateurs du CRC.*

Commentaires SPBA/CGT : pourquoi l'ancien système, sous forme de bandeau lumineux donnant le nombre des appels à l'instant T, a-t-il été supprimé ? Celui-ci, faut-il le rappeler, donnait satisfaction à tous et permettait une gestion autonome des pauses. Les autres méthodes qui ont été mises en place depuis se révèlent très scolaires. Ce n'est pas la peine d'en ajouter ! Il y a sans aucun doute des réflexions à mener collectivement... une enquête du CHSCT pourrait y concourir.

13) Frais de parking

Suite à votre dernière réponse incomplète, pouvez-vous indiquer les cas de remboursements de frais de parking ?



Réponse de la Direction: *Les frais de parking sont pris en charge sur justificatifs dans le cadre de déplacements professionnels (réunion de travail, formation...).*

Commentaires SPBA/CGT : une réponse complétée facilite grandement la compréhension de tous...

14) Remplacement au commercial ?

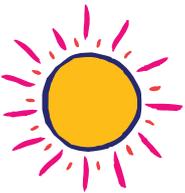
Suite à nomination, la vacance d'un poste commercial a-t-elle une durée maximum ? Lors de la recherche du remplaçant, des missions ne sont-elles pas envisagées ?

Réponse de la Direction : *Il n'y a pas de durée de vacance prévue, l'objectif étant toujours de pourvoir les emplois dans les meilleurs délais. La mise en œuvre d'une mission n'a pas de caractère systématique et relève d'une décision conjointe entre le management commercial et la DRH.*

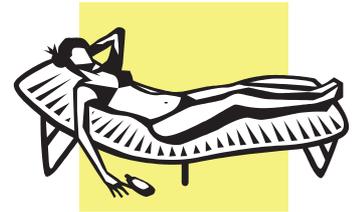
Commentaires SPBA/CGT : encore faudrait-il s'en donner les moyens ! Pour l'instant, le constat est sévère : pas de remplacement, personne en mission.... et une équipe qui subit doublement ce manque en Personnel.

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

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



En vous souhaitant de
très bonnes vacances



Bulletin de contact



NOM : Prénom :

Lieu de travail :

☎ travail : ☎ portable :

courriel personnel :

Bulletin à renvoyer à :

Alain BARASINSKI, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013

Tél. 06.65.15.20.13 courriel : alain.bara@free.fr

ou à Alain MOULY, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris – BO 3413

Tél. 05.55.92.29.07 ou 05.55.33.88.52 courriel alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr



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

**DP LIMOUSIN
du 05 Juin 2009**

1/ BRIVE-PARIS

Lors des derniers DP, La Direction nous a informés que le point de vente de Brive-Paris serait fermé de Juillet à Septembre pour rénovation. Les clients devront se rendre à Brive-Jaurès pour être servis. Cette information appelle plusieurs questions :

- Pourquoi avez-vous renoncé à la formule habituelle et beaucoup plus simple de l'Algeco ? Est-ce un problème de coût ?
- Des locaux spécifiques seront-ils dédiés ?
- Le personnel de Brive-Paris et de Brive-Jaurès ne recevra-t-il que leur clientèle respective ?
- L'accueil sera-t-il étoffé ?
- Pendant cette période le personnel sera-t-il épaulé par du personnel temporaire (stagiaires d'été et/ou CDD) ?
- Chaque collègue travaillera-t-il pour son BO habituel avec les risques d'erreur induits ?
- Les objectifs seront-ils modifiés ?
- Y aura-t-il un contrôle des domiciliations ?
- Les autres points de vente feront-ils les opérations si nécessaire

Réponse Direction : Effectivement cette solution a été retenue afin de réduire les coûts. Des locaux spécifiques seront dédiés au personnel de Brive-Paris (Un guichet et 3 bureaux au 3^e étage) qui permettront de servir la clientèle du point de vente déplacé. Une signalétique sera en place. Aucun renfort de l'accueil n'est encore prévu mais 2 stagiaires d'été seront présents un pour 6 semaines et l'autre pour 7 semaines. Les objectifs ne seront pas modifiés et tout est prévu pour qu'il n'y ait pas de dysfonctionnement technique. Le contrôle des domiciliations sera plus vigilant concernant ce PDV. Le GAB restera en service autant que possible et les autres PDV de la place seront mobilisés pour que tout se passe au mieux avec les clients.

Commentaire SPBA/CGT : Tout est prévu ...comme chez les Bisounours. C'est pourquoi la Direction ne juge pas nécessaire de faire passer le dossier au CHSCT. Restons Zen , YAK!

2/ BAROMETRE QUALITE (BSM)

La Direction peut-elle nous transmettre les résultats de cette enquête ?

Réponse Direction : Le dépouillement des réponses est en cours et les premiers résultats seront connus mi-juin. La Direction souhaite en faire part en priorité aux sondés qu'elle considère comme un groupe de travail.

Commentaire SPBA/CGT : Nous sommes assez surpris par le retour de ces réponses directement aux sondés, compte tenu qu'ils ne vont pas être associés à l'évolution des dysfonctionnements.

3/ AUGMENTATIONS INDIVIDUELLES

La Direction doit nous apporter la réponse à la question formulée en Mai concernant le nombre de personnes n'ayant jamais perçu d'augmentation individuelle. Peut-elle nous donner des statistiques par Direction, par Service, par Groupe, voire par Agence ?

Réponse Direction : Comme cela a été précisé au CE, 52 personnes n'ont jamais eu d'augmentation individuelle soit moins de 4% de l'effectif. La DRH serait en train d'examiner le bien fondé de ces oublis.

Commentaire SPBA/CGT : Le DRH a été dans l'incapacité de nous donner un critère défavorable. Et pourtant il y avait environ 20% des « oubliés » autour de la table !

4/ RDV « LAPINS »

La Direction peut-elle nous communiquer les statistiques des « RDV non honorés » en fonction de l'initiateur du RDV, du Groupe et leur évolution dans le temps (par ex. sur les 2 ou 3 dernières années) ?

Réponse Direction : Quel que soit l'initiateur, le taux de RDV non honoré tourne autour de 10% et cela de façon à peu près constante sur plusieurs années. Ce chiffre ne paraissant pas cohérent une analyse plus précise est en cours.

Commentaire SPBA/CGT : Les élus ont pu communiquer certaines pratiques qui permettent de minimiser ce taux, ce qui relativise la valeur des statistiques !

5/ RELEVÉ ISF

Chaque année la CEPAL transmet le relevé ISF fin Avril/début Mai (voire mi-Mai).

Cela mécontente beaucoup de clients. Pourquoi cela n'est-il pas fait fin Février ? Cela aurait l'avantage de ne pas travailler dans la précipitation et les intéressés pourraient transmettre plus tôt à leur comptable ou anticiper des absences diverses.

Réponse Direction : Dans le passé ce relevé était édité en Février et les clients le redemandaient en Mai : ce qui est fait à ce jour.

Commentaire SPBA/CGT : Nous pensons qu'il devrait être édité plus tôt et stocké dans le dossier fiscal du client ce qui permettrait de le rééditer si nécessaire en Agence (comme pour l'IFU).

6/ RECOUVREMENT NEGOCIE

Y a-t-il du nouveau pour ce service ?

Réponse Direction : Comme prévu dans le PSE, l'étude de transfert de cette activité est en cours pour être réalisé sur 2010. Les managers doivent aller visiter la plateforme qui doit nous accueillir.

Commentaire SPBA/CGT : Les postes sont supprimés petit à petit. Encore une fois la transparence n'est pas de mise et c'est la politique du fait accompli qui devient la règle !

Vos représentants SPBA/CGT :

Monique GAUTHIER, J-Jacques THOMAS, Alain MOULY

Bulletin de contact

NOM : Prénom :

Lieu de travail :

Tél. Travail : Tél. Portable.....

Courriel personnel.....

Bulletin à renvoyer à :

Alain Barasinski, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013

Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : alain.bara@free.fr

ou Alain Mouly, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris- BO 0413

Tél. 05 55 92 29 07 ou 05 55 33 88 52 : Courriel : alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr

Préambule

Raymond GOBE, himself, avait fait le « déplacement » pour présenter les réponses de la Direction aux questions DP. Considérant que certaines questions étaient hors champ de compétences des DP, il s'est contenté d'essayer d'aborder ces questions oralement, tout en précisant toutefois, qu'il n'y aurait pas de réponse officielle écrite à celles-ci.

Cette position semble être du « parti pris » plutôt qu'autre chose... position qui lui a permis de vanter la nouvelle Direction Qualité avec tous les comités (Dbug, opérationnel,...) et clubs d'écoute (des DA, des administrateurs,...) la composant, ajoutant que cette filière permettra de répondre aux nombreux dysfonctionnements quotidiens signalés. Pour le SPBA/CGT, que les remontées soient plurielles n'est pas un souci en soi, d'autant que l'éclairage n'est jamais mis sur le même aspect de la question.

A l'évidence, les DP restent donc dans leur rôle pour porter ce type de questions, avec l'éclairage qui leur est propre.



☞☞☞☞☞

☞☞☞☞☞

☞☞☞☞☞

1) Connexion Internet : plusieurs salariés s'interrogent sur l'utilisation qu'ils peuvent avoir d'Internet suite à l'intervention de P. BERTRIX lors d'une réunion du jeudi portant sur la conformité et la déontologie ?

Comment doit être considérée cette intervention : comme un simple rappel ? Ou comme un avertissement ?

Réponse orale : pour la Direction, cette intervention n'est qu'un simple rappel suite à un bulletin de conformité émis, il y a déjà quelques temps. Le CRC a eu le privilège d'accueillir pour entendre ce rappel, le Directeur de la conformité qui, malheureusement, n'ayant pas le don d'ubiquité, n'a pu transmettre ce message en personne à toutes les Agences du réseau commercial...

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse semble être plus « diplomatique » qu'autre chose, la suspicion « d'avertissement déguisé » demeure cependant.

2) Conformité : Dans le chapitre de la conformité, que faut-il faire lorsque le document obligatoire à remettre au client est inexact (cf. conditions générales Livret Assurance-vie) ?

Est-il normal, dans ces périodes chahutées et de relations de plus en plus procédurières, de se mettre en porte-à-faux vis-à-vis de clients ?

3) Conformité : La livraison des conditions générales des Livrets d'Épargne est-elle imminente, après ces quelques 2 mois et demi d'attente ?

4) Aller plus vite que la musique... : La vente de PJ est une « priorité » sauf que, là encore, les documents à remettre aux clients sont erronés. Qu'en pense la Direction ?

Réponse orale : la Direction a transmis ces questions à la Direction Qualité, rappelant que l'aspect qualité sert de fil rouge au plan stratégique 2009/2012 CEPAL. Elle espère par ailleurs que tous ces problèmes soient directement remontés par le management commercial.

Commentaires SPBA/CGT : nous avons rappelé que ce n'est pas la 1ère fois que les questions « Qualité » ont été regroupées et traitées au niveau des DP avec l'intervention du Responsable de l'époque. S'asseoir sur cela pour mettre en avant une structure qui vient d'être créée... ne fait vraiment pas naturel ! De plus, il serait irrespectueux envers les diverses instances de placer leurs remontées sur un même niveau. Et ce, même si elles portent sur un même sujet.

5) Remplacement des absences : la Direction a toujours affirmé que les remplacements étaient organisés dès lors que les 3 semaines d'absence étaient connues. Qu'en est-il lorsqu'il s'agit d'une absence, nettement plus longue, pour fin de carrière ?

Réponse orale : ...en l'occurrence, celle de la Direction « le remplacement se fera selon les pratiques habituelles » n'en est pas une... sauf à être « normand », bien-sûr !

Commentaires SPBA/CGT : ceci dit, nous avons fait remarquer et comprendre à R. GOBE que la situation était ubuesque et les prétextes toujours « bons » pour ne pas remplacer une absence, a fortiori si celle-ci « couvre » un départ. En situation de congés de fin de carrière, s'il est envisageable d'entendre que le poste n'est pas vacant, il faut également admettre et anticiper le non retour du salarié sur ce poste... et surtout s'évertuer à le pourvoir le plus rapidement possible.

6) Enquête sur le Stress : l'enquête étant close, une information sera-t-elle faite aux salariés ? Quand et sous quelle forme ?

Réponse orale : avec 871 réponses, la Direction note un taux de réponses (63 %) très supérieur à la moyenne. Fin août/début septembre, le cabinet d'expertise présentera ces 1ers résultats au Comité de pilotage, puis en septembre au CHSCT. La 2ème phase débutera ensuite, sous forme d'entretiens bilatéraux. Les salariés retenus pour ceux-ci, sur la base du volontariat, feront parti d'un panel représentatif de la Cepal. Le rapport final pourrait être présenté en Octobre.

Commentaires SPBA/CGT : cette étude, et c'est logique, semble avoir soulevé l'intérêt de l'ensemble des cepaliens... nous pensons que la restitution en suscitera encore plus !

7) Objectifs : lors de la FDJ du 25 juin 2009, un plan de route a été annoncé afin de « rentrer dans le taf des objectifs » et, bien sûr, de pouvoir déclencher la part variable.

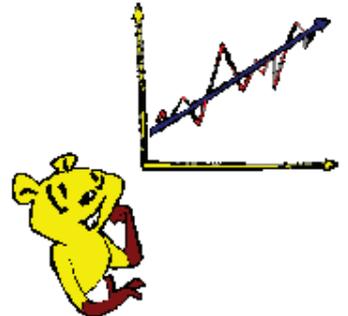
Les commerciaux se voient attribuer individuellement une feuille de route afin de tenir le cap durant l'été ! Les objectifs à réaliser vont ainsi, bien au-delà de ce qu'il est possible d'effectuer sachant que les effectifs sont plus que restreints à cette période.

Une fois encore la pression et le stress vont être le lot quotidien, ce qui n'a pas l'air de déranger la Direction. Pensez-vous que ce mode de fonctionnement peut perdurer ?

Réponse orale : Pour la Direction, cette question porte sur un mode de traitement des objectifs et n'y voit guère de prérogatives DP. Elle affirme que la réalisation des objectifs doit se faire sur toute l'année, y compris l'été.

Commentaires SPBA/CGT : certains disaient : « ça dépend du vent. », c'est à peu près tout ce que l'on peut retenir d'une telle réponse, tant elle diffère selon l'interlocuteur.

Nous avons indiqué que plusieurs paramètres sont à prendre en considération, notamment le sous-effectif de saison, le un tutorat quasi permanent qu'il faut assurer, ... et la surcharge globale qui va avec ! Il ne faudrait pas l'oublier !



8) Objectifs annuels ? pensez-vous que les modifications unilatérales et régulières des objectifs sont satisfaisantes ? A quoi servent les objectifs fixés en début d'année ? N'est-il pas possible de rester sur le schéma initial ?

Réponse orale : là encore, la Direction contourne la question... et va même jusqu'à contredire sa réponse précédente !

Commentaires SPBA/CGT : faire 80 % ou 100 % de tel ou tel objectif pour septembre, surprend de plus en plus les « rameurs »... qui sont évidemment en 1^{ère} ligne. Malgré tout, on peut se poser la question de savoir s'il ne faut pas prendre exemple sur Natixis, qui a atteint ses pertes prévisionnelles annuelles en 1 seul trimestre !

9) Demande d'engagements : lors de briefs ou de réunions, certains managers demandent (*chronomètres en main*) aux salariés de s'engager personnellement sur des productions ciblées... quel est ce type de « contrat » ? La Direction est-elle au courant de ces demandes quelque peu surréalistes ?

Réponse orale : la Direction dit simplement ne pas être au courant de ces pratiques... Raymond GOBE ajoute même que « manager n'est pas mettre le travail aux enchères ! ».



Commentaires SPBA/CGT : au travers de ces pratiques, **ce sont des modifications sauvages des définitions d'emplois qui sont en question.** Pour le SPBA/CGT, la Direction ne peut avoir plusieurs discours, son devoir est de stopper de telles entorses aux contrats de travail (*contrats qu'elle établit par ailleurs*) !

10) Prime familiale et PDE : il semble que des résolutions soient en cours pour les gens ayant saisi ou non les Prudhommes. Avez-vous prévu une communication à l'ensemble du Personnel ou simplement aux salariés concernés ? Quand et sous quelle forme ?



Réponse orale : la Direction attend les consignes de la BPCE...

Commentaires SPBA/CGT : les inconnues restent donc relativement nombreuses pour les salariés concernés.

11) Conditions de travail : devant la réalité de plusieurs situations, les dysfonctionnements récurrents au niveau informatique depuis le début de la semaine, la Direction a-t-elle conscience de ce vécu ? Que compte-t-elle faire pour y remédier ?

Face à ces situations, les résultats sont affectés, et ensuite difficiles à rattraper. Le contexte actuel étant déjà défavorable et le manque de personnel chronique, la Direction souhaite-t-elle réagir et comment ?

Réponse orale : la Direction affirme que les incidents sont exceptionnels. En général, ils sont liés à des migrations (PSI actuellement) et des fusions. C'était le cas pour les 6 et 7 juillet 2009.

Commentaires SPBA/CGT : même si ces migrations sont nécessaires, il est dommage que celles-ci tombent un jour d'affluence.



12) Enquête rémunération : la Direction a-t-elle le résultat de cette enquête ? Une information au Personnel est-elle prévue ? Sous quelle forme ?

Réponse orale : la restitution a été faite au Comité d'Entreprise. Le détail de l'enquête est disponible sous l'Intranet, Portail RH et a fait l'objet d'un article dans le dernier C7 semaine.

Commentaires SPBA/CGT : comme nous l'avions indiqué dans notre compte rendu de la réunion du CE du 10 juillet 2009 (exemples à l'appui) : « Le résultat de l'enquête est une chose. L'interprétation en est une autre. » Celle de la Direction peut parfois surprendre et aller à l'inverse des chiffres... nous préférons vous en avertir !

13) Congés payés : comment sont décomptés les congés payés lors de la mise en place d'un temps partiel (*acquisition à temps plein et prise à temps partiel*) ?

Un document d'information sur le côté technique de ces situations est-il remis au salarié concerné ?

Réponse orale : la Direction indique que, lors du passage à temps partiel, une simulation de la nouvelle rémunération comprenant des éléments sur la valorisation des congés (coefficient applicable) est remise au salarié concerné. Les autres informations sont disponibles sous l'Intranet CEPAL, portail RH. A défaut, il faut s'adresser directement à son gestionnaire paie.

Commentaires SPBA/CGT : sur le principe de non discrimination entre un salarié à temps plein et un à temps partiel, le calcul (et décompte) des congés doit être le même. La comparaison s'effectue en principe en fin d'année pour vérifier si le salarié à temps partiel n'a pas été lésé (en nombre de jours de congés).

Il faut noter toutefois que la 1^{ère} compensation lors du passage d'un temps plein à un temps partiel est financière avec le calcul de la rémunération du congé selon la règle du 10^{ème}.

14) Arcade : il semble que le transfert des documents d'Opéra à Arcade ait été parfois défaillant (*par ex. pièce d'identité*). Que compte faire la Direction pour améliorer cela ?

Réponse orale : pour la Direction, il ne resterait que peu de documents non encore récupérés (2%). Mais, ils devraient tous l'être à fin juillet 2009.

Commentaires SPBA/CGT : il semble que ce chiffre soit trop faible pour que l'on soit sur le périmètre du problème soulevé. La Direction y regardera à nouveau.

15) Domilis : les versements tardent à être virés, ce service rencontre-t-il des problèmes ?

Réponse orale : la Direction indique qu'elle n'a eu aucune alerte du prestataire sur cette question. Comme indiqué lors de la dernière réunion du CE, la CEPAL travaille sur le cahier des charges national en vue d'un nouvel appel d'offres.

Commentaires SPBA/CGT : externalisons, externalisons... puis réclamons, réclamons... Quel progrès !

16) Enfants du Personnel et auxiliaires d'été. Dans cette année de transition, la Direction a-t-elle réalisée les statistiques sur les postes d'auxiliaires d'été accordés aux enfants du Personnel ? Des situations ont-elles provoqué des refus éventuels ?

Réponse orale : la Direction n'a pas de statistiques à ce jour. Elle affirme cependant ne pas avoir refusé l'embauche d'enfants du Personnel, hors toutefois les limites fixées préalablement (BAC et 18 ans).

Commentaires SPBA/CGT : les DP prennent note.

17) Agence Habitat 63 : annoncée sur Lavoisier, elle arrive finalement sur Delille.

Comment se fait-il que les instances consultées n'ont pas été informées de ce changement ? N'y a-t-il pas d'autres agences d'accueil potentielles ?

Réponse orale : la Direction souligne que l'hébergement sur l'agence de Delille n'est que temporaire et porte sur les mois de juillet et août. Il faudra revoir la solution transitoire dès la rentrée.

Commentaires SPBA/CGT : la réponse de la Direction, pour une fois, se suffit à elle-même.

18) Agence à 1,6 ETP. Sont-elles comprises dans le lot des agences unipersonnelles ? Cela veut-il dire qu'elles vont systématiquement passer à 2 ETP ?

Réponse orale : la Direction confirme que ces agences ne font pas parties des agences unipersonnelles.

Commentaires SPBA/CGT : on peut supposer que la logique l'emportera... et que ces agences passeront au minimum à 2 ETP... sinon, quelques « grandes » affirmations sur la motivation des changements (fermeture ou passage à 2 ETP) qui concernent les agences unipersonnelles pourraient en prendre un coup.

19) prise en charge CMU et procédure : le nécessaire a-t-il été fait pour que les bénéficiaires potentiels aient connaissance de ce dispositif ?

Réponse orale : la Direction confirme la prise en charge sur une année supplémentaire pour les salariés éligibles au PSE. Elle note, à notre demande, qu'il faut informer les salariés qui seraient concernés par cette prolongation, notamment ceux qui, par extension admise lors du Comité de juin, étaient ou sont en congés de fin de carrière.



Commentaires SPBA/CGT : certaines fois, au-delà de prendre des décisions, il faut aussi penser à les mettre en application. La popularisation en est une des étapes.

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

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

Bulletin de contact

NOM : Prénom :

Lieu de travail :

☎ travail : ☎ portable :

courriel personnel :

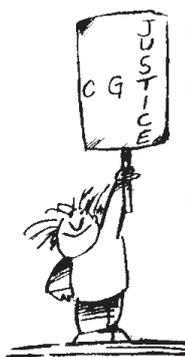
Bulletin à renvoyer à :

Alain BARASINSKI, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013

Tél. 06.65.15.20.13 courriel : alain.bara@free.fr

ou à Alain MOULY, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris – BO 3413

Tél. 05.55.92.29.07 ou 05.55.33.88.52 courriel alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr



1) Formation du Jeudi :

Suite aux évolutions annoncées par la hiérarchie, les salariés voudraient savoir exactement quand la mise en place est susceptible d'être lancée ?

2) Référentiel GC et nombre de rendez-vous :

Où en sommes-nous des modifications annoncées ? Les salariés demandent quel est le planning de consultation des instances représentatives du Personnel ?

Réponse orale de la Direction : la mise en œuvre (formation du jeudi et référentiel GC) ne pourra pas intervenir avant les consultations du CHSCT (26/08) et du CE (28/08) qui sont en cours.

Commentaires SPBA/CGT : il reste à avoir si les avis attendus seront effectivement remis à la date indiquée de réunion (finalement NON, les informations n'étant pas suffisantes). De plus, commercialement, sans présager des décisions finales et des modifications éventuelles des plages d'ouverture, il sera judicieux de prendre le temps nécessaire pour que l'information de notre clientèle soit préalable et de qualité. (la Direction souhaite passer en force et lancer l'information clientèle avant la remise des avis des représentants du Personnel. En d'autres termes, ... faire un délit d'entrave !)

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ

3) Fermeture et/ou passage à 2 des points de vente unipersonnels :

Devant la mise à mal des plannings initialement prévus, les salariés voudraient être mieux informés : sur les consultations prévues et les mises en place potentielles ?

Réponse orale de la Direction : la consultation du CE est en cours et est déconnectée des 2 sujets précédents. Dans le planning initial, l'avis CE est attendu pour la fin octobre et la mise en place ne pourra intervenir que postérieurement à cet avis.

Commentaires SPBA/CGT : le fait que les 3 sujets soient différenciés peut certainement ne pas être compris, comme des modifications d'horaires d'ouverture sont également liées (points de vente unipersonnels et formation du jeudi), il faudra certainement réfléchir à ne pas effectuer des changements à répétition. Pour éviter ce problème, la Direction voudrait qu'une modification globale devienne une priorité organisationnelle.

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ

4) Rentrée scolaire.

Certains salariés souhaitent accompagner leurs enfants lors de la rentrée scolaire à venir, la Direction peut-elle rappeler quels sont les usages de souplesse existants (âge de l'enfant, changement d'établissement, etc...) ?

Réponse orale : la Direction ne voit que des avantages à ce que la souplesse accordée pour les rentrées scolaires se passe en bonne intelligence, sachant que l'organisation sur les sites administratifs peut profiter de l'horaire variable. Indiquant cependant que les demandes et souplesses doivent être raisonnables, un rappel rapide sera effectué sans tarder par ses soins.

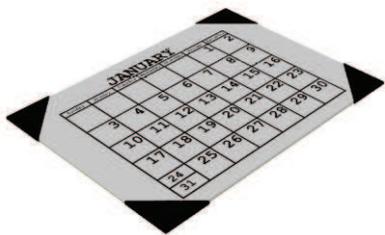
Commentaires SPBA/CGT : il ne nous reste plus qu'à souhaiter que la rentrée se passe au mieux pour les enfants, les parents et les collègues.

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ



5) Calendrier des jours fériés 2010.

Sans anticiper sur l'ensemble du calendrier 2010, plusieurs salariés souhaitent, pour poser leurs congés de fin d'année, savoir si le samedi 2 janvier 2010 sera ou non travaillé ?



Réponse orale : même si la décision n'est pas encore définitive, la Direction assure qu'elle sera prise rapidement (elle intervient sur le sujet lors du CE du 28/08).

Commentaires SPBA/CGT : le principal est bien évidemment d'avoir une réponse avant la mi-septembre.

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ

6) PSE, mobilité fonctionnelle et maintien de l'affiliation à l'AGIRC.

Pour les salariés qui, bien que n'étant plus dans la catégorie CM, avaient conservé le principe des cotisations à l'AGIRC (art 7.2 de l'ACN classification des emplois du 30/09/03), vont-ils continuer de bénéficier de cette disposition dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle liée au PSE ?

Réponse orale : suite à une mobilité fonctionnelle liée au PSE, la Direction différencie 2 cas :

- un CM qui viendrait à être déclassé en TM : il cotisera dès son passage à l'ARRCO.
- un TM cotisant à l'AGIRC qui subirait une mobilité fonctionnelle sur un nouveau poste TM continuera lui à cotiser à l'AGIRC.

Commentaires SPBA/CGT : si le fait qu'un salarié qui avait comme « avantage individuel » de conserver le principe des cotisations à l'AGIRC soit maintenu dans ce schéma semble naturel. Cependant, nous ne pouvons que nous interroger dans l'autre exemple qui exclut catégoriquement cette possibilité !

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ

7) Effectif et fermetures estivales des points de vente.

Les salariés se demandent pourquoi plusieurs points de vente n'ont pas pu ouvrir à la clientèle lors de cette période estivale ? N'y aurait-il pas un problème de sous-effectif dans le Réseau commercial ?

Réponse orale : suite aux quelques exemples donnés (Châteaugay, Saint-Georges de Mons, Volvic,...), la Direction va regarder s'il s'agit ou non d'un problème de sous-effectif.

Commentaires SPBA/CGT : outre les cas signalés, nous avons indiqué qu'il existe 2 écoles sur les remplacements : soit conserver au maximum tous les points de vente ouverts, soit privilégier les grosses structures urbaines au détriment des petits points de vente ruraux. Même si dans les 2 cas la clientèle en pâtit, il n'en demeure pas moins qu'une fermeture sera toujours un acte de contre-publicité.

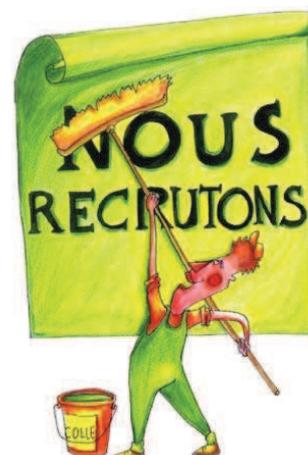
ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ ଓଡ଼ିଆ ଭାଷାରେ

8) Appels à candidatures

Comme les appels ne sont pas systématiques, si des souhaits sont émis par un salarié, celui-ci est-il systématiquement contacté par la DRH lorsque cela correspond à la demande ? Sinon, quelles peuvent être les raisons de ce non contact ?

Réponse orale : la Direction est étonnée car, suite au PSE, elle affirme que tout poste libéré fait l'objet d'un appel à candidatures. Elle vérifiera cependant.

Commentaires SPBA/CGT : il semble pourtant que cela n'a pas été respecté... c'est aussi pour cela qu'il ne faut pas hésiter à nous signaler les « oublis » éventuels.



9) **Appels à candidatures**

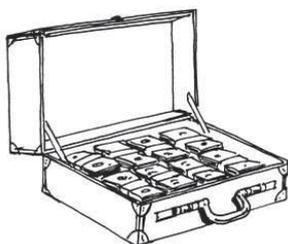
Dans le portail DRH, la bande passante signale certains appels à candidatures mais ceux-ci ne se retrouvent pas dans « .../ les opportunités de mon entreprise. » : est-ce logique ?

Réponse orale : la DRH convient qu'il y a eu un bug entre le bandeau et la rubrique en question. Celui-ci est maintenant réparé.

Commentaires SPBA/CGT : nous ne pouvons qu'admirer la réactivité...

10) **Prêts et demande de dérogation.**

Avec la nouvelle procédure, le temps de réponse aux clients s'est allongé, une amélioration est-elle envisagée ?



Réponse orale : la Direction pensait qu'au moins pour les dossiers moins compliqués cela allait beaucoup plus vite. Elle déchant et note l'ensemble des remarques des DP sur le sujet.

Commentaires SPBA/CGT : sous couvert de « simplification » (annonce faite lors de la Formation du Jeudi), l'introduction de barrières supplémentaires ne pouvait, en aucun cas, prétendre réduire le délai des réponses.

11) **CRC : part variable, courrier client et événement GERC**

Initialement, les courriers événementiels envoyés aux clients apparaissaient dans la GERC et un compteur part variable était lié. Depuis quelques semaines, ces courriers n'apparaissent plus dans la GERC, mais les modalités du compteur part variable sont restées les mêmes. La Direction envisage-t-elle de reconsidérer cet élément « part variable » ?

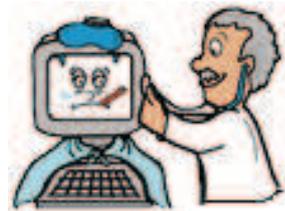
Réponse orale : la Direction souhaitait quelques précisions pour apporter une réponse à ce problème.

Commentaires SPBA/CGT : les exemples précis ont été fournis à la Direction.

12) **Dysfonctionnement informatique**

Lors de la consultation de l'agenda, lors du déroulement du planning de tous les conseillers pour prise de rendez-vous, une coupure informatique intervient fréquemment et oblige le salarié à se reconnecter sur l'agence pour terminer son opération. Cette question est-elle remontée au service qualité ? Si oui, quelle réponse a été apportée ?

Réponse orale : la Direction indique que la Direction de la Qualité a bien été saisie, mais elle n'a pas encore apporté de réponse.



Commentaires SPBA/CGT : comme nous l'avions indiqué précédemment, que les remontées arrivent par des filières différentes, peu importe... le plus important est que les soucis soit bien remontés... puis résolus.

13) Consultation des accords nationaux.

Les accords nationaux ne sont plus disponibles via le portail DRH qui affiche une erreur. Est-ce logique ?

 VIGNETTECOLLABORATION

AccueilRemonterCONNEXIONExplorerAide

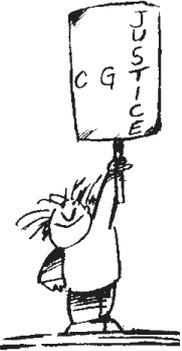
Une erreur s'est produite.  Sommet du contexte visible
Erreur: The item "1.26.9062" you requested was not found. It may have been deleted.
Lorsque vous avez fini d'afficher cette erreur, utilisez le bouton "Précédente" pour revenir à l'écran précédent.

| Réponse orale : la Direction reconnaît le problème et l'a également solutionné.

Commentaires SPBA/CGT : à nouveau, nous ne pouvons qu'admirer la réactivité...

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT
Maryse BRUNEL ; Catherine MOREAU ; Christian PRADAL ; Alain BARASINSKI (DS).

Bulletin de contact



NOM : Prénom :

Lieu de travail :

 travail :  portable :

courriel personnel :

Bulletin à renvoyer à :

Alain BARASINSKI, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013
Tél. 06.65.15.20.13 courriel : alain.bara@free.fr
ou à :

Alain MOULY, délégué syndical SPBA/CGT, Brive Paris – BO 3413
Tél 05.55.92.29.07 courriel : alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr



1) Calendrier au moins partiel des jours fériés 2010...

A la demande de la hiérarchie, les salariés souhaitent, pour poser leurs congés de fin d'année, savoir si le samedi 2 janvier 2010 sera ou non travaillé ? La décision indiquée comme « rapide » lors de la réunion du 26 août 2009 a-t-elle été prise ?

Réponse orale de la Direction : toujours pas, il faudra attendre fin septembre.

Commentaires SPBA/CGT : De fait, cette non décision reporte les réponses demandées par plusieurs hiérarchiques pour poser les congés de fin d'année. Il faut savoir que cette question est à l'ordre du jour du Comité du 18/09/09.

2) Challenges et versements effectifs

Des salariés souhaitent connaître le calendrier de distribution des différents challenges mis en place en 2009 ?

Réponse orale de la Direction : concernant le challenge « les courses de l'été », la remise de récompenses est prévue la 4ème semaine de septembre. En général, les dates de remise des lots (ou valeurs) sont indiquées dans le règlement du challenge.

Commentaires SPBA/CGT : Cafouillage général, on s'y perd vraiment ! A moins d'arrêter carrément ce type de « compétition », un tableau global permettrait aux salariés (ceux intéressés du moins) de mieux s'y retrouver dans cette forêt de challenges.

3) Effectif et fermetures estivales des points de vente.

La Direction devait se renseigner. Qu'en est-il ?

Réponse orale de la Direction : Effectivement il y a eu des absences imprévues....

Commentaires SPBA/CGT : les élus signalent de nouveaux cas, en plus des exemples déjà évoqués... De fait, cela veut bien dire aussi que le problème est récurrent, nettement plus profond et qu'il persiste encore et toujours.

4) Appels à candidatures et anticipation

Face à certains départs qui sont connus bien en amont, les appels à candidatures seront-ils lancés, également préalablement, pour éviter toute vacance dans le poste concerné ?

Réponse orale de la Direction : Si la Direction des Ressources Humaines a connaissance du départ d'un salarié, elle s'attache à effectuer rapidement la démarche pour éviter toute vacance de poste.

Commentaires SPBA/CGT : Les Délégués du Personnel s'étonnent de cette affirmation car plusieurs exemples prouvent le contraire. C'est aussi pourquoi, une amélioration est fortement attendue.

5) Mise à jour du jour flottant rendu à l'initiative du salarié

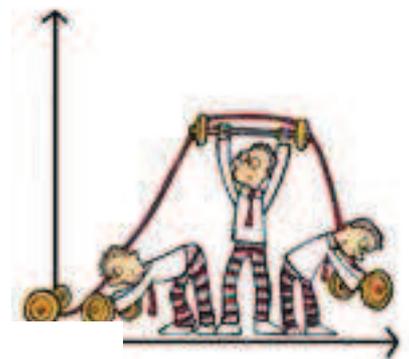
Sera-t-il positionné dans les soldes « Services RH » ? Sur le bulletin de salaire, et si oui, à partir de quand ?

Réponse orale de la Direction : La régularisation est prévue pour septembre.

Commentaires SPBA/CGT : il restera à vérifier à ce moment là.

6) Temps partiels et calcul des ajustements 2009

A quelle date, la Direction compte-t-elle réajuster le compteur des congés des salariés à temps partiels concernés par cette situation ?



Réponse orale de la Direction : Une requête va être lancée afin de voir s'il y a des réajustements à effectuer (ou non) concernant les temps partiels. Mais a priori en 2009, il se pourrait qu'il n'y en ait aucun.

Commentaires SPBA/CGT : A surveiller sur le mois d'octobre car la Direction dit être ne pas être dans le timing pour « passer » en septembre.

7) **Grippe H1N1, consignes d'avant niveau 6.**

Actuellement, en cette période de niveau 6 non déclaré, quelles sont les consignes que doit suivre le salarié lorsqu'un client qui visiblement présente des symptômes grippaux, voire le revendique, vient effectuer des opérations ?

Réponse orale de la Direction : Pour l'instant, il n'y a pas de positionnement en la matière. La DRH reste cependant vigilante et passera des consignes préventives sur le serrage de mains et la « bise », avant même le niveau 6. « Restons vigilant, sans céder à la panique » !!!

Commentaires SPBA/CGT : Attendons la réunion extraordinaire du CHSCT du 17/9 pour en savoir plus !

8) **CRC : part variable, courrier client et événement GERC.**

La Direction, ayant finalement constaté le souci évoqué, a prévu d'effectuer des vérifications et les rectifications nécessaires. Ont-elles été faites ? Le problème est-il résolu ? Les incidences part variable seront-elles neutralisées ?

Réponse orale de la Direction : la Direction affirme qu'effectivement, il y a bien eu des événements qui n'ont pas figuré dans la GERC, et ce, grâce à notre production d'exemples précis. Elle n'entend pas modifier, ni même compenser une part variable dégradée. Elle affirme qu'une infime partie seulement serait touchée.

Commentaires SPBA/CGT : Une fois encore des petits riens qui s'accumulent et qui font que le calcul de la part variable est faussée. Cette rétribution laisse encore et toujours à désirer !!!

9) **Passage de la « formation du jeudi » en « heure du jeudi ».**

Lors de la dernière réunion, la Direction avait affirmé vouloir attendre les avis du CE et du CHSCT, que s'est-il passé pour que cette disposition soit lancée (information aux clients pour la mise en place effective au 1er octobre 2009) sans attendre les avis des 2 instances concernées ? Dans ce cadre, les prérogatives de celles-ci sont-elles respectées ?

Réponse orale de la Direction : la Direction a indiqué en réunions CE et CHSCT qu'elle attendrait les avis avant de mettre en œuvre cette disposition... Sauf que, préalablement, elle commencera de diffuser l'information aux clients à partir du relevé de comptes, par les quotidiens et l'affichage en agence.

Commentaires SPBA/CGT : avec cette information clientèle qui précède l'avis, la Direction voudrait faire croire que les prérogatives des représentants du Personnel sont préservées. Elle doit bien être la seule à y croire !

10) **Heure du jeudi et horaires des points de vente unipersonnels.**

Les horaires de ces points sont appelés à évoluer dès la fin de l'année 2009, voire en 2010, ne pensez-vous pas que ces changements pourront être mal ressentis par les clients, d'autant plus après la modification horaire d'octobre 2009 due à l'heure du jeudi ? La Direction ne pouvait-elle pas essayer de caler les deux évolutions en une seule ?



Réponse orale de la Direction : Ces points de vente unipersonnels ne représentent qu'une partie du réseau commercial, et ce délai permet aux clients concernés de s'adapter à intervalles distincts.

Commentaires SPBA/CGT : c'est vraiment faire peu de cas des clients, contrairement à ce que la Direction affiche régulièrement.

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU,
Christian PRADAL, Alain BARASINSKI



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

DP LIMOUSIN du 04 Septembre 2009

1/ PDV DE DONZENAC

Son responsable vient d'être nommé sur un autre poste. Que va devenir ce point de vente unipersonnel ? Est-ce déjà la programmation de sa fermeture ?

2/ POINTS DE VENTE UNIPERSONNELS

Il semblerait que les PDV unipersonnels qui seraient conservés ne seraient pas pourvus de 2 ETP mais de 1,6 ETP. Comment la Direction, qui a décidé de fermer les PDV à 1 ETP pour des raisons de sécurité, peut-elle envisager une telle situation ?

Réponse Direction : Sur ces 2 questions la Direction consulte le CE sur le sujet qui a été abordé lors de la commission économique du 03/09. Elle ne souhaite pas répondre à ces questions avec les DP.

Commentaire SPBA/CGT : Nous pensons que la Direction a déjà fait ses choix et qu'elle se réfugie derrière une procédure avant de les entériner. Nous serons vigilants sur la façon dont la Direction compte mettre en œuvre les PDV à 2 ETP (ouverture réduite et/ou ETP incomplet)

3/ MOBILIZ

Alors que la CEPAL envisage de créer une agence spécifique pour les clients éloignés, elle adresse, en ce moment, un courrier invitant les clients changeant d'adresse à ouvrir des comptes dans la Caisse d'Epargne de leur nouvelle résidence. Comment la Direction justifie-t-elle cette procédure ?

Réponse Direction : Compte tenu que l'agence spécifique n'est pas encore créée la Direction trouve que la procédure nationale « Mobiliz » joue son rôle.

Commentaire SPBA/CGT : Les clients sollicités pour ouvrir leurs comptes dans une autre CE risquent fort de quitter la Cepal au détriment de notre fonds de commerce.

4/ RETRAITS D'ESPECES

Y a-t-il une nouvelle procédure invitant les agents à demander autorisation au BO domiciliaire lors d'un retrait espèces dans un autre PDV de la CEPAL ?

Réponse Direction : Il n'y a pas de procédure particulière concernant ce type d'opération.

Commentaire SPBA/CGT : Limousin et Auvergne ne font qu'un : la Cepal !

5/ PART VARIABLE

Les collègues qui ne voient pas les ventes qu'ils réalisent remonter dans les tableaux de suivi informatisés, ce qui affecte négativement leur part variable, vont-ils pouvoir partager la part variable du service « Contrôle de Gestion » ?

Réponse Direction : Pour la Direction la part variable étant collective sur les ventes, il n'y a pas d'impact sur la PV perçue.

Commentaire SPBA/CGT : Sous cette boutade, il est évident que ce système compliqué n'est pas compris par nombre de salariés qui ne peuvent que douter de son équité.

6/PSE

Les salariés absents de l'entreprise pour diverses raisons ont-ils été informés de la mise en place du PSE et des mesures qu'il propose ?

Réponse Direction : Suite à notre demande, la Direction va effectivement informer ces personnes sur les conditions du PSE.

Commentaire SPBA/CGT : Vaut mieux un peu tard que jamais !

7/ PSE et PROTECTION SOCIALE

Les salariés partant dans le cadre PSE et par exemple ceux partant pour « projet personnel » sont-ils bien informés de leur future situation face à leur protection sociale (régime obligatoire, mutuelle,...) ?

Réponse Direction : La Direction fait déjà le nécessaire en interne mais elle va demander à Altedia de mettre l'accent sur ce point.

Commentaire SPBA/CGT : Il est indispensable que les collègues qui partent connaissent bien leurs droits tant sur leur protection sociale que sur le devenir de leur retraite.

8/ POINTEUSE

Face à de nombreux dépassement d'horaires, et à l'inertie de la Direction sur le sujet, nous demandons le retour des pointeuses.

Réponse Direction : Non, la Direction ne mettra pas en place de pointeuse et n'utilisera pas plus les systèmes existants (badges, postes de travail) afin de mesurer le temps de travail des salariés.

Commentaire SPBA/CGT : C'est bien dommage et cela lui permet d'entretenir des dépassements d'horaires liés exclusivement à leur charge d'activité

9/ AUGMENTATIONS INDIVIDUELLES

Lors de l'enquête sur la rémunération 27% des 543 répondants ont déclaré n'avoir pas eu d'augmentation individuelle sur les 3 dernières années. Cela fait 146 personnes. Suite à notre précédente demande vous nous aviez apporté le chiffre de 52 personnes. Pourquoi une telle différence ? Quelle est votre définition de l'augmentation individuelle ?

Réponse Direction : Pour la Direction, parmi ces 146 personnes toutes n'ont pas intégrées les augmentations individuelles conventionnelles dont elles ont bénéficié.

Commentaire SPBA/CGT : Pour nous, une augmentation individuelle est faite à partir d'un choix et non d'une nécessité conventionnelle. Il ne faut pas s'étonner que beaucoup ne se sentent pas reconnus dans leur travail !

10/ DIVERSITE

A plusieurs reprises notre syndicat vous a interpellé au sujet de la gestion de la diversité en CEPAL. Un accord interprofessionnel existe et doit être appliqué. Quand ce sujet sera-t-il vraiment abordé avec les IRP ?

Réponse Direction : Sur ce sujet sensible, la Direction veut prendre le temps nécessaire et pense pouvoir présenter ce dossier aux élus fin 2009.

Commentaire SPBA/CGT : Nous avons proposé à la Direction de travailler ensemble avec la HALDE afin de coller au plus près de la législation.

11/ SEUIL CESSION OPCVM

Pourrait-on avoir un masque d'alerte en cas de dépassement du seuil de cession ?

Réponse Direction : La Direction considère que ce seuil dépend aussi des opérations réalisées dans d'autres banques mais elle prend note de notre demande.

Commentaire SPBA/CGT : Cette information était en place sur le logiciel précédent et cela permettait d'éviter déjà les erreurs internes. Le rétablir serait un plus pour les collègues.

12/ GRILLE DE DELEGATION

Comment pouvoir accorder un crédit auto à un client gagnant 1000 EUR/Mois et payant un loyer de 300 EUR compte tenu que le reste à vivre sera de 700 EUR ? Une telle rigidité ne nous éloigne-t-elle pas de nos jeunes et de la base de notre fonds de clientèle ?

Dans ce système délégataire, il n'est plus possible de positionner dans un plan de financement multiple un petit prêt sans garantie car c'est tout le dossier qui glisse en Garantie B et donc le point de vente et parfois l'agence même perd sa capacité à décider sur des dossiers de qualité. Qu'est-ce qui justifie une telle dégradation dans la confiance envers les collègues ?

Réponse Direction : La Direction dit que ces grilles sont callées sur les dispositions BDF en vigueur. et estime ne pas dégrader la confiance qu'elle a en ses commerciaux. Toutefois compte tenu des exemples elle va réexaminer cette grille délégataire.

Commentaire SPBA/CGT : La souplesse nécessaire à l'octroi de certains dossiers n'est plus possible et la lecture de la grille décisionnelle n'est vraiment pas simple à décrypter. C'est pourquoi il nous semble indispensable qu'un aménagement soit apporté rapidement.

13/ GRIPPE

Avez-vous mis en place une réflexion ou un process en cas d'épidémie ?

Réponse Direction : Elle vient de publier une première information dans le dernier C7 et va rencontrer le CHSCT mi-septembre sur ce sujet.

Commentaire SPBA/CGT : Dont acte.

Vos représentants SPBA/CGT : Monique GAUTHIER, J-Jacques THOMAS, Alain MOULY

1) Points de vente fermés.

Chose inconcevable il y a 3-4 ans en arrière, de plus en plus de points de ventes ont été fermés ces derniers mois, faute de personnel. L'image de la CEPAL se dégrade fortement auprès de notre clientèle. Est-ce bien ce que la Direction souhaite ? Que compte-t-elle faire pour pallier ces dysfonctionnements ?



Réponse orale : la Direction explique les 3 fermetures sur Riom par des circonstances exceptionnelles suite à des départs « rapides » de salariés... départs qu'elle avait acceptés. Sur d'autres exemples cités et un autre Groupe, elle évoque aussi une situation également exceptionnelle... pour la même raison.

Commentaires SPBA/CGT : il faut absolument que les DP arrêtent de donner des exemples qui sont tous plus (ou autant) exceptionnels les uns que les autres ! Nous avons rappelé que ces fermetures choquent autant les salariés que les clients. Notre alarme porte essentiellement sur le fait d'éviter que cette pratique soit érigée en « us et coutumes ».

2) Anomalie sur application des notes portant sur le LEP.

Suite à la réception en agence de la note concernant les contrôles LEP, comment le système informatique va-t-il gérer la transaction « 1010 » à M+6 ?

Réponse orale de la Direction : elle renvoie cette question à la hiérarchie commerciale...

Commentaires SPBA/CGT : les DP ont indiqué que cette transaction ne semble être qu'une simple alerte sans le solde du LEP à terme. « Comment sera soldé le LEP et qui s'en occupera ? » la question reste posée...

3) LEP et Développement Durable

Le processus DRC relatif au contrôle du LEP oblige à SUR-PHOTOCOPIER l'avis d'imposition : par exemple pour un couple = 6 exemplaires ! Dommage pour la planète ! Une autre solution est-elle envisageable ?

Réponse orale : la Direction souligne que le prestataire ne fait que respecter le cahier des charges qu'elle a, elle-même, établi. Elle retient cependant cette suggestion et mènera une réflexion sur le sujet.

Commentaires SPBA/CGT : il est toujours dommage que cela ne soit pas fait d'emblée.

4) DRC ingérable

Des documents correctement expédiés et en temps utile demeurent toujours absents sur ARCADE. De plus, nombre de corrections d'anomalies ne peuvent être résolues depuis l'agence. Les utilisateurs demandent à partir de quand le système va-t-il être fiable ?

Réponse orale : la Direction connaît le problème, mais elle ne sait pas quand il sera résolu. Pour elle, le fait que la fiabilisation soit portée par tous est une des meilleures stratégies.

Commentaires SPBA/CGT : pour les commerciaux, souvent il s'agit d'un mauvais classement à la réception. C'est donc bien à ce niveau que le problème doit se régler... et ne plus encombrer les agences.



5) Messagerie en panne

Les boîtes Mails « Agence » ne fonctionnent plus depuis plus d'un mois. Quand le problème va-t-il être résolu ?

Réponse orale : la Direction ne nie toujours pas le problème mais sa résolution est du ressort national. Elle ne peut agir seule et n'a pas d'autre choix que d'attendre.

Commentaires SPBA/CGT : les DP signalent que certaines informations (messages BOPA, CRC,...) passaient par ce canal, ce n'est plus le cas. Il ne faudrait pas, en plus, que des loupés apparaissent suite à ce dysfonctionnement.



6) **Action anti-résiliation d'assurance auto**

Actuellement le CRC intervient auprès du client afin qu'il fournisse les justificatifs nécessaires, après les maintes interventions de GCE et du Gestionnaire de clientèle en agence. Ne trouvez-vous pas que cette démarche est redondante et chronophage pour le télé-conseiller, qui pourrait se consacrer à des tâches de valeur ajoutée supérieure ? Un autre process est-il envisagé ?

Réponse orale : la Direction trouve au contraire que cette action est un véritable acte commercial.

Commentaires SPBA/CGT : bel exemple de déphasage car les doublons ou triplons sont fréquents et les documents, souvent (re)demandés, ont déjà été fournis plus d'une fois !

→ Quelques dérives voient le jour : par peur de la perte courrier, certains GC font des doubles de leurs envois... qu'ils conservent jusqu'à la validation du contrat. Pire encore, certains clients se demandent vraiment où ils sont tombés, s'ils n'ont pas fait un mauvais choix... et fabulent sérieusement quant à la légèreté de traitement d'un éventuel sinistre !

7) **Heure du Jeudi**

- Pouvez-vous faire repréciser les horaires d'arrivée des collaborateurs venant des agences distantes ?
- Les horaires de réouverture sont-elles fermes et définitives ?

Réponse orale : la Direction surprise de la question indique 8 h 45, précisant que les 20 mn sont consacrées au trajet (si c'est plus, une récupération doit être allouée). Pour les réouvertures elle annonce que, si besoin, il sera possible de regarder à nouveau.

Commentaires SPBA/CGT : quel contraste avec le terrain où il a été demandé d'arriver à 8h25, même aux salariés d'agences éloignées ! Certaines communications doivent assurément subir des pertes « courrier »...

Sinon, pour ce qui est des réouvertures, c'est une véritable foire avec des horaires trop justes qui permettent à peine d'arriver à l'heure indiquée... En tout état de cause, certainement pas de mettre en route le point de vente (MAD, RPM, tempo, sans parler de la prépa du 1^{er} RDV)... il y aurait comme un loupé !

8) **Heure du Jeudi**

Comment fonctionne le remboursement des frais de déplacements ?

Réponse orale : la Direction indique que l'accroissement est évidemment défrayé, sauf si le salarié se trouve et circule à l'intérieur d'une zone périurbaine. Elle ajoute à notre demande que le trajet entre 2 lieux de travail l'est aussi (lieu de réunion → point de vente).

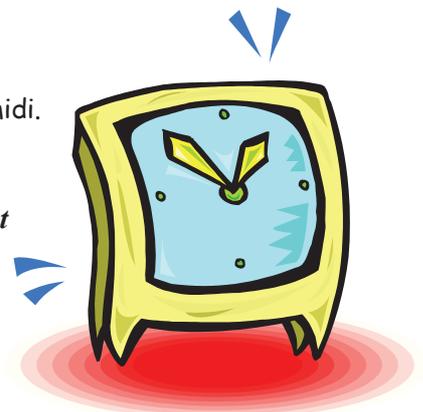
Commentaires SPBA/CGT : il nous semblait bien que quelque chose avait été oublié ! Pour mémoire, voici le texte de l'accord local « L'agence d'affectation et l'agence " lieu de travail " sont situées hors zone périurbaine ou dans des zones différentes : les indemnités kilométriques sont alors payées sur l'allongement de distance domicile/lieu de travail par rapport à la distance domicile/agence d'affectation. Les kilomètres parcourus en cours de journée entre deux agences sont indemnisés en totalité en fonction du barème en vigueur. »

9) **Heure du Jeudi et dépassement d'horaires**

Les dépassements d'horaires étaient censés se récupérer le jeudi après-midi. Avec la suppression de la FDJ, quel va être le dispositif dorénavant ?

Réponse orale : la Direction souhaite toujours que les récupérations soient prises au plus vite... le jour même, à défaut la même semaine. Le jeudi a tout intérêt à être conservé dans cette optique.

Commentaires SPBA/CGT : nous avons fait remarquer que cela sera difficile, notamment pour un responsable de point de vente unipersonnel... C'est pourquoi le message de la Direction a tout intérêt à être clair.



10) **Formations spécifiques par métier ?**

Qu'est-il exactement prévu : métiers concernés ou non, population complète ou non, lieux de formation,... ?

Réponse orale de la Direction : la Direction évacue cette question pensant avoir répondu en commission emploi/formation.

Commentaires SPBA/CGT : malheureusement ce n'est pas le cas, tout du moins avec le détail souhaité. Nous lui avons donc conseillé de produire une information spécifique à destination des salariés. Elle va y travailler.

11) **Campagne bacheliers Juin 2009 ?**

Lors de la dernière réunion, devant le scepticisme des élus, Yann LE GOURRIEREC a proposé de faire le bilan de cette opération. Les salariés et DP sont preneurs de cette proposition, et avec un détail si possible ?

Réponse orale : la Direction n'a toujours pas le bilan arrêté au 30/09/09, mais elle promet de le faire.

Commentaires SPBA/CGT : nous sommes toujours preneurs.

12) **Politique Jeunes**

Face à la concurrence accrue sur ce marché, une évolution est-elle prévue ?

Réponse orale : la Direction trouve cette question trop vague pour y répondre.

Commentaires SPBA/CGT : les commerciaux interviennent pour signaler que la concurrence ne manque pas de ressources dans ce domaine. Elle vient même de proposer des « primes » pour conquérir les jeunes en récompensant la réussite à des examens, avec un bonus pour une mention. Le Cepal se doit d'être attrayante également.



13) **Grille des délégations**

Devant les complications, les pertes de temps (voire de confiance) subies par les commerciaux et leurs managers, la Direction va-t-elle revoir sa copie rapidement ?

Réponse orale de la Direction : les évolutions dans la grille des délégations (prêts conso surtout) ont été envoyées hier à la hiérarchie commerciale (DA, DAA et RA). L'assouplissement des conditions d'octroi porte sur les prêts conso d'un petit montant et les prêts étudiants. Pour les prêts immobiliers, le « reste à vivre » a été baissé.

Commentaires SPBA/CGT : les nouvelles conditions ont reçu un a priori favorable des commerciaux... après nos multiples requêtes, l'adage stipulant « mieux vaut tard que jamais » prend ici toute son importance.

14) **Placement du prochain Emprunt Ecureuil**

Lors d'une FDJ, lors de la présentation du nouveau contingent à placer, il a été demandé que la vente soit [obligatoirement] couplée avec un minimum de 1000 € de parts sociales ! La Direction peut-elle confirmer, voire écrire, cette contrainte ?

Réponse orale : la Direction rappelle le message initial : « l'offre est réservée aux clients qui possèdent 1000 € de parts sociales. »

Commentaires SPBA/CGT : pour certains, c'est assurément du pareil au même !

Les élus interpellent la Direction aussi sur le fait que, même si c'est un plus commercial, la vente d'Emprunt Ecureuil n'est plus anodine surtout depuis que ce produit peut prendre la forme d'une Assurance-Vie... avec toutes les contraintes que cela entraîne.

15) **« Surtaxe affranchissement »**

Quand les points de vente vont-ils avoir un code comptable pour régulariser les frais postaux (insuffisance d'affranchissement) ?

Réponse orale : la Direction indique que la procédure est en cours d'élaboration...

Commentaires SPBA/CGT : la réflexion doit vraiment être laborieuse car cette question date d'un an ou presque... mais nous arrivons en fin d'année et, par extension, il ne faut pas oublier que les calendriers (pompiers, facteurs,...) vont bientôt débarquer.





16) **Challenge « mission possible »**

Nouveau branlebas-de-combat avec une remontée « informatisée ». **STOP**. Au-delà d'une tâche administrative lourde à assurer en plus du commercial, les Délégués du Personnel dénoncent ce suivi individuel. La Direction va-t-elle revenir sur ce positionnement ?

Réponse orale : la Direction indique que ce mode de déclaration permet au manager une validation appropriée, sur un suivi qui n'est que collectif.

Commentaires SPBA/CGT : pour que le suivi soit collectif, il ne suffit pas de le dire, il faut aussi mettre en place les instruments d'un suivi collectif.

La Direction doit donc revoir sa copie !

17) **Pandémie grippale et absentéisme**

En dehors d'un arrêt maladie du salarié, la Direction a évoqué que l'absentéisme, même celui éventuellement imposé par l'Entreprise, devrait correspondre à des congés (*ordinaires, jours pour enfant malade,...*, voire *sans solde*). La législation n'étant pas aussi catégorique, voire même inverse, pouvez-vous être plus précis sur ces situations potentielles ?



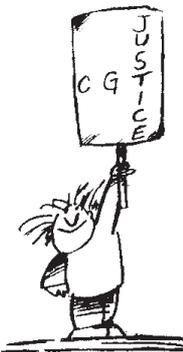
Réponse orale : la Direction indique qu'elle demandera le moins possible aux salariés de rester chez eux. Dans les autres cas, elle confirme que les justificatifs et/ou la prise de congés (soins ou autres) seront demandés.

Commentaires SPBA/CGT : comme nous souhaitons que les choses soient claires à ce niveau, si la CEPAL vous invite à rester chez vous, c'est de son fait à elle et la rémunération doit être maintenue.

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU,
Christian PRADAL, Alain BARASINSKI

Bulletin de contact



NOM : Prénom :

Lieu de travail :

☎ travail : ☎ portable :

courriel personnel :

Bulletin à renvoyer à :

Alain BARASINSKI, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013

Tél. 06.65.15.20.13 courriel : alain.bara@free.fr

ou à :

Alain MOULY, délégué syndical SPBA/CGT, Brive Paris – BO 3413

Tél 05.55.92.29.07 courriel : alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr



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

**DP LIMOUSIN
du 07 Octobre 2009**

1-PSE - Postes à pourvoir

Des personnes sont parties hors ou dans le cadre du PSE. Des postes sont toujours vacants ce qui alourdit la charge de travail des collègues. Quand vont-ils être pourvus ?

Réponse Direction : Les postes libérés par les départs sont pourvus au fur et à mesure des appels à candidature. Dans certains cas ils peuvent être tenus par des CDD dans l'attente de la réorganisation du réseau.

Commentaire SPBA/CGT : Quoiqu'on nous dise des postes non pourvus pendant quelques semaines (ou mois) permettent des économies substantielles toujours au détriment des conditions de travail !

2-PSE – BDR

Où en sont les créations d'emploi inscrites dans le PSE ?

Réponse Direction : Cinq postes ont déjà été pourvus et les autres le seront selon le plan de marche.

Commentaire SPBA/CGT : Avec le PSE, la réduction des emplois est bien plus rapide !

3-PSE -Gestion Crédit

Dans le cadre du PSE, Gestion Crédits va voir ses emplois réduits de 2 ETP. Compte tenu des pics dans la production, nous demandons à la Direction de ne pas procéder à cette réduction d'effectif et de nommer aux postes vacants.

Réponse Direction : La Direction préfère adapter les variations de charge de travail dans le cadre de la polyvalence voire par recrutement de CDD. D'ailleurs un CDD a été recruté depuis le 1^{er} octobre. Depuis Septembre le stock de dossiers en retard se réduit.

Commentaire SPBA/CGT : Encore une fois les solutions d'urgence sont privilégiées !

4-Fichier Arcade

Dans le cadre de la mise à jour des LEP d'un couple et des DRC, il faut fournir 6 copies de l'avis d'impôt afin de justifier pour Mr et Mme la fiscalité, l'adresse et les revenus. Est-ce compatible avec « Empreinte Cepal »?

Réponse Direction : La Direction convient que c'est compliqué mais que la procédure est ainsi faite. Elle va examiner comment l'aménager, le prestataire ne faisant que respecter le cahier des charges.

Commentaire SPBA/CGT : Continuons à faire simple !

5-Comptes titres

Trouvez-vous normale, lors d'une ouverture de compte titres, la seule solution des conseillers qui est d'imprimer à chaque fois les 46 pages des conditions générales compte tenu des difficultés à les obtenir avec Docsourcing ?

Réponse Direction : La Direction prend acte de cette situation de carence de documents légaux (CG compte titres et comptes épargne) depuis plusieurs mois.

Commentaire SPBA/CGT : Il est regrettable que ces problèmes d'intendance viennent altérer la qualité du travail dans le réseau. N'est-il pas du ressort de la Direction concernée de fournir en temps et heure les documents réglementaires nécessaires et indispensables à la commercialisation des produits plutôt que d'imprimer 46 pages en recto (perte de 23 feuilles A4). Se moque-ton du développement durable !

6-Classification et Mission

Lorsqu'une mission est confiée à un salarié, sa classification est-elle changée immédiatement à la prise en charge de cet emploi ou est-elle modifiée au moment où l'emploi est définitivement entériné ?

En est-il de même lors d'une promotion ? Y a-t-il une période d'essai ?

Réponse Direction : Pendant la mission, il perçoit son salaire majoré de 10%. A l'issue de la mission confiée portant sur une période convenue à priori, si le salarié est confirmé sur ce poste, il reçoit alors la rémunération liée à ce nouvel emploi. Il n'a pas à satisfaire à une période d'essai.

Commentaire SPBA/CGT : Cette réponse a le mérite d'être claire !

7-Organigramme

Préserver les bassins d'emplois, c'est aussi préserver les niveaux de ces emplois !

Ne pensez-vous pas que le fait que les emplois de cadres soient principalement occupés, même en Limousin, par des ex-auvergnats puisse engendrer un malaise coté Limousin ?

Réponse Direction : Les nominations ne sont basées que sur la compétence.

Commentaire SPBA/CGT : Nous sommes prêts à entendre cette réponse. Mais le Limousin n'étant certainement pas un désert de compétences, il est surprenant que le constat soit aussi parlant (22% sur le haut de l'organigramme). N'oublions pas aussi que les 2/3 des postes supprimés par le PSE sont en Limousin. Comment ne pas comprendre que le ressenti des collègues puisse exprimer une crainte d'être cantonnés dans des classifications sans grandes responsabilités. La Direction ferait bien d'en tenir compte !

8-Agenda

Le fait d'avoir l'Agenda ouvert créé toujours des bugs sur certains applicatifs. Quand cela va-t-il cesser ?

Réponse Direction : La Direction prend note des doléances des élus.

Commentaire SPBA/CGT : A cette question récurrente, la Direction devrait tout de même trouver une solution adaptée.

9-CDD

Peut-on mettre en compétition des CDD pour un recrutement éventuel, en leur permettant de vendre bon nombre de produits qu'ils ne maîtrisent pas du fait d'absence totale de formation? Cette pratique inéquitable ne risque-t-elle pas d'être préjudiciable pour l'image de notre établissement ?

Réponse Direction : Il n'y a pas de mise en compétition des CDD lors des recrutements mais une analyse des compétences détenues et mises en œuvre.

Commentaire SPBA/CGT : Même si elle s'en défend, cette mise en concurrence est difficile à admettre par la Direction. Face aux besoins des clients, les CDD sont souvent seuls pour vendre des produits qu'ils ne maîtrisent pas toujours dans leur complexité. De plus, suivant les points de vente l'accompagnement est différent ce qui rend moins homogène la « formation sur le tas » et plus aléatoire les résultats commerciaux attendus. Cette situation nous paraît inéquitable et donc inacceptable !

10- Enquête

Lors d'une récente enquête effectuée par la revue « Que Choisir », la Caisse d'Epargne est classée bonne dernière du palmarès des banques. Que compte faire la CEPAL afin d'améliorer cette situation qui met souvent les commerciaux en première ligne ?

Réponse Direction : La Direction dit ne pas avoir connaissance de cette enquête et affirme que l'amélioration de la satisfaction et du service rendu aux clients est une des priorités de la CEPAL.

Commentaire SPBA/CGT : Il n'est jamais trop tard pour bien s'informer et prendre les bonnes dispositions qui s'imposent pour ne pas être négativement montré du doigt !

Les représentants SPBA/CGT :

Monique GAUTHIER, J-Jacques THOMAS, Alain MOULY



**Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin**

Section Caisse d'Epargne

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

- Réunion du 13 novembre 2009 -

1) C.R.C. et fermetures d'agences : A la suite de la fermeture programmée de plusieurs points de vente unipersonnels, a-t-il été envisagé que certains clients concernés se tournent vers le C.R.C. ? Dans cette optique, un renfort de la Banque à Distance est-il prévu et sous quelle forme ?

***Réponse orale :** il n'est pas envisagé de renfort pour l'instant, tout dépendra de la volumétrie constatée.*

Commentaires SPBA/CGT : la Direction n'avait pas envie, dans un premier temps, de répondre à un sujet développé en Comité d'Entreprise. Nous lui avons objecté que les discussions sont d'un autre ordre, qu'après les échanges sur le bien-fondé des fermetures (souvent mal-fondé pour les élus), il fallait se situer dans la réalité et la pratique au quotidien... et c'était véritablement une toute autre paire de manche !!!

Enfin, la Direction en a convenu. Ce qui n'a pas empêché à la réponse apportée de laisser beaucoup à désirer... être prévoyant et anticipateur ne fait pas partie de la cuvée 2009/2010.

2) Fermetures de « proximité » : La Direction suppose-t-elle vraiment que les clients accepteront « gentiment » cette politique de « fermetures » qui va de fait détériorer la proximité bancaire qui leur convenait ? Comment compte-t-elle s'y prendre pour limiter la casse vis-à-vis des différentes clientèles - particuliers, professionnels, collectivités locales - du fait de l'éloignement de la présence Ecureuil ?

***Réponse orale :** pour la Direction, les managers sont à même d'expliquer tout cela !*

Commentaires SPBA/CGT : ... c'est que qui s'appelle « se refiler la patate chaude » !



3) Proximité des fermetures : Il semble qu'aucune consigne n'ait été donnée pour répondre aux questions et inquiétudes des clients. A partir de quand les « argumentaires et consignes » vont-ils être communiqués aux salariés concernés ? Pourquoi les process du précédent remaillage n'ont-ils pas été repris ?

***Réponse orale :** la Direction prépare un kit « spécial » fermeture à chaque responsable de point de vente concerné, et qui sera distribué à partir de la 2ème quinzaine de novembre.*

Commentaires SPBA/CGT : même si « mieux vaut tard que jamais », nous pouvons regretter que l'anticipation n'ait pas été plus en amont,... sous la réserve cependant : de ne pas être déçu par le kit en question !



4) Passage d'agences à horaires réduits : Sauf à ce que la Direction affiche d'entrée sa volonté d'aboutir à des fermetures définitives, comment espère-t-elle développer ces points de vente alors qu'on y consacrerait moins de temps d'ouverture aux clients ?

***Réponse orale :** sur cette question, la Direction esquivait et renvoie aux discussions Comité.*

Commentaires SPBA/CGT : même si un échange a eu lieu sur ce sujet en Comité, cela n'empêche pas aux inquiétudes d'être présentes sur le terrain, et aux réponses apportées au Comité de ne pas être satisfaisantes.

5) Heures du jeudi, remboursement de frais et respect de l'accord local : Il s'avère que des refus de remboursement de frais de déplacement entre 2 agences voient le jour ! Les délégués du personnel demandent donc le respect et l'application des principes de l'accord existant : « L'agence d'affectation et l'agence " lieu de travail " sont situées hors zone périurbaine ou dans des zones différentes : les indemnités kilométriques sont alors payées sur l'allongement de distance domicile/lieu de travail par rapport à la distance domicile/agence d'affectation. Les kilomètres parcourus en cours de journée entre deux agences sont indemnisés en totalité en fonction du barème en vigueur. »

***Réponse orale :** la Direction affirme avoir revu sa copie.*

Commentaires SPBA/CGT : nous serons satisfaits quand les refus auront été corrigés... et les 1ers remboursements effectués.

6) Challenge « mission possible » : Dans cette campagne, il n'y a que peu ou pas de chainages famille, d'où la difficulté de proposer à l'un sans pouvoir proposer à l'autre (par ex. L.A.V.). Est-ce si difficile d'avoir une logique commerciale pérenne ? Le chaînage famille a-t-il vécu ?

Réponse orale : la Direction confirme que le challenge reste lié au seul client topé, excluant de fait les éventuels chainages famille. Elle signale cependant que, tout n'est pas perdu, car ces ventes « collatérales » compteront pour la part variable !

Sur l'extension des offres promotionnelles (LAV au conjoint, etc...), elle se renseignera plus en détail.

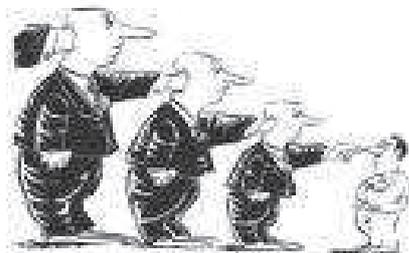
Commentaires SPBA/CGT : la pertinence de ce raisonnement n'éclatant pas au grand jour et les incohérences dans la politique commerciale perdurant, les salariés et élus ne peuvent que rester dubitatifs.

7) Challenge (suite) : Depuis le 1^{er} octobre dernier, le nouvel accélérateur se trouve être : « la carte bancaire est gratuite 1 an, pour tout client nouvellement domicilié et détenteur d'un forfait. Cette offre exceptionnelle vient remplacer la précédente et se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2009 ». Est-ce sérieux ? La Direction a-t-elle tout sorti de son chapeau ?

Réponse orale : La Direction confirme avec sérieux cette disposition... ajoutant l'attrait non négligeable que procurent les points SMILES...

Commentaires SPBA/CGT : selon votre humeur, prenez cette réponse avec le degré d'humour qui vous sied...

8) Mission « suivi manuel ET individuel » : Suite à vos réponses du mois dernier, pourquoi renseigner la cible 2 (clients Cepal à équiper), alors que le PC 10 (et d'autres) suffisent largement pour connaître la production au jour le jour et individuellement ? La présentation d'un suivi purement collectif et non individuel n'est que baliverne ! Une personne sensée ne peut y voir qu'un « flicage » en bonne et due forme. Nous demandons à ce que la forme individuelle et chronophage de ce suivi soit totalement revue !



Réponse orale : la Direction indique que cette action s'arrête au 12/12/09. Elle ne souhaite pas revenir dessus.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse montre bien qu'elle n'a pas pris la mesure des remontées du terrain !

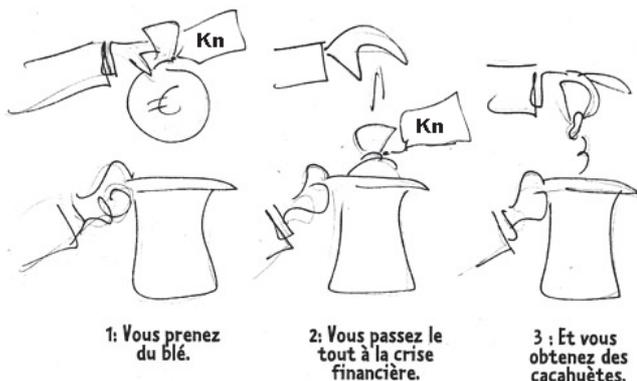
9) Politique Jeunes (apprentis) : La Direction va-t-elle modifier rapidement à 300 € de domiciliation mensuelle le seuil d'accès de la gratuité du FSE 3 ans pour les apprentis au lieu des 420 € à ce jour ?

Réponse orale : la Direction ne souhaitait pas modifier sa limite, indiquant cependant qu'elle restait ouverte aux propositions. Elle découvre cependant en séance que des apprentis peuvent se trouver à 334,43 € par mois...

Commentaires SPBA/CGT : ... cette mesure doit être rapidement revue, à moins de vouloir délibérément exclure une partie des jeunes apprentis... ce qui ne semble pas être [quand même] le leitmotiv de départ !!!

10) ACTIONS Natixis : Des salariés souhaitent savoir, où en sommes-nous de SAGA car aucune information ne circule ?

MANIPULATIONS GÉNÉTIQUES



Réponse orale : la Direction indique qu'une information récente est disponible sur l'Intranet.

Le 12/11/09, les salariés bénéficiaires sont devenus actionnaires de 93 actions Natixis (60 actions + celles induites par l'augmentation de capital de septembre 2008). Un courrier de confirmation leur sera directement envoyé à leur domicile.

Commentaires SPBA/CGT : si les informations sur l'attribution des actions Natixis lors du lancement avaient été pléthoriques, lors de l'attribution supplémentaire liée à l'augmentation de capital, l'information a été des plus discrètes, voire a été carrément passée sous un silence !

Certains diront « bizarre » ! ... Et vous ?

11) Nouvelle agence sur Aurillac : Concernant

la création d'une agence sur Aurillac, où en est le projet ? N'est-il pas mort-né et remplacé par une sorte d'antenne commerciale ?

Réponse orale : la Direction rappelant qu'elle a déjà été condamnée pour délit d'entrave pour ne pas avoir informé le Comité d'Entreprise sur la création d'une agence (Cébazat), ne veut dire mot sur le sujet. Elle entend donc respecter cette procédure.

Commentaires SPBA/CGT : n'est-ce pas déjà trop tard ?

12) Horaires des points de vente : Le pointage des horaires concurrence qui est fait actuellement augure-t-il de modifications prochaines des horaires des points de vente de la Cepal ?

Réponse orale : la Direction indique simplement qu'elle n'a pas de projet finalisé à ce jour.

Commentaires SPBA/CGT : finalisé NON, mais projet en cours OUI... A quoi faut-il s'attendre : soit une réouverture le samedi après-midi ? Soit des nocturnes ou semi-nocturnes en semaine ? Soit les deux ?

En tout état de cause, il conviendra au personnel de faire entendre sa voix à ce moment là !

13) Remplacements dans le cadre du PSE et/ou autres départs : Actuellement, plusieurs vacances de poste semblent se prolonger : quid des remplacements ? Sous quel délai ?

Réponse orale : la Direction indique prendre son temps, dans le cadre du PSE et des glissements que cela entraîne, afin d'éviter de construire des sureffectifs sur certains lieux.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse ne manquera pas de nous surprendre, car les salariés voient plutôt les départs, et vacances qui en résultent, comme l'amorce ou l'accentuation d'un sous-effectif chronique.

14) Retours des salariés après une longue absence : A partir de combien de temps, le salarié doit-il recevoir une formation de retour sur son emploi ? Est-ce réellement et systématiquement appliqué à la CEPAL ?

Réponse orale : la Direction explique qu'après une absence de 6 mois, le salarié qui reprend son activité aura un entretien avec son manager et un gestionnaire RH afin de vérifier les besoins ressentis et définir un plan de formation sur mesure.

Promotions



Commentaires SPBA/CGT : malheureusement, vu du terrain, le constat porte surtout sur la faiblesse des mesures proposées... Prenons par ex., 2 jours de formation après 2 ans d'absence...

En 24 mois, il n'y aurait eu que si peu de nouveautés ?

15) Evolution, promotion : Lors d'une embauche, la Direction peut-elle rappeler quelles sont les évolutions salariales pour un parcours « standard » et quels sont les délais (moyens) de passage de T2 en T3 : pour un administratif ? pour un commercial ?

Réponse orale : même si aucun parcours standard n'existe, la Direction indique qu'après 6 mois, un assistant de clientèle en T2 sera susceptible d'obtenir un poste de conseiller commercial en T3, sous réserve de l'appréciation satisfaisante de sa hiérarchie.

Commentaires SPBA/CGT : comme on le voit, la Direction aime bien avoir le moins possible de contraintes, à défaut elle accepte toutes celles qui [malgré l'affichage] n'en sont pas !

16) Fin d'année et sorties anticipées des 24 et 31/12/09 : Tous les salariés (commerciaux, administratifs, CRC, hot line,...) sont-ils concernés par ces sorties anticipées ? Des mesures spécifiques sont-elles prévues pour ceux concernés par une heure de sortie tardive ?

Réponse orale : des dispositions seront prévues et communiquées au Comité...

Commentaires SPBA/CGT : d'un DP à l'autre, les réponses peuvent parfois « évoluer » (comprendre ici « régresser » !). Les administratifs n'auraient aucune sortie anticipée, ce qui nous semble totalement anormal ! A voir lors du CE du 20/11/09.

17) Régularisations sur les primes : familiale, de vacances, de durée d'expérience : En dehors de ceux qui avaient déjà entamé un recours devant les Prud'hommes, la Direction a demandé aux autres salariés concernés de se signaler. Lorsque c'est le cas, elle vérifie sur sa liste si c'est bien le cas.

A - Pourquoi la Direction n'a pas directement contacté les salariés qui sont sur cette liste ?

Réponse orale : *la Direction affirme ne pas avoir de liste...*

B - Comment sont ou seront avertis les salariés qui sont actuellement absents de l'entreprise (*maladie, congés sans solde, invalidité, etc.*) ?

Réponse orale : *la Direction prétend que plusieurs de ces salariés ne sont pas concernés, elle fera cependant un tri pour informer ceux qui seraient susceptibles d'y avoir droit à ses yeux.*

C - En dehors de ceux qui avaient déjà entamé un recours devant les Prud'hommes, le rattrapage proposé ne porte que sur l'année 2009... plusieurs salariés concernés souhaitent un rattrapage plus conséquent, que propose la Direction ?

Réponse orale : *elle ne souhaite pas dire ce qu'elle proposera.*

Elle indique que les salariés qui seraient éligibles à une régularisation (suite à confirmation par la DRH), seront reçus par P. LECARDIET pour l'examen de leur situation.

D - Dans les régularisations que la Direction compte effectuer, est-il prévu la mise à niveau et un rattrapage sur les salaires qui auraient été de fait après neutralisation des primes en dessous des RAM ?

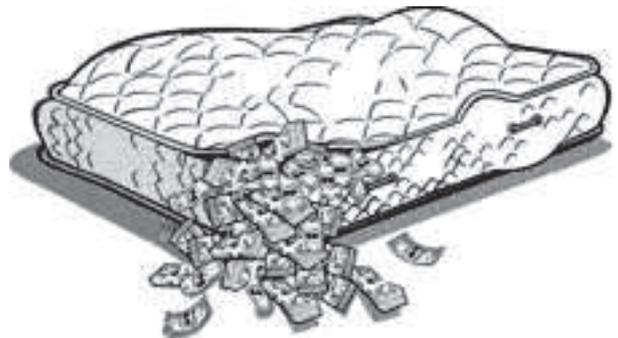
Réponse orale : *sur la base de l'accord national, la Direction dit ne pas comprendre la question (elle ne veut pas faire les comparaisons des RAM avec la seule 1ère ligne de salaire).*

E- Cette régularisation ne peut être considérée comme une évolution salariale (*ACN sur la carrière art. 8 garantie salariale*), confirmez-vous ?

Réponse orale : *la Direction ne veut pas prendre position sur cette question pour l'instant ! Elle se donne le temps de réflexion.*

Commentaires global SPBA/CGT : ces réponses corroborent l'analyse nationale que nous avons faite sur la volonté de la Direction de ne régulariser qu'à minima... ET MOINS si possible.

Tout salarié concerné doit donc également et au minimum se renseigner auprès d'un représentant syndical, car toute signature intempestive pourrait lui coûter quelques milliers d'euros.



18) Modification(s) du bulletin de salaire : Une information spécifique est-elle prévue ? A quel(s) niveau(x) ?

Réponse orale : *une information sera apportée en Comité d'Entreprise.*

Commentaires SPBA/CGT : ce sujet retiendra évidemment toute notre attention.

19) Temps partiel : Les régularisations précédentes vont-elles entraîner une mise en conformité de l'accord local sur le temps partiel ?

Réponse orale : *la Direction considère que l'accord intègre déjà la non proratisation de certaines primes dans le paragraphe suivant (passage souligné) « Un salarié travaillant à temps plein qui passe à temps partiel voit donc l'ensemble de ses éléments de rémunération calculés au prorata de son temps de travail sauf dispositions spécifiques.*

Commentaires SPBA/CGT : nous prenons acte de cette formalisation qui, à défaut de l'être directement dans l'accord, est confirmée par cette réponse apportée aux Délégués du Personnel.

Vos Délégués du Personnel SPBA/CGT

Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU,
Christian PRADAL, Alain BARASINSKI



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

**DP LIMOUSIN
Du 6 Novembre 2009**

Délégations Crédits

Lors des DP de Septembre nous avons soulevé le problème des délégations et vous avez revisité le dossier pour partie. Il reste toujours le problème issu des garanties A et B. Nous contestons votre réponse à ce sujet car il est notable que la cotation d'un dossier à garantie B altère la capacité de décision du GC et du PDV alors que souvent il s'agit d'un excellent dossier. Nous vous demandons de réétudier ce problème.

Réponse Direction: *La Direction ne changera rien car d'une part elle souhaite un maximum de prêts en garantie A et d'autre part juge satisfaisant le fait que les Directeurs d'agences ayant une délégation « 31 » peuvent octroyer un dossier « garantie B » jusqu'à 200KE.*

Commentaire SPBA/CGT : *Garanties et PNB passent avant toute négociation commerciale !*

Mobilité entre les Groupes

Il semble qu'il ne soit pas facile de bénéficier d'une mobilité entre les groupes commerciaux de la CEPAL. Nous demandons que cesse cette difficulté car cela oblige parfois à des trajets longs et coûteux.

Réponse Direction: *Elle juge que ce n'est pas le cas et apporte des exemples. Mais Raymond GOBE concède qu'en priorité le pourvoi d'un poste se fait avec le personnel du groupe et qu'à défaut le personnel est pris ailleurs.*

Commentaire SPBA/CGT : *Les exemples fournis n'étant pas tous pertinents (permutation au bout de 10 ans, embauche après formation en alternance) ainsi que nos remontées « collègues » ne font que confirmer notre demande. A la Direction d'améliorer cette situation !*

Recouvrement négocié

Lors des DP de Juin vous nous avez répondu que l'étude du transfert d'activité de ce service aurait lieu au 2nd semestre pour une mise en place en 2010. Les agents de ce service ont-ils été déjà reçus pour leur reclassement ? Le lieu de la plateforme a-t-il été déterminé ? D'autres caisses ont-elles déjà adhéré à ce principe ? Comment se fera la transition des dossiers ?

Réponse Direction : *Rien de neuf pour le moment. Considérant que le PSE conduit à une réorganisation des services recouvrement négocié, monétique et succession avant fin 2010, la Direction se laisse du temps de réflexion mais réalisera bien ces objectifs avant cette date . Le Personnel concerné de chaque service sera reçu après chaque avis du CE. La Direction confirme la garantie d'un emploi. Un nouveau poste sera proposé sans être imposé dans le réseau commercial.*

Commentaire SPBA/CGT : *Nous avons bien pris acte des propos de R. Gobé qui a déclaré qu'aucun poste au commercial ne sera imposé à un collègue dont le poste sera supprimé au back office.*

Sécurité Xénium (et ailleurs)

Depuis son réaménagement, il n'y a pas eu d'exercice de sécurité et les dispositions placardées ne sont pas toujours d'actualité. C'est aussi le cas dans de nombreux autres sites. Nous demandons que les dispositifs soient réactualisés et le personnel informé de la conduite à tenir en cas de sinistre.

Réponse Direction : *Pour le moment aucune démarche n'a été entreprise vis-à-vis de nos prestataires de sécurité tant que l'ensemble des travaux n'était pas terminé (arrivée BDR, succession, modifications de bureaux). Un point est programmé au département Protection afin de réunir les acteurs nécessaires pour apporter les modifications éventuelles à la sécurité électronique (intrusion et vidéo) et incendie (consignes de sécurité + ajout et/ou déplacement d'extincteurs).*

Un exercice d'évacuation sera effectué sur le site Xénium avant la fin d'année.

Au niveau des agences, le Département Protection procède à des audits de sécurité toute l'année (en moyenne 50 à 60 par an). Au vu des résultats de l'audit réalisé un plan d'action est systématiquement mis en œuvre, que ce soit en sécurité électronique, physique, et incendie.

Commentaire SPBA/CGT : Les exercices sécurité étant pour nous une priorité, nous demandons à l'employeur de se conformer à ses obligations !

Appels à candidature et PSE

Lors d'un départ PSE, la Direction s'est engagée à procéder systématiquement à un appel à candidature si l'emploi est conservé. Pourquoi n'a-t-il pas toujours lieu dès la connaissance de ce départ ?

Réponse Direction: *La Direction doit d'abord vérifier que le poste vacant ne peut être pourvu par quelqu'un dont le poste est supprimé dans le cadre du PSE et émet ensuite l'appel à candidature. Il peut y avoir un temps de mise en place un peu long du fait de l'effet cascade. L'entreprise a jusqu'en décembre 2010 pour réorganiser ses services.*

Commentaire SPBA/CGT : Et pendant ce temps là les collègues assument la charge de travail supplémentaire !

Maternité

Nos collègues de retour d'un congé maternité bénéficient-elles d'un plan de formation particulier ?

Réponse Direction : *L'employeur ayant l'obligation d'apporter une formation si nécessaire, la Cepal a instauré un entretien avec les chargés d'emploi et compétences dans les 2 à 3 semaines du retour. La Direction juge pertinente notre demande concernant aussi les personnes revenant d'une longue absence.*

Commentaire SPBA/CGT : Ce serait une avancée intéressante si ce personnel bénéficie aussi d'une montée en charge progressive de leur activité.

Avis motivés sur Prêts Personnels

La procédure prévoit une étude et un avis motivé avant décision. Comment cela se formalise-t-il ? Quel en est le support sur les dossiers NEO et CEFI ?

Réponse Direction: *La Direction préconise seulement d'utiliser l'outil NEO et la fiche de synthèse éditée par l'outil CEFI.*

Commentaire SPBA/CGT : Alors svp pas de documents additionnels qui compliquent le travail, les commerciaux ont assez à faire !

Réorganisation Réseau

Vous avez décidé la fermeture de plusieurs points de vente. Comment allez-vous procéder concrètement vis-à-vis de la clientèle et des collègues ? Quelle communication allez-vous mettre en place ? Quel va être le calendrier ?

Compte tenu de votre mode opératoire, les PDV à moins de 2 ETP ne sont-ils pas d'ores et déjà condamnés à la fermeture ? Existe-t-il une autre alternative et avec quel calendrier ?

Réponse Direction: *L'avis du CE sur le sujet ayant été rendu elle prévoit la fermeture des PDV concernés dans le 1^{er} trimestre 2010. Les clients vont être prévenus et les collègues concernés reçus pour prévoir leur réaffectation dans les semaines à venir. Concernant ceux de Limoges-Jaurès et d'Ussel-Gare, leur reclassement se fera sur les 2 villes.*

Pour les autres PDV, une commission économique du CE examinera la situation dès le début 2010.

Commentaire SPBA/CGT : Espérons que tout cela soit réalisé avec le tact nécessaire tant à l'égard des clients que des collègues ! Quant aux PDV en sursis, nous nous attendons au pire même si notre syndicat SPBA/CGT a obtenu un pré-examen de ces situations en commission économique début 2010 afin de conserver un maximum de ces PDV !

Horaires

La CEPAL envisagerait-elle de modifier les horaires d'ouverture des points de vente (hors réorganisation des PDV unipersonnels) ?

Réponse Direction: *Rien de prévu à ce jour.*

Commentaire SPBA/CGT : Attention aux sous-marins !

CGP Brive

Où en est la nomination du CGP de Brive ?

Réponse Direction : *La nomination va intervenir dans la semaine à venir.*

Commentaire SPBA/CGT : *Et si la CEPAL en profitait pour promouvoir les candidatures internes !*

Prêt au Personnel

Quels peuvent être les critères de refus d'un prêt au Personnel ?

Réponse Direction: *Conformément à la procédure d'octroi « intranet », seuls des critères de solvabilité, identiques à ceux des clients, peuvent engendrer un refus de dossier (respect du reste à vivre, du taux d'endettement,...).*

Commentaire SPBA/CGT: *Nous avons insisté sur le rôle d'accompagnement de situations particulières que doit avoir notre employeur-banquier. Nos collègues ne doivent pas être moins bien traités en termes de risques que nos clients !*

Stress

Dans le cadre d'un plan d'urgence pour la prévention du stress au travail, le Ministre du Travail souhaite un accord d'entreprise avant le 01/02/2010. La direction compte-t-elle négocier avec les OS sur le sujet compte tenu de l'enquête « stress » en cours ?

Réponse Direction: *Considérant qu'un accord national existe et qu'une enquête est en cours, la Direction n'estime pas nécessaire une négociation avec les OS. Les propositions du cabinet d'étude seront mises en place en liaison avec le CHSCT.*

Commentaire SPBA/CGT : *Nous estimons que les OS doivent participer à l'élaboration du plan d'action comme le prévoit l'accord national !*

Formation du Jeudi

Tous les directeurs d'agences n'ont pas intégré dans l'agenda des commerciaux, au retour de formation du Jeudi matin, une période de préparation d'entretien, de traitement du MAD et RPM. C'est un facteur de stress supplémentaire pour les collègues. Nous demandons à la Direction de faire le nécessaire auprès de toutes les agences de la CEPAL.

Réponse Direction: *Notre demande va être réitérée à tous les DA. Une mise au point concernant le début de cette formation, qui doit être partout à 8h45, sera également apportée.*

Commentaire SPBA/CGT : *Nous apprécierons les faits !*

Pour une fois que la séance des DP Limousin était présidée par R. GOBE himself, nous avons simplement eu droit à une lecture des questions posées avec des réponses toutes faites, mal renseignées, non étayées, et l'impression qui les découvrait en séance. Cette séance nous laisse un sentiment de mépris envers les Délégués du Personnel et à fortiori des salariés.

Les propos tenus en séance (à propos des questions « PSE ») par R. GOBE : « C'est à la fin de la foire que l'on compte les bouses » marquent même un certain irrespect.

Ce sentiment partagé par l'ensemble des délégués présents (SUD, CFDT, SU, SPBA/CGT) nous conduit à cette déclaration commune.

Vos représentants SPBA/CGT : Monique GAUTHIER, Jean-Jacques THOMAS, Alain MOULY



Bulletin de contact

NOM : Prénom :

Lieu de travail :

Tél. Travail : Tél. Portable.....

Courriel personnel.....

Bulletin à renvoyer à :

Alain Barasinski, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013

Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : alain.bara@free.fr

ou Alain Mouly, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris- BO 0413

Tél. 05 55 92 29 07 ou 05 55 33 88 52 : Courriel : alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin

Section Caisse d'Epargne

Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 3 décembre 2009 -

1) Réunions Délégués du Personnel : planning 2010 ?

Réponse de la Direction : Le planning prévisionnel des réunions pour 2010 est le suivant :

* le vendredi 15 janvier, le vendredi 12 février, le vendredi 12 mars, le vendredi 9 avril, le mardi 11 mai, le vendredi 11 juin, le jeudi 1er juillet, le mercredi 18 août, le vendredi 17 septembre, le vendredi 15 octobre, le mercredi 10 novembre et le vendredi 3 décembre.

Commentaires SPBA/CGT : c'est comme souvent... il fallait attendre le contrordre... qui est tombé lors de la réunion CE du 10 décembre => les réunions de mars, juin, septembre et octobre sont avancées au mercredi qui précède.

2) Windows 7 : dans le prolongement de l'offre « Suite office » qui a été faite aux salariés CEPAL, une offre Windows 7 est-elle envisagée ?

Réponse de la Direction : Il n'est pas envisagé d'offre spécifique sur Windows 7.

Commentaires SPBA/CGT : dommage, ... même si cela fait longtemps que l'on ne croit plus au père Noël !

3) Fermetures anticipées de fin d'année : 24 et 31 décembre. Pour le CRC, en ce qui concerne l'équipe du soir, sachant qu'il y aura certainement très peu d'appels après les fermetures d'agences, est-il possible de commencer une heure plus tôt et de finir à 18h10 au lieu de 19h10 pour les veilles de fêtes ?

Réponse de la Direction : La Direction accepte cette proposition.

Commentaires SPBA/CGT : finalement, après le contrordre habituel (arrivé après cette réunion), en ce qui concerne le CRC, les salariés de « l'équipe du soir », la sortie anticipée sera bien d'une heure. Par contre, ceux de « l'équipe du matin » ne bénéficient de rien et, ceux de l'équipe travaillant la journée de presque rien car, pour beaucoup, l'heure réelle de sortie est 17h30 (donc un gain de 15 mn). Lors de la 1^{ère} annonce, tous étaient au même diapason... d'où vient l'embrouille... ?



4) Vente par téléphone : Ce type de vente n'est-il pas réglementé ? Si oui, quels sont les impacts (ce qui est autorisé, ce qui ne l'est pas...) pour les agences et points de vente ?

Réponse de la Direction : La vente par téléphone rentre dans le cadre de la vente à distance. Ce type de vente est réglementé. Aujourd'hui seul le CRC pouvait effectuer des ventes à distance, dans le respect de la réglementation grâce à un outil : l'OVAD et des procédures associées validées par la Conformité. Cet outil est testé actuellement sur deux points de vente pilotes : ST JUNIEN et AUBIERE. Dès 2010, il sera déployé progressivement dans tout le réseau. L'objectif de ce déploiement est de donner la possibilité au réseau de faire des ventes en totale conformité, tout en le déchargeant des tâches administratives imposées par la réglementation liée à la VAD et toujours réalisées par le CRC. En accord avec la Conformité, l'enregistrement des appels téléphoniques n'est pas exigé.

Commentaires SPBA/CGT : c'est à partir de là que les 23 rendez-vous de la semaine deviendront 25 !

5) Bulletins de salaire. Il a été indiqué que le bulletin de salaire va comporter 3 nouvelles lignes portant sur les anciennes primes (familiale, de vacance et d'expérience). Si des salariés n'ont pas demandé à être régularisés (prud'hommes ou amiable DRH), comment vont être appliquées ces mesures ? Ces salariés auront-ils perdus, de fait, le rattrapage 2009 ? Leur régularisation salariale (mise à niveau au 1er janvier 2010) sera-t-elle différente de celle qui serait calculée pour ceux qui se sont signalés à la DRH ?

Réponse de la Direction : Le projet de nouvelle présentation du bulletin de salaire fait actuellement l'objet d'une consultation du Comité d'Entreprise.

6) Bulletins de salaire. La Direction semble ne vouloir appliquer la notion d'avantage individuel acquis que pour certaines des primes nationales. Pourquoi la prime de vacances ne fait-elle pas partie des régularisations pour les temps partiels ? Pourquoi les sommes issues d'intégrations d'avantages locaux ne sont-elles pas concernées ?

Réponse de la Direction : *Le projet de nouvelle présentation du bulletin de salaire, comportant des avantages individuellement acquis, est actuellement en cours de consultation du Comité d'Entreprise. La situation des salariés concernés par la note du 3 novembre 2009 est actuellement en cours d'examen.*

7) Bulletins de salaire et comparaisons RAM lors d'une promotion. La Direction peut-elle expliquer, avec des exemples à l'appui selon les divers cas de figure, comment elle va effectuer les comparaisons : sur les périodes déjà courues (septembre 2004/décembre 2009, voire avant) ? A partir de janvier 2010 ?

Réponse de la Direction : *La Direction appliquera la comparaison telle qu'elle est prévue dans l'accord collectif national sur la carrière des salariés du 25 juin 2004 article 6, à savoir : « le montant de l'évolution salariale minimale, exprimée en pourcentage correspond à 35% du différentiel entre la rémunération annuelle minimale du niveau de classification de l'emploi initial et celle du niveau de classification de l'emploi.*

Le versement de cette évolution salariale individuelle minimale intervient dès lors que son montant est supérieur au différentiel entre le salaire brut de base annuel du salarié avant promotion et le montant de la rémunération annuelle minimale du niveau de classification du nouvel emploi. Le versement intervient aussi au bénéfice du salarié qui perçoit d'ores et déjà un salaire de base annuel supérieur à la rémunération annuelle minimale du niveau de classification du nouvel emploi. »

Commentaires SPBA/CGT : Pour la petite histoire, après ces renvois DP (questions 6 et 7) auprès du CE, celui-ci n'a pas eu plus de réponse ! En effet, même si le CE ne s'est pas vu dire « ne concerne pas l'instance », la réponse apportée fut « ne se rapporte pas au sujet sur lequel l'avis est demandé ! » Cette attitude de non transparence... est non seulement délictueuse, mais elle se fait au détriment des salariés et de leur juste rémunération !

8) Contrôle licéité LEP Les agences vont-elles recevoir très rapidement, des listings des LEP non contrôlés afin d'éviter des clôtures intempestives ?



Réponse de la Direction : *Les clients LEP en fin d'année de grâce ont été contactés depuis début septembre par plusieurs canaux : courrier, relance téléphonique, information sur la synthèse...*

Plus de la moitié des LEP étaient régularisés à fin octobre. Cette semaine, les agences recevront un listing des derniers livrets restant à régulariser (les bases de fin novembre devant être totalement rechargées).

Commentaires SPBA/CGT : même si les clients LEP sont en fin d'année de « grâce », c'est loin d'être du pain béni ! Le surcroît de travail est toujours là et le DRC toujours autant consommateur de photocopies... d'autant que le listing a été basculé dans la GERC et que la relance téléphonique va bon train.

9) Fermetures de points de vente unipersonnels. Il est inconcevable, que les Commerciaux concernés n'aient toujours pas été reçus alors que la fermeture de leur point de vente est prévue pour le 1er trimestre 2010. Quand la Direction va-t-elle remédier à cela ?

Réponse de la Direction : *Les rendez-vous ont débuté. Ils s'étaleront, en fonction des disponibilités des uns et des autres jusqu'à environ mi-décembre.*

Commentaires SPBA/CGT : Ouf, il était grand temps ! Maintenant, il ne reste plus qu'à espérer que la prise en considération des desideratas de nos collègues... devienne réalité. Mais déjà, il semble que cela commence mal !



10) Politique jeune apprentis (reprise de la question 9 du 13/11/09 SPBA/CGT) Votre réponse ne répond pas à la question posée. Jusqu'à quand cette offre sera-t-elle appliquée ?

Réponse de la Direction : *L'offre de domiciliation est à partir de 500 €/mois et comporte actuellement le versement de 15 € à constat de la domiciliation et la gratuité d'une carte bancaire pendant un an. L'offre apprentis (offre pérenne) est plus avantageuse car elle comporte 3 années de gratuité de forfait.*

Commentaires SPBA/CGT : nous réitérons que le salaire d'un apprenti, la 1^{ère} année, est de 300 € par mois (documents à l'appui). Garder l'offre de domiciliation à 500 € exclut tous les nouveaux apprentis... qui trouveront donc un meilleur accueil et un 1^{er} compte à la concurrence... Belle cohérence !!!

11) Parrainage... et dysfonctionnements. * Est-il logique qu'au bout de plusieurs mois, les clients n'aient pas reçu l'offre de parrainage présentée et mise en place par le gestionnaire lors de leur entretien ? Si le client ne nous avertit pas en agence, il nous est impossible d'en faire le suivi, ce qui entraîne une fois de plus un mécontentement du client.

Réponse de la Direction : un suivi des dates d'envoi de cadeaux est disponible dans le dossier commercial sur intranet.

Commentaires SPBA/CGT : c'est bien de le savoir...

* Suite à une note d'information pour le développement durable, il nous a été précisé de ne plus mettre sous enveloppe les documents à destination des sacs « courrier » : cela ne provoque-t-il pas une perte de documents ?



Réponse de la Direction : Les coupons réponses, même sans enveloppe, sont reçus quotidiennement par le Département Marketing.

Commentaires SPBA/CGT : malheureusement on mesure moins (la question est là) tout ce qui se perd.....

* Est-il logique également d'être fourni en imprimés « parrainage » au compte-goutte, alors que l'actualité nous vente la bancarisation et le parrainage à gogo ?

Réponse de la Direction : Cette PLV peut être commandée sous l'outil Docsourcing et l'imprimé « parrainage » est également disponible sur l'intranet dans le dossier commercial pour impression, et ceci afin d'éviter toute rupture.

12) Surtaxes et affranchissement (frais de recommandé) Où en sommes-nous à ce jour de votre étude ? Avez-vous des précisions à nous donner ?

Réponse de la Direction : la Direction de la Comptabilité et la Direction de la Banque de détail élaborent actuellement une procédure sur ce sujet (en cours de finalisation).

Commentaires SPBA/CGT : La prochaine fois, c'est sûr, c'est la bonne....



13) Travaux en agences : A la vue de l'état de certaines agences, des travaux sont-ils prévus pour 2010 ? Si oui, quelles seraient les agences concernées ?

Réponse de la Direction : Cette question ne relève pas des attributions des Délégués du Personnel.

Commentaires SPBA/CGT : L'art. L2313.1 du code du travail stipule que les Délégués du Personnel ont pour mission [notamment] de présenter aux employeurs toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant la protection sociale, la santé et la sécurité, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise. Vu l'état de certaines agences, cette question relève bien des attributions des Délégués du Personnel. Certainement un oubli de notre DRH qui ne peut pas connaître, il est vrai, l'ensemble du code du travail.

14) MNCE : La Direction a-t-elle fait la comparaison entre la MNCE et l'offre santé que nous commercialisons ? Dans le prolongement, est-il prévu que certaines des prestations de notre mutuelle soient revues à la hausse ?

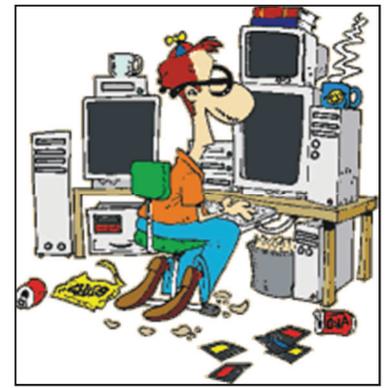
Réponse de la Direction : La Direction n'a pas fait de comparaison. La CEPAL n'intervient pas dans la fixation des prestations de la MNCE.

Commentaires SPBA/CGT : doit-il être compris que la CEPAL signe ses contrats sans savoir ce qu'il y a à l'intérieur ? N'est-ce pas le rôle du contractant d'émettre des doutes, voire des contre-propositions, si un élément du contrat semble défaillant ?

15) Conditions de travail : La Direction va bien plus loin (baisse et/ou non remplacement de l'effectif ETP attribué) que le maillage prévu. Cela se fait, bien sûr, au détriment de la qualité au quotidien, quand les salariés vont-ils pouvoir travailler dans la sérénité ?

Réponse de la Direction : *La Direction ne va pas plus loin que le maillage prévu.*

Commentaires SPBA/CGT : Cette réponse va faire plaisir à tous nos collègues qui travaillent en agence en sous-effectif chronique permanent... et dont le point de vente vient de perdre, ou va perdre, ½ poste, un poste, ou plus encore !!



16) Heures du jeudi (HDJ) : Les représentants du Personnel avaient demandé que soit rappelé le fonctionnement de l'HDJ, notamment que le délai de route pour les points de vente extérieurs ne soit pas « satellisé » ! Suite au mail reçu (par ex. 26/11) par les salariés de certains points de vente, il semble que la communication a encore failli... Dans celui-ci, il est juste rappelé que la sortie de 12 h 15 perdure... et le tableau lié fait encore référence au départ à 12 h 05 pour le lieu de formation ! N'y aurait-il pas un couac récurrent ?

Réponse de la Direction : *Le départ possible de l'agence à 12h05 avait été autorisé pour permettre à certains collaborateurs de points de vente éloignés de se rendre sur leur lieu de formation le jeudi après-midi. L'heure de réunion d'équipe du jeudi se déroulant désormais le matin, l'horaire de sortie le jeudi matin est bien 12h15.*

Commentaires SPBA/CGT : nous pouvons confirmer, le couac est récurrent ! Le problème est celui de l'arrivée le matin. Imposer une arrivée à 8 h 25 aux salariés des points de vente extérieurs n'est pas concevable. La Direction en convient en réunion, affirme qu'elle fait passer le message aux managers, mais finalement ne l'écrit surtout pas à l'ensemble des salariés concernés. Cette position s'appelle « manier le double langage... », à dessein malheureusement !

17) Vœux 2010 Contrairement à l'an passé, des dispositions seront-elles prises pour que **tous** les salariés [qui le souhaitent] puissent se rendre aux vœux en toute tranquillité ?

Réponse de la Direction : *Comme chaque année, des dispositions seront prises pour permettre aux salariés qui le souhaitent de se rendre aux cérémonies des vœux.*

Commentaires SPBA/CGT : nous dirons d'ores et déjà FAUX → car, c'est confirmé, certains salariés seront tenus d'assurer des permanences et ne pourront participer à la cérémonie des vœux alors qu'ils le souhaitent.

* Ceci ne nous permet de rappeler également que, malgré les injonctions tenues lors de briefs zélés, il n'y a aucune d'obligation de participer aux vœux, ce qui nous a été confirmé en séance par la Direction... Qu'on se le dise !

18) Centres administratifs et application de l'accord local sur la journée de solidarité. Dans cet accord, il est stipulé qu'une sortie anticipée sera accordée pour compenser l'horaire moyen réalisé lors de la journée dite de solidarité. En n'étendant pas la sortie anticipée accordée aux commerciaux (+ au CRC et à la Hot line) aux salariés des centres administratifs, la Direction n'est-elle pas en défaut d'application de l'accord vis-à-vis des administratifs ?

Réponse de la Direction : *Il avait effectivement été convenu de compenser 36 minutes par an (car durée moyenne de travail à la CEPAL 7h36 minutes et durée maximale de la journée de solidarité : 7h). Pour le personnel administratif, cette compensation n'est pas fixée, elle peut être prise tout au long de l'année à l'occasion de pauses.*

Commentaires SPBA/CGT : Attention fumeurs, buveurs de café et autres buveurs de thé, une menace feinte (évoquée en séance) plane sur le décompte de toutes ces minutes par la DRH. Verra-t-on apparaître une pointeuse dans les toilettes ???? Plus sérieusement, la Direction montre par cette réponse malheureuse ses limites à tenir des engagements... même écrits ! Sinon, à la CEPAL, il va de soit qu'aucune badgeuse ne sera employée... trop d'heures supplémentaires seraient alors découvertes !

**En vous souhaitant
de très bonnes fêtes...**



Vos Délégués du
Personnel SPBA/CGT
Maryse BRUNEL,
Catherine MOREAU,
Christian PRADAL,



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

**DP LIMOUSIN
du 02 Décembre 2009**

PREAMBULE

Etant donné que la Direction n'apporte AUCUNE REPONSE, digne de ce nom, aux diverses sollicitations des salariés et de leurs représentants, et qu'il existe assez d'outils informatiques pour que l'activité soit comptabilisée directement, et au plus juste, sans que le salarié n'ait à perdre son temps commercial à remplir ces flicages (suivi papier ou informatique), les Délégués du Personnel Limousin se joignent aux élus du Comité d'Entreprise pour appeler l'ensemble des salariés de la CEPAL à BOYCOTTER TOUS CES SUIVIS.

Les élus CFDT, SPBA/CGT, SU/UNSA, SUD

1. Enquête « Stress »

A la dernière réunion des DP Limousin, la Direction nous a indiqué qu'elle ne souhaitait pas de négociation avec les OS sur le sujet alors qu'en NAO et en CE, le discours était différent : la participation des OS étant imposée par l'accord national. Pourquoi deux discours différents ?

Réponse Direction : La Direction considère que l'accord national impose seulement une participation des OS à l'élaboration du plan d'action qui sera décidé au final par la Direction.

Commentaire SPBA/CGT : Nous estimons que la participation des OS sera bien d'apporter une amélioration du contenu de ce plan d'action, ce qui n'est rien d'autre qu'une négociation !

2. Médecine du travail

Tous les salariés sont-ils bien convoqués tous les deux ans comme les textes le prévoient ?

Réponse Direction : Elle convient qu'il y a des personnes qui sont passées à travers le filet. Elle va faire le nécessaire afin de régulariser ces situations. Elle convient que c'est bien à elle d'assumer la régularité de ces contrôles.

Commentaire SPBA/CGT : La Direction, garante de la santé des salariés, doit bien mettre en place un suivi des ces visites et apporter les correctifs nécessaires.

3. Don du Sang

Dans un esprit citoyen, la Direction peut-elle autoriser les salariés à s'absenter deux heures en cas de don du sang ?

Réponse Direction : Elle ne prend pas de position de principe. Pour autant elle ne voit pas d'inconvénient, au cas par cas, à une absence de 2 H dans le cadre du don du sang dans la limite des nécessités du service.

Commentaire SPBA/CGT : Compte tenu de cette réponse et des besoins sanitaires toujours plus importants, nous vous invitons à être nombreux à vous rendre à ces RDV de solidarité.

4. Agenda

Lorsque les agendas ont des activités récurrentes positionnées en dehors des horaires de travail, doit-on en déduire que la hiérarchie impose des heures supplémentaires ?

Réponse Direction : Elle constate cette entorse aux horaires.

Commentaire SPBA/CGT : Très mal à l'aise sur ce sujet, la Direction convient que les personnes concernées présentes à ces heures-là sont bien en situation d'heures supplémentaires. Elle doit faire cesser toutes ces pratiques qui installent inconsciemment la nécessité à travailler en dehors des horaires. Le système informatique devrait rendre impossible de tels agissements.

5. Régularisations salariales :

Cette régularisation porte sur les primes familiales, primes de durée d'expérience, primes de vacances, 13^{ème} mois. Vous nous avez indiqué aux derniers DP Limousin que toutes les personnes concernées seraient régularisées, mais différemment.

Nous demandons que cette régularisation intervienne pour tous les salariés concernés y compris ceux qui ne sont pas ou plus présents à ce jour dans l'entreprise.

A toutes fins utiles nous vous rappelons le principe de prescription quinquennale en matière de rappel de salaire conformément à l'article L3245-1 du code du travail et l'article 2277 du code civil.

Réponse Direction : La Direction n'a pas une position générale mais régularisera chacun des contentieux au cas par cas y compris pour le personnel éligible ayant déjà quitté l'entreprise.

Commentaire SPBA/CGT : Attention à ne pas signer de transaction trop hâtive, qui pourrait anéantir vos droits. Compte tenu que la direction ne cherche pas l'apaisement du conflit en refusant d'appliquer le principe de la prescription quinquennale, nous nous tenons à votre disposition pour vous aider dans vos démarches revendicatives.

6. Agents d'entretien

Ont-elles eu de la part variable, selon quels critères, et combien d'entre elles?

Ont-elles eu des augmentations individuelles (hors garantie salariale) et combien d'entre elles?

Ont-elles bien été bénéficiaires des mesures de garantie salariale conventionnelle et combien d'entre elles ?¹

Réponse Direction : En 2008, les agents d'entretien ont bien toutes bénéficié de la part variable. Il n'y a pas de critère d'attribution et elle est distribuée selon la moyenne du Département Achat.

Concernant les augmentations individuelles, deux personnes en ont eu en 2002 (elles seront à nouveau éligibles à la garantie salariale en 2010) et six en 2008 (dans le cadre de la garantie salariale).

Commentaire SPBA/CGT : Vérifiez vos fiches de paie de février (augmentation individuelle) et de mars/avril (part variable) et contactez-nous si nécessaire !

7. Compte titres

Certains comptes titres clients fonctionnent avec de très petits portefeuilles ou ont une valorisation très faible (cf. titres Natixis). Nous vous demandons que les comptes titres valorisés en dessous d'un certain plancher ne soient pas tarifés en 2010. Cela faciliterait les relations commerciales en agence !

Réponse Direction : Non, la direction ne réduira pas ces frais. Si nécessaire, un arbitrage des placements est à effectuer.

Commentaire SPBA/CGT : Une autre attitude aurait permis de fidéliser une clientèle déçue !

8. Suivi d'agression

Suite à une agression physique ou verbale, la CEPAL met-elle en place un suivi psychologique ?

Réponse Direction : Systématiquement, la Direction informe les salariés concernés de cette possibilité, libre à eux de l'accepter, mais dans un délai assez proche de l'incident.

Commentaire SPBA/CGT : Chaque personne qui est dans cette situation ne doit pas hésiter à s'y rendre, même après plusieurs mois. Un tel accompagnement s'avère souvent indispensable !

Vos représentants SPBA/CGT :

**Monique GAUTHIER
Jean-Jacques THOMAS
Alain MOULY**

