

1. **Vœux 2012** : qu'a prévu la Direction en ce qui concerne la fermeture des agences en vue des manifestations pour la présentation des vœux de la Direction ? Qu'advient-il des collaborateurs qui n'y participeront pas ?

Réponse Direction : la Direction indique que l'organisation du temps de travail pour ceux qui ne participeraient pas aux vœux, et resteraient sur leur point de vente, est à la main du DA ou du RA.



Commentaires SPBA/CGT : il suffit de le savoir...

2. **Annuaire CEPAL et Intranet** : pourquoi apparaît le numéro 08 au lieu des lignes directes lors de la recherche de coordonnées téléphoniques pour joindre un collègue ?

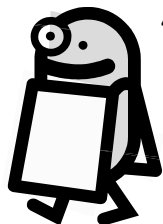
Réponse Direction : cette modification est à faire soi-même en cliquant sur le numéro pour effectuer la mise à jour. Chaque salarié est donc à même de modifier son numéro.

Commentaires SPBA/CGT : il nous semble que la Direction aurait pu plus largement communiquer sur cette procédure afin que les salariés puissent mettre à jour leurs coordonnées téléphoniques dès le retour aux numéros directs.

3. **Qualité de service** : votre réponse du 09/12/11 ne satisfait pas les commerciaux. Le délai que vous nous indiquez dans la réponse n'est pas respecté. Autre problème lors d'un rachat partiel sur un contrat, les délais ne sont pas dignes de la qualité de service. Quand cette situation va-t-elle s'améliorer ?

Réponse Direction : En cas de décès et à partir du moment où le dossier est complet, le délai est de 30 jours. En ce qui concerne les rachats partiels, le délai est de 20 jours. A noter que peu de pénalités sont générées.

Commentaires SPBA/CGT : ce n'est pas l'impression laissée sur le terrain... mais, en admettant que les pénalités soient l'exception, le délai est souvent maximal et nettement supérieur à ceux des autres concurrents. Les commerciaux sont d'autant plus en porte-à-faux lorsque cette comparaison est réalisée avec la Banque Postale et sur des produits CNP !!!



4. **Campagne publicitaire** : plusieurs clients n'ont pas apprécié la campagne publicitaire « engagé – solidaire » avec une affiche où les mines réjouies jurent avec les annonces quasi-quotidiennes sur les difficultés des banques (BPCE étant dans le lot !). En cette période de récession, ne croyez-vous pas que cet affichage soit trop décalé, voire mal opportun ?

Réponse Direction : la Direction a voulu, par cette campagne régionale, marquer la solidarité, rappeler aux clients que la CEPAL est présente dans le financement régional, mais également beaucoup d'autres domaines (lutte contre l'exclusion...). Elle ne peut empêcher des clients de penser cela et d'être quoi qu'il fût fait négatifs... A contrario, beaucoup d'autres ont apprécié en nous remerciant et félicitant.

Commentaires SPBA/CGT : les élus souhaitaient simplement que ces quelques réflexions, présentes sur le terrain, soient effectivement remontées afin de rappeler les difficultés auxquelles ils sont souvent quotidiennement confrontés.

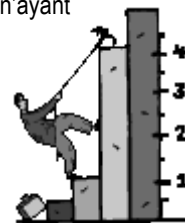
5. **Manque d'effectif** : dernièrement le manque d'effectif a battu son plein avec des situations où de nouveaux entrants ou presque, se sont retrouvés seuls au guichet. Trouvez-vous ces situations « normales » et « de qualité » ?

Réponse Direction : la DRH n'est pas au courant de ces situations extrêmes.

Commentaires SPBA/CGT : ...elle en fut d'autant plus surprise quand un cas concret lui a été donné.

6. **Etats généraux** : il semble que la direction tienne un double langage... avec récemment des messages aux hiérarchiques sur le fait de ne pas tenir compte des états généraux et autres recommandations (médecine du travail, etc.). Que cherche la Direction à pratiquer cela ?
7. **Brief** : sur ce domaine précis est-il logique qu'aucun changement ne soit apparu suite aux états généraux, avec un brief n'ayant pas changé d'un iota ?

Réponse Direction : la Direction est étonnée de la question 6 qu'elle regroupe avec la 7. Elle confirme qu'il n'y a pas de double langage et rappelle les diverses mises en place du plan d'actions : les assistantes sociales du travail, les formations managers (prévues jusqu'en juin, certaines animées par G. AUDOUX et F. GOURGEONNET) sur la communication positive, etc. Sur les briefs, elle comprend et ne souhaite pas qu'ils soient répétitifs et deviennent contre-productifs. Elle compte beaucoup sur les formations pour faire évoluer les comportements.



Commentaires SPBA/CGT : pour les élus, il ne faut pas se cacher derrière le petit doigt, certaines attitudes sont inacceptables et le laxisme de la Direction devant ces situations tient plus de l'encouragement que de la condamnation. Actuellement la tension remonte, les salariés attendaient des améliorations concrètes et perceptibles sur le terrain... et c'est l'inverse qui se produit. Infantilisation et flicage battent leur plein avec, par ex., les listes phoning qui sont abusivement surveillées, que le GC ait ses rendez-vous ou non. Ce nouveau « marquage à la culotte » finit d'exaspérer les commerciaux qui aspirent avec raison à un peu plus d'autonomie ! Avoir des outils OUI, mais se voir imposer de les utiliser quand ce n'est pas utile ne peut qu'attiser le mécontentement et amplifier la lassitude.

8. **Smiles... fin et suite** : nous avons bien noté les dates de cessation des smiles et leur validité, mais quid du remplacement ? Cet arrêt concerne-t-il toutes les enseignes ?

Réponse Direction : *il n'y aura pas d'autre programme de fidélisation.*

Commentaires SPBA/CGT : et un atout, un en moins !... pour proposer le « bouquet liberté ». Et on nous parle de « bancarisation » !!!

9. **Accroissement des portefeuilles des gestionnaires de clientèle** : quels étaient les critères pour les nouveaux clients entrant dans les portefeuilles ? La qualité « client » ne faisait-elle pas défaut car le traitement des MAD et RPM ... « explose » !

Réponse Direction : *Les critères sont les clients dont l'épargne est supérieure à 10 K€ ou les crédits supérieurs à 20 K€ ou les flux créditeurs des compte-chèques supérieurs à 1 500 €. Cette sélection, sur un des trois critères, n'a représenté que 50 % de la mise en portefeuille. Par déduction, cela veut aussi dire que les autres 50 % ne rentrent dans aucun de ces critères...*

Commentaires SPBA/CGT : c'est vrai que les situations peuvent être différentes selon les portefeuilles, mais cela peut quand même alourdir le travail à fournir, sans compter que cela peut aussi compliquer les ventes.



10. **Intéressement, participation** : les résultats 2011 laissent-ils à penser que ces enveloppes seront servies ? A quelle hauteur (en comparaison aux enveloppes 2010 servies sur 2011 par ex.) ?

Réponse Direction : *cette question est prématurée pour l'instant mais la réponse sera donnée prioritairement au CE.*

Commentaires SPBA/CGT : le prochain CE est le 20 janvier ...

11. **Agression et sous-traitant** : lorsqu'un sous-traitant subit une agression dans nos locaux ou lors de transport pour la CEPAL, bénéficie-t-il bien de l'accès à la cellule de soutien psychologique ?

Réponse Direction : *la Direction indique que cette cellule est réservée uniquement aux salariés de la CEPAL. Cependant, selon la situation, une action au cas par cas peut être envisagée.*

Commentaires SPBA/CGT : sur le cas d'agression cité (transport de sacs), elle va d'ailleurs voir si et comment elle peut intervenir.



12. **Calendriers** : le nombre à distribuer semble avoir encore diminué pendant que, proportionnellement, l'insatisfaction de la clientèle augmente. Sans compter que des agences ont été oubliées dans les dotations. Que faut-il répondre aux clients mécontents ?

Réponse Direction : *la Direction affirme que le nombre de calendriers distribués, cette année, est identique à celui de 2011. De plus, elle complète en stipulant une augmentation du nombre d'agendas : + 8 % / ceux de poche et + 32 % / ceux de bureau.*

Commentaires SPBA/CGT : les élus en sont soufflés ! La question qui vient directement à l'esprit est alors de savoir comment a été effectuée la répartition, tellement la pénurie a dû être gérée ! Ce qui aiguise en plus l'agressivité des clients... avec des menaces, au-delà des soldes, de violences physiques !!! La suggestion de ne plus en donner du tout est évoquée.

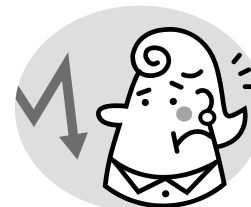
13. **Aurillac Carmes** : contrairement aux affirmations faites aux divers représentants du Personnel, ce « bureau » est indiqué comme « PDV-AURILLAC-LES-CARMES »... quelle est la bonne version ?

Réponse Direction : *il y a un bureau opérant qui ressort dans l'informatique. Mais, pour autant, aucune domiciliation n'a été mise en place.*

Commentaires SPBA/CGT : selon certains, cela serait le plus « vrai » faux bureau opérant qui existe.... Tandis que d'autres assurent qu'il s'agit du meilleur « faux » vrai bureau opérant qu'il soit. A vous de trancher...

14. **Evolution des portefeuilles et temps partiels** : ces derniers semblent pénalisés par leur travail à temps partiel qui ne semble pas être pris en compte dans l'appartenance à tel ou tel quartile. Comme les réponses de terrain apportées n'écartent pas une discrimination éventuelle, la Direction peut-elle clarifier cet élément ?

Réponse Direction : *la Direction concède qu'il y avait un problème pour les temps partiels, la taille du portefeuille avait été adaptée mais pas au niveau des quartiles. Depuis le 01/01/2012, cette anomalie est rectifiée.*



Commentaires SPBA/CGT : les salariés à temps partiels étaient bel et bien lésés... cela ne les a pas empêchés de prendre et subir des réflexions et/ou brimades alors qu'à l'évidence l'erreur était quand même perceptible. Il faudra donc et évidemment en tenir compte.

Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne :

vendredi 3 février 2012, 9h30 à Clermont-Fd

Vos représentants SPBA/CGT.

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





Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin

Section Caisse d'Epargne

Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 3 février 2012 -

Constat intersyndical partagé :

Les élus DP de la CEPAL sont pleinement solidaires avec la déclaration faite par le Comité d'Entreprise lors de sa réunion plénière du 20 janvier 2012. Le constat effectué correspond à leurs remontées et aux questions qu'ils s'évertuent à poser tous les mois... avant, mais aussi, et c'est là que cela devient inquiétant, depuis les « Etats Généraux ». Le cœur du mal-être reste omniprésent.

Pour éviter que les salariés ne considèrent que les actions 2011 n'auraient été qu'un coup d'épée dans l'eau « médiatique », la Direction doit prendre la réelle mesure de leurs attentes, de leurs espoirs, et surtout du décalage entre les intentions qu'elle affiche devant les représentants du Personnel et ce qui se pratique réellement sur le terrain (*certaines hiérarchiques arguent du fait qu'ils ne bougeront pas sans écrit...*) !

Les Représentants du Personnel veulent bien reconnaître les difficultés de mise en place de certaines décisions mais, à accumuler les retards, à attendre et ne rien voir venir, des doutes pointent sur le sérieux de l'intention, intention qui pourrait n'être qu'un simple affichage, plus destiné à calmer les esprits qu'à apporter des solutions !

Cette situation est finalement le fruit d'un double langage ! Les Salariés sont en droit d'attendre des améliorations concrètes dans leur quotidien, à ce jour, ils commencent réellement à perdre patience. Aussi ils n'attendront pas éternellement l'application de mesures qui ne viennent pas. Ils devront et sauront se mobiliser pour retrouver la sérénité au travail.

Au-delà d'une perplexité non feinte, les élus considèrent que la Direction a toutes les cartes en main pour que les messages soient passés et les mesures appliquées... **alors qu'attend-elle ?**

1. **Evolution dans le management depuis le début de l'année** : est-ce que les nouvelles méthodes de « communication positive » impliquent d'intensifier les contrôles sur le terrain (*contrôle des CRE, des ouvertures de compte, ...*) ? La Direction a-t-elle assimilé que le flicage de tous instants est un puissant facteur de stress ?
2. **Quid des nouvelles dispositions des états généraux** : malgré plusieurs dispositions prises lors des états généraux, la pression et le stress augmentent de plus en plus ; les DA s'apparentent plus à des garde-chiourmes qu'à des managers. Suite aux questions précédemment remontées, quelles recommandations avez-vous concrètement fait remonter aux DA (*bla-bla ou réelle volonté de faire avancer les choses*) ?



Réponse Direction : Les débriefings ne font pas partie de la communication positive mais des prérogatives managériales. Ces suivis sont importants, particulièrement lors des entrées en relation. La Direction signale à cet effet que les produits détenus au bout d'1 an par un client « entrée en relation » sont ceux qu'il avait déjà au bout de 3 mois... d'où l'importance, lors de ces 1ers contacts, de bien faire le tour des besoins du client, de préparer ces rendez-vous avec méthode, etc.

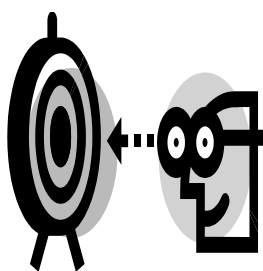


Commentaires SPBA/CGT : encore une réponse qui n'est en pas... car le sujet porte sur l'infantilisation à outrance des commerciaux qu'il faut stopper au plus vite. Ils n'ont pas besoin d'une interrogation orale à chaque client vu car ce type de contrôle tue le contrôle, fait perdre du temps au commercial comme à son hiérarchique et devient plus déstabilisant que pédagogique. Au final, les commerciaux ont le sentiment d'être « à la ramasse » à longueur de temps !!!

3. **Rendez-vous qualifiés** : alors que la Direction avait assuré que l'important était le remplissage de l'agenda et que la qualification n'était plus à regarder, des instructions contradictoires sont véhiculées : quel est le message exact que la Direction a fait passer sur ce point ?

Réponse Direction : pour la Direction, il ne faut pas faire du rendez-vous pour faire rendez-vous, mais cela doit surtout servir à travailler son portefeuille. L'indication apportée par le manager permet au commercial de se situer dans ses compteurs.

Commentaires SPBA/CGT : Là encore, la réponse n'est pas apportée (voire contraire à ce qui avait été dit !) => quid de la suppression de la typologie (IARD, etc.) des rendez-vous ? Cette résolution avait pourtant été prise lors des états généraux en accord avec la BDD... Notée dans le recueil établi par les représentants du Personnel, elle n'a pas transpiré dans le « 4 pages » de la Direction... ce qui provoque le flou actuel. En ce sens, on peut comprendre les hiérarchiques qui veulent un écrit pour cette mise en application. Il faut arrêter avec ce qui apparaît n'être qu'un double langage.



4. **Objectifs 2012** : plusieurs salariés nous demandent comment sont déclinés les objectifs : sont-ils directement dictés par BPCE ? Quelle est la part de liberté laissée à la CEPAL ? A toutes ces questions, ne serait-il pas possible de mettre une information à disposition des salariés sur l'Intranet ?
5. **Objectifs 2012 (suite)** : ces objectifs 2012 tiennent-ils compte de la perte du triple A de la BPCE et de la mauvaise conjoncture actuelle ? La Direction est-elle dans son monde « des Bisounours » car les commerciaux se sentent abandonnés et bien seuls dans la barque !

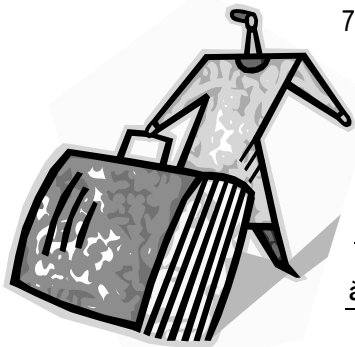
Réponse Direction : en plus de répondre par la négative, la Direction ne veut pas voir dans ce sujet une question DP.

Commentaires SPBA/CGT : c'est du « foutage » de gueule... comme si les objectifs n'avaient pas de lien avec les conditions de travail, avec une partie de la rémunération ! De plus notons que, dans le « 4 pages » de la Direction, une des mesures écrites s'intitule « améliorer la communication et la compréhension des objectifs pour les collaborateurs de l'agence ». Si la Direction ne veut pas répondre à de telles questions via les Représentants du Personnel, c'est le Personnel lui-même qui ira chercher ses réponses !!!

6. **GC et relation clientèle** : tous les trimestres, il y avait 100 relations à visiter pour un salarié à temps plein ... Idem pour un temps partiel, est-ce normal ? Cette anomalie est-elle censée évoluer en 2012 ?

Réponse Direction : la Direction indique que la taille des portefeuilles a été aménagée en 2012 selon la typologie « agence » et en fonction du temps de travail du salarié.

Commentaires SPBA/CGT : sous couvert que cette rectification soit effective, trouver de telles anomalies est toujours étonnant.



7. **Portefeuille CC** : quels sont les critères de sélection des DA pour déterminer les clients qui rentrent dans ces portefeuilles ? N'existe-t-il pas des critères (ou une logique) pour que tel ou tel type de clients ne soit pas en portefeuille, sauf demande expresse du CC ?

Réponse Direction : il n'est pas affecté par le DA mais déterminé par le potentiel des clients non affectés. La Direction convient quand même d'une surreprésentation des jeunes et des clients passifs.

Commentaires SPBA/CGT : il faut dire que la qualité de certains portefeuilles laisse à désirer... l'affectation devrait avoir des limites !!!

8. **Mise à jour des dossiers fiscaux** : de quel outil pourraient disposer les gestionnaires afin de contacter rapidement leurs clients et mettre à jour leurs dossiers fiscaux ?

Réponse Direction : La direction n'avait pas compris la question, reconnaissant cependant que le sujet n'est pas maîtrisé par tous les commerciaux. Elle regardera s'il est possible d'effectuer les requêtes souhaitées.

Commentaires SPBA/CGT : de par notre devoir de conseil, il paraît important d'avertir nos clients des changements 2012 sur la fiscalité, notamment ceux qui ont opté pour le Prélèvement Forfaitaire Libératoire (PFL).

9. **Formation** : la période du début d'année est-elle bien choisie pour placer des formations face à l'activité demandée ?

Réponse Direction : la Direction indique que, vu son importance et la prise en compte des périodes de congés, le plan de Formation 2012 est de fait réparti « non stop » sur l'année entière.



Commentaires SPBA/CGT : il n'empêche que, sur le terrain, la gestion des effectifs est tendue et les hiérarchiques s'arrachent les cheveux quelques fois.

10. **Agences unipersonnelles** : plutôt que de fermer ces agences, ne serait-il pas plus judicieux de rajouter une personne supplémentaire ?



Réponse Direction : il y avait 61 agences unipersonnelles, mais cette réflexion est déjà derrière nous et les choix ont été faits.

Commentaires SPBA/CGT : il y a cependant des circonstances qui peuvent interférer sur cette vision...

11. **Brigade volante, remplacements** : Où en est la réflexion ?

Réponse Direction : à l'étude encore actuellement. Les résultats seront connus fin mars 2012.

Commentaires SPBA/CGT : Ni OUI ni NON, la Direction ne va-t-elle pas encore nous mener en bateau et perdre un peu plus de temps, alors que certaines Caisses ont déjà mis cette brigade en place avec réussite !

12. **Activation** : l'activation du client s'impacte dans le portefeuille 3 mois après. N'y a-t-il pas de procédure plus rapide ? Comment fait le gestionnaire pour adapter ses actions sur l'activation alors que son portefeuille n'est à jour qu'au bout d'un trimestre ?

Réponse Direction : pour la Direction, l'activation est effective un mois après la transaction effectuée (données disponibles au 25 du mois suivant).

Commentaires SPBA/CGT : les élus contestent cette affirmation, exemples à l'appui => des activations d'octobre/novembre ne sont pas encore passées !

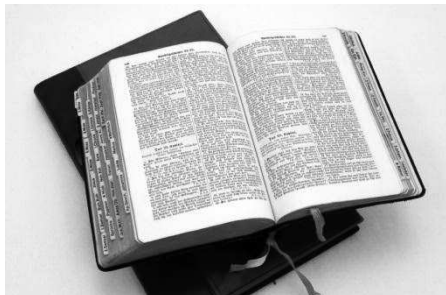
13. **Crédit Conso** : * Les objectifs 2012 semblent encore plus ambitieux que ceux (non de l'an passé : un des critères des objectifs n'était-il pas celui d'être atteignable ? * La Direction s'est-elle posée la question de savoir pourquoi nos clients sont insatisfaits de notre offre de crédit à 8 %, 9 %, voire 10 % et plus ? * Comment se fait-il que des Caisses (Midi-Pyrénées, Alsace, ...), proposent des taux nettement plus bas (même durée, même objet) ? Où est notre crédibilité vis-à-vis de notre clientèle ?



Réponse Direction : la Direction indique que l'objectif 2012 est similaire à celui de 2011. Bien qu'elle ait téléphoné aux Caisses concernées sans constater d'écarts importants, elle analyse actuellement notre offre.

Commentaires SPBA/CGT : notre souci porte sur les offres internet car les différences sont notables.

Si le client a le malheur de se tromper de nom de Caisse, certains taux annoncés sont nettement plus bas que les nôtres. Bonjour l'ambiance ensuite pour récupérer le coup... d'autant qu'avec de telles différences, le client risque de ne pas venir du tout.



14. **Bulletin de salaire** : existe-t-il un recueil, consultable par les salariés ou leurs représentants, permettant d'identifier toutes les rubriques susceptibles d'intégrer le bulletin de salaire ? Idem, pour ce qui concerne les formules de calcul ?

Réponse Direction : **NON**, aucun recueil n'existe.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse ne peut que nous laisser sceptiques.

Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne : vendredi 2 mars 2012, 9h30 à Clermont-Fd

Vos représentants SPBA/CGT.

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



Une volonté de faire.

Bulletin de contact ou d'adhésion

NOM : **Prénom** :

Lieu de travail :

① **Travail** : ②

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 3413**
Tél. 05.55.92.96.61 **Courriel : alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr**

1. Bancarisation : au vu des résultats 2011 et de la disparition du service s'miles, quel accélérateur la Direction compte-t-elle intégrer pour permettre aux commerciaux d'atteindre les chiffres 2012 ?

Réponse : *Les résultats de 2011 sur le dernier trimestre étaient globalement dans le rythme des objectifs prévus. Janvier démontre également que ces objectifs sont en phase avec la production réalisée, notamment grâce à un travail de qualité qui permet ce résultat en ventes nettes. Par ailleurs, en termes d'offre, nous avons lancé en 2011 Bouquet Liberté Famille – unique sur le marché - qui prend progressivement sa place dans notre gamme et contribue forcément aux résultats...*

Commentaires SPBA/CGT : ce n'est pas dans cette non-réponse que les conseillers commerciaux trouveront la moindre aide. Ils n'ont plus qu'à user de leurs charmes...

2. Enquête de satisfaction : nous constatons que, souvent, les points noirs à améliorer ne sont pas à la main des conseillers : gestion liée au téléphone, SAV sur les produits et services, délai pour obtenir un rendez-vous, non-confidentialité de l'accueil ... quels sont les changements que la Direction va apporter pour remédier à cette non-qualité ?
3. Enquête de satisfaction (suite) : sur quelles bases a été effectué le positionnement vis-à-vis de concurrence ? Fort de ce constat (*alarmant*) vis-à-vis de la concurrence, des formations sont-elles prévues ?

Réponse (partielle) : *Au niveau caisse (sur la moyenne des PDV donc), sur les 29 items évalués, 21 positionnent la CEPAL devant la concurrence. Le constat n'est donc pas « alarmant », mais nécessite une prise en compte point de vente par point de vente. Concernant les points où la CEPAL est moins bien perçue, ils portent principalement sur le téléphone (la facilité, la qualité des réponses et l'engagement de rappeler) et la manière de gérer le changement de conseiller. Il est bien évident que sur ces points des actions doivent être prises en charge par la CEPAL, et pour certaines l'ont déjà été (lignes directes conseiller pour la facilité à joindre), d'autres ressortant de l'action de l'agence (engagement de rappel).*

Commentaires SPBA/CGT : espérons que les politiques « suicidaires », qui ne sont pas du ressort de l'agence, seront rapidement revues, afin d'éviter la cristallisation de tous ces mécontentements...

4. Opération Crédit Conso sur Internet : lors de la dernière opération crédit conso 10 K€ à 4,90 % du mois de février, celle-ci est apparue sous l'encart de la St-Valentin mais sans qu'apparaisse le terme crédit par souci de conformité avec la loi Lagarde. De ce fait, les résultats de l'opération ont été divisés par 2 par rapport aux autres opérations de l'année 2011, pourtant les objectifs sont plus importants pour 2012 et ne tiennent pas compte de l'environnement économique et de la nouvelle réglementation plus rigide. Des rectifications seront-elles apportées pour les prochaines opérations ?

Réponse : *Les objectifs de 2012 pour le crédit consommation sont identiques à ceux de 2011 contrairement à votre affirmation soit 210 M€. De même, les résultats de l'opération sont strictement identiques à ceux de 2011 : 57 crédits pour 570 K€... L'opération St Valentin indiquait bien qu'il s'agissait d'un prêt personnel, ceci n'a eu aucune incidence sur les résultats.*

Commentaires SPBA/CGT : ces chiffres globaux ne semblent pas couvrir la réalité et le ressenti de certaines agences...

5. Commercialisation des prêts immobiliers : depuis novembre/décembre 2011, nos propositions TP2 dans SMAC sont déconnectées du marché. Lors de l'heure du jeudi du 16 février 2012, changement de discours de la Direction... ne pouvait-elle pas anticiper beaucoup plus tôt ? Comment compte-t-elle faire vis-à-vis de nos clients perdus entre temps ?

Réponse : *La CEPAL a gagné des parts de marché en 2011 sur le crédit immobilier. Au regard de la production de novembre/décembre, il ne semble pas qu'elle ait perdu beaucoup de clients et, par ailleurs, nos taux étaient très bien placés dans le marché. Pour information, l'HDJ du 16 février était une HDJ libre.*

Commentaires SPBA/CGT : outre le fait que cette HDJ n'a pas été « libre » au sens initial du terme (mais surtout à la main du DA !), que la Direction ne perçoive pas au global les départs de clients est une chose... ; Le commercial, lui, sait bien que son client est parti !!!

6. Tarification : les forfaits Satellis hors assurance sont passés automatiquement au même tarif que les forfaits avec assurance générant, une fois de plus, des réclamations. Trouvez-vous cela normal de mettre encore en porte-à-faux le collaborateur face aux clients ? Comment peut-on parler par la suite d'enquête de satisfaction ?

Réponse : *Nous regardons ce point et les paramétrages afin de voir ce qui aurait pu générer les cas mentionnés. Les dysfonctionnements constatés ne sont pas une raison de ne pas faire d'enquête de satisfaction.*

Commentaires SPBA/CGT : la découverte de certains couacs donne du corps à certains mécontentements, la Direction ne devrait pas le nier...D'ailleurs, le fait de les remonter devrait être mieux considéré.

7. Modification des portefeuilles : comment expliquez-vous que des clients à fort potentiel (*personnes âgées par ex.*) puissent être enlevés des portefeuilles au détriment d'autres clients ? Cela nuit au traitement des événements par le conseiller habituel alors que ces clients sont très sensibles à la qualité de cette relation. Ils pensent alors être abandonnés par leur conseiller. Bonjour l'image ! Où est la qualité ?

Réponse : *Lors de la bascule en janvier aucun client, hormis ceux avec qui nous avons cessé la relation en 2011, n'a été enlevé des portefeuilles. Les clients en portefeuille ont une surface financière > ou = à 10 K€ ou + 1500 € de flux ou + 20 K€ de crédits. Nous rappelons que les Gestionnaires de Clientèle peuvent demander la mise en portefeuille de clients*

Commentaires SPBA/CGT : pourtant les exemples sont là !

8. CRE et produits non gérés : les commerciaux pourraient-ils avoir la liste des produits non gérés afin d'en uniformiser leur utilisation dans tous les groupes ?

Réponse : *Une étude est en cours au niveau du Groupe sur les produits non gérés pour permettre de faire évoluer les pratiques et les outils sur ce sujet. Les produits non gérés sont utilisés au niveau des Groupes de façon assez homogène : les principaux produits étant IZICARTE, Parts sociales, Emprunts et FCP ainsi qu'un certain nombre de produits professionnels.*

Commentaires SPBA/CGT : les exemples donnés en séance prouvent (s'il le fallait...) qu'il n'y a pas d'homogénéité alors que ces paramètres provoquent en bout de ligne des appréciations, voire des distributions...

9. Assurance CB/VISA : lors d'un reportage télévisé, l'AFUB déclarait que la fraude devait être prise en charge par la banque, même s'il n'y avait pas d'assurance sur la carte. De plus, constatant que les arguments de vente des forfaits se réduisent de plus en plus, pouvez-vous fournir aux commerciaux un tableau récapitulatif des services afin de pouvoir répondre au mieux aux remarques de la clientèle ?

Réponse : *FUTEO n'a pas d'assurance, mais néanmoins la Carte Visa Bleue qui le compose comporte bien le minimum de garantie de la carte VISA s'il n'y a pas de responsabilité du porteur (en cas de responsabilité, aucune prise en charge). Attention la prise en charge sera réalisée après analyse, l'agence ne doit en aucun cas se prononcer sur la suite à donner.*

Commentaires SPBA/CGT : une information claire ne nuit pas...

10. Fiabilité : il apparait des écarts avec les remontées informatiques et ce qui est réellement fait. Cela oblige les commerciaux à noter de plus en plus ce qu'ils font sur un cahier... que compte faire la Direction pour assurer la fiabilité des remontées ?

Réponse : *Nous travaillons sur la fiabilité des données et informons systématiquement Mysys dès dysfonctionnement.*

Commentaires SPBA/CGT : en attendant la prise de notes reste de mise et alourdit considérablement le travail commercial...

11. Fiabilité (toujours) : dans certaines listes, plus de 30 % des clients à activer le sont déjà... n'est-ce pas là aussi un problème de fiabilité ?

Réponse : *Dans les listes et portefeuilles, il y a environ 40 % de passifs, il n'y a donc rien d'anormal à ce que 30% soient activés. Le rechargement des requêtes programmées des listes clients est pour l'instant trimestriel, alors que le calcul de la segmentation est mensuel, il peut effectivement y avoir des décalages. A compter de mars, les requêtes programmées seront rafraîchies mensuellement.*

Commentaires SPBA/CGT : il suffit de le savoir...

12. CET : Comment un salarié peut-il récupérer le détail de son épargne temps en fonction de l'origine de son placement (jours, tout ou partie des primes, sommes issues du PEE) ?

Réponse : *Les salariés doivent conserver une copie de leur demande de placement sur le Compte Epargne Temps, sur laquelle est mentionné son origine (prime, congés, sommes issues PEE). Ils peuvent ainsi très facilement reconstituer le montant de leur épargne en fonction de l'origine de leur placement.*

Commentaires SPBA/CGT : si t'as besoin de rien, alors t'es servi ! Une telle réponse « honore » la DRH...

13. Emploi des seniors : que veut dire dans le paragraphe « organisation du temps de travail » (art. 4.3) « congé de fin de carrière » ? Avez-vous un ou des exemples à nous fournir pour illustrer cette alternative ?

Réponse : *Le temps de travail des salariés bénéficiant d'un temps partiel de fin de carrière pourrait s'organiser en deux périodes : une période de travail à temps plein suivie d'une période non travaillée (dans le cadre d'un congé de fin de carrière), le temps de travail moyen sur l'ensemble des deux périodes étant de 80%.*

Commentaires SPBA/CGT : en complément des accords, quelques précisions technico-pratiques éclaireraient les salariés... mais on a l'impression que, moins la DRH en dit, mieux elle peut « improviser ».

14. CET et emploi des seniors : quelles sont les possibilités d'interaction et d'articulation entre les 2 dispositifs (lequel avant l'autre, bornes à respecter, etc...) ?

Réponse : *Le congé de fin de carrière prévu par l'accord sur le CET doit obligatoirement être pris avant le départ à la retraite. Le temps partiel de fin de carrière doit débiter dans les 3 ans qui précèdent le départ à la retraite et doit devancer le congé de fin de carrière prévu par l'accord CET.*

Commentaires SPBA/CGT : pour les personnes concernées, ces quelques précisions permettront de mieux appréhender le planning auquel elles peuvent aspirer...

15. CET et emploi des seniors : un salarié de plus de 58 ans travaillant à temps plein qui souhaite utiliser son CET de fin de carrière sur la base d'un lissage à 80 %, sa rémunération sera-t-elle majorée des 5 % prévus par l'accord national (et local) ?

Réponse : *Non, les deux dispositifs peuvent se succéder dans le temps, mais ne sont pas cumulables sur une même période.*

Commentaires SPBA/CGT : cette application n'est-elle pas trop restrictive ?

16. Actions « solidarité » : les élus SPBA/CGT sont heureux de voir que c'est une des propositions retenues dans les Trophées Innov'action. Des pistes ont-elles été avancées ? Comment la Direction envisage-t-elle d'aider (soutiens financier, administratif, etc...) les salariés qui souhaiteraient obtenir un congé, par ex., de solidarité internationale ?

Réponse : *Un groupe de travail sur ce sujet a été constitué, des pistes sont actuellement à l'étude.*

Commentaires SPBA/CGT : la Direction a indiqué oralement qu'elle serait bien moins ambitieuse que le périmètre soulevé dans notre question... C'est dommage car, alors que ces financements procurent certains avantages, il est bête de ne pas en profiter tout en faisant avancer ce type de démarche.

1 - Mesure salariale 2012 : quels sont les salariés qui n'ont pas bénéficié de cette mesure ? Pour quelle raison et/ou quelle situation ? Quid de la mensualisation sur 2013 pour les salariés n'ayant pas perçu la mesure 2012 ?

Réponse : Les conditions d'attribution de la mesure salariale 2012 sont les suivantes :

- Être présent au mois de janvier 2012 et être présent le 1er février 2012 ;
- Les salariés qui partent après le 1er février 2012, sont bénéficiaires de la mesure ;
- Tous les types de contrat sont concernés par la mesure à l'exception des contrats dont la rémunération est règlementée par le code du travail (apprentis, stagiaires...);
- Concernant les salariés en suspension de contrat de travail, ils ont bénéficié de la mesure salariale s'ils étaient de retour de suspension avant le 31 janvier 2012 et présents en février 2012. Pour les salariés en situation de congé maternité, maladie ou accident du travail : si le salaire est encore maintenu (intégralement ou partiellement), ces personnes bénéficient de la mesure salariale. En cas de maintien non intégral du salaire, le montant de la mesure versée en février 2012 a été proratisé en fonction du pourcentage de maintien de salaire.

Les salariés qui ont perçu la mesure en février 2012, bénéficieront de l'intégration de ce montant par fraction (13ième) dans le salaire brut mensuel (proratisé en fonction du temps de travail du salarié au 1er janvier 2013) à compter de janvier 2013.

Commentaires SPBA/CGT : cette application est bien singulière... et la Direction le reconnaît.

2 - Application d'un jugement prud'homme! : lorsque le conseil de prud'hommes « dit et juge que la CEPAL devra appliquer les paiements pour la période postérieure à l'arrêté du chiffre », pourquoi cette décision n'est-elle pas mise en pratique comme d'autres parties du jugement ? De même, quid du versement des intérêts légaux courus ?

Réponse : Cette question concerne des litiges actuellement en cours devant les tribunaux et pour lesquels les demandes doivent transiter par les avocats de chacune des parties.



Commentaires SPBA/CGT : ??? Répondre ainsi aux DP sur une question salariale laisse, pour le moins, songeur !

3 - Régime transitoire et recul de l'âge légal de la retraite : certains salariés ont connu depuis leur départ de la CEPAL et passage dans le régime transitoire 2 prolongements de leur durée initialement calculée. Des mesures locales ont été prises lors du 1^{er} prolongement, qu'en est-il pour le 2^{ème} ?

Réponse : L'âge de départ à la retraite pouvant encore être changé (avancé ou retardé), il nous a semblé préférable de ne pas revenir sur les calculs effectués.

Commentaires SPBA/CGT : la proximité des élections arrange la Direction... du moins sur sa réponse !

4 - Evolution des portefeuilles et temps partiels : en janvier, vous nous avez affirmé « A compter du 1er janvier 2012, les quartiles et l'évolution des portefeuilles prendront en compte les temps partiels. Ainsi, pour les classements par quartile, si un Gestionnaire de Clientèle fait 20 activations en étant à 50 %, il sera dans le même cas qu'un Gestionnaire de Clientèle à 100 % réalisant 40 activations. » Êtes-vous sûrs de ceci car, à priori, les changements n'ont pas été réellement perçus ?

Réponse : Nous confirmons la mise en place d'un prorata en fonction du temps passé au traitement du portefeuille afin d'évaluer les quartiles sachant que la taille du portefeuille est également adapté à la situation.

Commentaires SPBA/CGT : le seul problème dans tout cela est d'être, mais aussi de tomber juste ! Et ce n'est pas toujours le cas.



5 - Mesures de sécurité / cartes tempo : ces consignes sont tombées « brutes de fonderie » sans tenir compte du terrain. Des mesures plus abouties ont-elles surgi depuis ?

Réponse : Cette question, qui a été débattue en CHSCT, est en cours d'examen.

Commentaires SPBA/CGT : pour les DP, avant de prendre une telle décision, il faut en faire le tour avec les salariés de terrain.

6 - IZICARTE- Mode d'emploi : ce document est très apprécié car il permet de donner une information claire à notre clientèle. Pourquoi ne reçoit-on pas les commandes de ces fascicules? Est-ce une rupture de stock ou une fin de diffusion ?

Réponse : Ce document a été mis à disposition par Natixis Financement comme aide à la vente. Compte tenu du succès de ce document, nous avons demandé une réédition.

Commentaires SPBA/CGT : il faut donc prendre son mal en patience !

7 - DRC prioritaire : après une brève accalmie, les injonctions ont repris leur train-train. A partir de quand la Direction va-t-elle enfin passer des consignes pour faire stopper ces pressions paranoïaques ? Nous vous avons déjà fait remonter plusieurs situations où il n'est pas possible pour le salarié d'aller plus loin. A partir de quand une procédure propre à ces cas de figure ?

Réponse : La Direction de la Conformité, à l'écoute des différents intervenants, travaille pour faire évoluer le dispositif en place et surtout mieux l'expliquer aux salariés. Les taux de traitement des listes vont de 69% à 38% au niveau des agences. Pour l'agence qui présente un taux de 38% (soit 514 dossiers traités pour 1 295 alloués), il est improbable que les 781 non traités soient des situations pour lesquelles il ne serait « pas possible pour le salarié d'aller plus loin ».

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse n'est en pas une... tout du moins vis-à-vis du problème évoqué !

8 - Loi Lagarde et obligation d'offrir un prêt classique : respectons nous la législation avec le minimum que nous imposons ?

Réponse : *Oui. En effet, la loi Lagarde dispose : « Lorsqu'un prêteur ou un intermédiaire de crédit propose au consommateur, sur le lieu de vente ou par un moyen de vente à distance, un contrat de crédit pour financer l'achat de biens ou de prestations de services particuliers pour un montant supérieur à 1000 euros, le consommateur doit disposer depuis le 1er mai 2011, de la possibilité de conclure un contrat de crédit amortissable à la place d'un contrat de crédit renouvelable. Tout manquement à cette obligation est passible pénalement d'une amende de 1500 euros ».*

Commentaires SPBA/CGT : sauf qu'à certains endroits notre offre ne débute pas à 1000 € ... mais à 2500 € !



9 - Relevés comptes-titres : que s'est-il passé sur les relevés de comptes titres à fin décembre 2011 ?

Réponse : *Lors des travaux de fin d'année, au moment de la validation des échantillons en février 2012, les caisses ont constaté une anomalie sur les montants des cessions 2011 qui englobaient pour certains comptes des cessions de 2012. Ce problème concernait 61 comptes à la CEPAL. Afin que les clients non impactés reçoivent leurs relevés avant le prélèvement des droits de garde, il a été décidé d'éditer la masse des relevés validés et de différer jusqu'à la résolution de l'anomalie l'envoi des 61 autres. Leur édition a été faite fin février. Le seul impact a été le décalage d'une semaine du prélèvement des droits de garde.*

Commentaires SPBA/CGT : parfois... la communication c'est simple comme « bonjour » !

10 - Questions sur les nouvelles délégations :

10 a) - Comment se fait-il que les délégations ne sont plus intuitu personae mais par métier ?

Réponse : *Les délégations sont toujours intuitu personae, une délégation peut être revue à la hausse ou à la baisse pour chaque personne, néanmoins cela se fera de manière ponctuelle en fonction de la qualité de l'utilisation de la délégation. A la mise en œuvre, et pour faciliter la lecture, les délégations ont été attribuées en fonction du poste occupé.*

10 b) - Est-ce logique qu'un GC ou RPDV d'expérience ait les mêmes délégations en crédit conso qu'un CC récemment embauché ?

Réponse : *Un des objectifs de ces nouvelles délégations est de faire plus simple, des choix ont donc dû être faits pour limiter le nombre de niveaux délégataires.*

10 c) - Les délégations en conso dans Néo vont-elles évoluer (max 5 K€ par crédit conso pour un GC de + de 30 ans d'expérience) ?

Réponse : *Les crédits conso doivent être instruits dans Izicefi, Néo n'est utilisé que pour les cas où cela n'est pas possible dans Izicefi.*

10 d) - Où est le « plus » qui a été vendu par les DA concernant les prêts sans garantie à 20 KE, alors qu'auparavant un GC pouvait accorder sans garantie jusqu'à 80 KE (note Bâle de 0-5) ?

Réponse : *La Direction a souhaité limiter la possibilité de distribuer des prêts immobiliers sans garantie compte tenu de l'évolution du coût du risque. Par ailleurs, la plupart des prêts travaux réalisés sont d'un montant moyen de 12 à 15K€.*

10 e) - Quid du reste à vivre (il n'est plus précisé dans docs remis) ?

Réponse : *Le document est en ligne sous intranet depuis le 26 mars 2012.*

10 f) - Délégation MAD : correspond-elle au débit dépassant le découvert autorisé (rien n'est précisé) ?

Réponse : *Oui*

10 g) - Si caution Mutuelle pas de délégation des GC ; si prêt Relais ou In fine pas de délégation des GC ; plus de Garantie A ou B => réduction des garanties des GC car, de fait, que des garanties A (car caution Saccef obligatoire) ; contrairement à ce qui a été dit en CE, il y a bien une délégation de taux à demander par les GC si dépassement du TP2 SMAC : ce qui fait que les dossiers continueront d'être décidés en Agence (certes) au lieu du Groupe mais avec toujours des tartines de contreparties. En conclusion cet aménagement simplifie mais réduit les délégations : est-ce cela le changement souhaité ?

Réponse : *Les mutuelles agréées sont prises en compte au même titre que la SACCEF dans le schéma délégataire.*

Commentaires SPBA/CGT : si certains aspects de ce nouveau schéma délégataire sont appréciés, d'autres le sont nettement moins et posent une foule de questions ! Pourquoi tant de précipitation dans la phase de mise en place ?

11 - Loufoque : lors de l'HDJ du 29/03, il a été indiqué dans une agence que le GC avait l'obligation d'avoir accord du DA, DAA, ou RA pour clôture d'un forfait, voire d'un livret, afin de ne pas dégrader les ventes nettes. Il faut arrêter de marcher sur la tête. A quand la raison va-t-elle reprendre le dessus ?

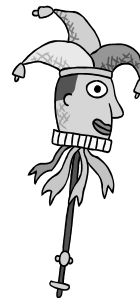
Réponse : *Ce point n'était pas à l'ordre du jour de l'HDJ du 29 mars.*

Commentaires SPBA/CGT : 1) qui parle d'ordre du jour ?

2) La Direction préfère répondre à côté plutôt que de revenir sur le fond du problème et cette directive saugrenue !

12 - Anecdote qui verse aussi dedans... : mël reçu par un GC à 8 h 10 comme quoi il a une formation E-learning, nouveau mël à 8 h 22 comme quoi il n'a pas encore démarré sa formation... et le pompon sur cela, c'est qu'il reçoit son mot de passe pour accéder à la formation à 8 h 43. Outre le fait que « Big Brother » surveille le salarié avant sa prise de fonction (!!!), dites lui bien aussi que la chronologie des envois devrait retenir un peu plus son attention.

Réponse : *Les mails sont envoyés automatiquement par la nouvelle plateforme e-learning. Le décalage dans l'envoi du mot de passe est lié à la mise en place de la nouvelle plateforme.*



Commentaires SPBA/CGT : si, pour les messages automatiques, c'est la faute à la « machine », pour la relance, à qui la faute ?

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 4 mai 2012, 9h30 à Clermont-Fd

Vos représentants SPBA/CGT.

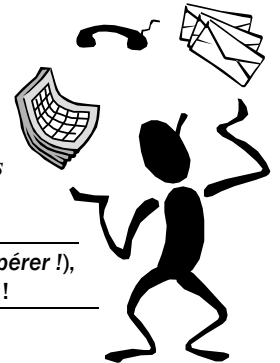
Maryse BRUNEL, Catherine MOREAU, Catherine PRADEUX, Christian PRADAL,
Jean-Luc AMARGER, Philippe BOUDIER, Alain BARASINSKI (DS)

1. Appréciation des compétences

Un mèl a été envoyé à chaque collaborateur afin de prévoir la préparation de l'entretien. Comment les salariés doivent-ils planifier dans leurs agendas la préparation de ces entretiens ?

Réponse Direction : *La préparation des rendez-vous doit se faire sur le temps de travail qui n'est pas consacré aux rendez-vous clientèle.*

Commentaires SPBA/CGT : cette précision officielle évitera ou permettra de réparer des maladroresses (*il faut l'espérer !*), elle confirme que l'entretien « appréciation des compétences » est bien à être préparé pendant le temps de travail !



2. Stagiaires été

Avez-vous dès à présent, le nombre de stagiaires d'été ? Sera-t-il différent de celui de l'an passé ?

Réponse Direction : *Les recrutements sont en cours. Les personnes pressenties ont quasiment toutes été contactées et la majorité des réponses négatives a été adressée. Le volume de personnes recrutées sera voisin de celui de l'an dernier.*

Commentaires SPBA/CGT : avec la Direction, il faut avoir son petit dictionnaire des « synonymes » pour déchiffrer sa réponse. Par exemple ici : « voisin » = « inférieur »... il reste maintenant à savoir de combien ?

3. Augmentation collective

Selon les

explications que vous avez fournies lors de la précédente réunion, votre manière de procéder fait apparaître une discrimination envers les salariés en maladie. La discrimination directe ou indirecte liée à l'état de santé n'est-elle pas interdite ?

Réponse Direction : *Il n'y a pas de discrimination liée à l'état de santé puisque les salariés en maladie dont le salaire était maintenu par la CEPAL, ont bénéficié de la mesure salariale (les sommes versées par la CGP ne sont pas des salaires).*



Commentaires SPBA/CGT : lorsque le salarié est en maladie, sa 1^{ère} ligne (= salaire de base) apparaît bien toujours ! Ne pas appliquer une augmentation à un salarié est donc discriminatoire. Ensuite, que ce montant ou nouveau montant soit, un peu plus bas, retenu pour maladie (ou autre absence), est une autre question.

En ce sens, la réponse apportée par la Direction mérite d'être classée comme « nulle et non avenue ».

Nous allons, avec le CE, approfondir juridiquement la légalité de cette nouvelle invention salariale promue par BPCE.

4. Prime de sujétion CRC « horaires du soir »

Quel est son montant actuel et quelle a été la revalorisation effectuée en 2012 ?

Réponse Direction : *Elle est actuellement de 129,09 € brut pour un mois complet de travail effectif sur des horaires dits de "soirée" et la réactualisation est en cours.*



Commentaires SPBA/CGT : suivre la bonne application des accords locaux permet d'en faire également la publicité.

De même, l'indemnité de remplacement dans les agences éloignées (+ de 30 km du lieu de travail habituel) sera revalorisée.

5. CDD et politique d'embauche

Il semble dernièrement que la Direction ne renouvelle plus et mette fin aux contrats sans explication, sachant que ces salariés donnent a priori entière satisfaction ?

Réponse Direction : *Il n'y a pas de changement de politique sur ce sujet.*

La plupart des contrats à durée déterminée embauchés à la CEPAL le sont sur des motifs de remplacement de salariés absents. La fin des contrats correspond généralement au retour du salarié absent.

Commentaires SPBA/CGT : comme certains propos n'étaient pas sur cette longueur d'onde... la question valait la peine d'être posée. La Direction en a profité pour rappeler que, comme critère d'embauche, le potentiel d'évolution était primordial alors que, dans le cadre d'un remplacement, ceci ne fait pas obligation.

6. PUB – contact 24 H

Comment est-il possible aujourd'hui d'organiser les réponses aux demandes des clients (mèls, appels téléphoniques, etc.)... alors que les agendas sont bouclés et que les collègues enchaînent les rendez-vous les uns après les autres ?

Réponse Direction : *Les collaborateurs ne passent pas l'intégralité de leur temps de travail en rendez-vous clients (50% de leur temps de travail hors RDV). Un des engagements de la campagne nationale est effectivement de revenir vers le client dans les 24 heures, étant précisé que pour cette démarche le collaborateur devra si possible apporter une réponse à son client dans ce délai ou à minima accuser réception de sa demande, notamment pour des demandes plus complexes.*

Commentaires SPBA/CGT : on empile, on empile... et le baudet est plus que chargé !
Que l'analyse de la charge de travail (postes d'accueil, de CC et de GC) arrive. Et vite !

7. Taylorisme exacerbé

Au vu de la question précédente, des dépassements d'horaires sont plus que fréquents : que compte faire la Direction ? Sachant également que, quand les rendez-vous sont finis, le phoning prend le relais, sous haute surveillance !!!

Réponse Direction : *La Direction rappelle que sa volonté est de réduire les dépassements d'horaire, s'il y en a, en les limitant aux situations visant à répondre aux souhaits de la clientèle. Dans ce cadre, elle a accepté fin 2011 d'assouplir leur délai de récupération à 2 semaines, voire 3 semaines (semaine en cours plus 2 semaines).*

Commentaires SPBA/CGT : la Direction fait l'autruche et met en pratique ce que les sociologues appellent la théorie de la « boîte noire » → la Direction détermine le nombre de salariés, la production qu'elle attend... mais se fiche du reste, sans essayer de regarder comment cela se passe. Ce qu'il faut pour y arriver n'est pas son problème ! Espérons que l'analyse citée précédemment y remédie.

8. Cartes tempo

Où en est-on aujourd'hui ? La Direction peut-elle enfin nous donner la nouvelle procédure d'utilisation des cartes ? Est-il prévu de décaler l'heure d'ouverture à la clientèle ?

Réponse Direction : *Il n'y a pas de nouvelle procédure.*

Commentaires SPBA/CGT : belle illustration de notre commentaire précédent. Un problème est signalé... rien ne se passe.

9. E-Learning

Les commerciaux se trouvent en porte-à-faux car le temps passé à l'E-learning est souvent plus proche des 90 mn (ou plus), que des 50 à 60 mn annoncées et il leur est impossible de gérer au mieux leur agenda car le DA, à cause des 25 RDV (pression permanente pour les obtenir et même les anticiper pour S+1), n'en tient nullement compte. Quelle solution propose la Direction pour stopper ces situations ?

Réponse Direction : *Le temps donné pour ces formations correspond à une moyenne. A noter que ces formations peuvent être suivies en plusieurs fois si nécessaire.*



Commentaires SPBA/CGT : à l'oral, la Direction n'a pas été étonnée de la question et a reconnu des débordements. Elle a fait remonter le décalage rencontré. Elle considère donc qu'il convient de planifier l'E-learning avec d'éventuels débordements (fonction du sujet traité), sachant qu'il est également possible de le faire en plusieurs fois en reprenant au dernier arrêt.

10. DRC prioritaire

N'ayant toujours pas de réponse, on revient toujours sur cette question : pouvez-vous nous donner aujourd'hui la marche à suivre pour traiter efficacement ces listes dites prioritaires ? Comment être efficace sans être stupide dans la démarche ?

Réponse Direction : *La Direction réitère la réponse qu'elle a donnée lors de la précédente réunion, à savoir : « La Direction de la Conformité, à l'écoute des différents intervenants, travaille pour faire évoluer le dispositif en place et surtout mieux l'expliquer aux salariés.*

Les taux de traitement des listes vont de 69% à 38% au niveau des agences. Pour l'agence qui présente un taux de 38% (soit 514 dossiers traités pour 1 295 alloués), il est improbable que les 781 non traités soient des situations pour lesquelles il ne serait « pas possible pour le salarié d'aller plus loin ».

Ceci dit, une réflexion est en cours au niveau national en vue de faire évoluer la notion de « stock prioritaire ».

De plus, 2 évolutions vont être mises en place prochainement (dans 2 mois) :

- les clients dont les courriers ne reviennent pas en NPAI, seront considérés comme ayant fourni leur justificatif de domicile ;
- les clients dont le salaire est domicilié à la CEPAL, seront considérés comme ayant fourni leur justificatif d'activité.

Commentaires SPBA/CGT : ces évolutions non encore en service sont déjà appréciées... il est vrai que la lenteur des améliorations nous laisse le temps de les savourer !



11. Salon de l'habitat à Clermont-Ferrand

Quelles étaient les conditions faites pendant le salon ? Pourquoi les collaborateurs de la CEPAL n'ont-ils pas été informés des différentes offres proposées aux clients ?

Réponse Direction : *Il n'y a pas eu de conditions particulières pour le salon de l'habitat. Le document remis en séance a été transmis au Directeur de l'Agence Habitat.*

Commentaires SPBA/CGT : ... sauf qu'un courrier adressé aux clients vantait celles-ci, sans plus de précisions, d'où la question ! A en croire la réponse de la Direction, le courrier serait « abusif ».

12. Avantages au Personnel

A ce jour, les travaux sont-ils terminés ? Si oui, peut-on connaître vos mises à jour et/ou propositions ?

Réponse Direction : *Les avantages au personnel seront gérés dans le cadre de l'Agence du Personnel.*

Commentaires SPBA/CGT : pour les élus, la tarification du Personnel est appliquée suite à des accords d'Entreprise. Aucun d'entre eux ne fait obligation de passer par l'Agence du Personnel. Essayer de tout mélanger irrite passablement.

13. Concours au Personnel

Au-delà des nouvelles formules applicables, serait-il possible qu'une fiche reprenne l'essentiel des taux en vigueur consentis au Personnel ?

Réponse Direction : *Il n'est pas envisagé de mettre en place une telle fiche. Nous avons souhaité limiter les mises à jour des barèmes en se référant, lorsque cela était possible, à des barèmes existants.*



Commentaires SPBA/CGT : sauf que, lors de l'échange, la Direction a dû reconnaître que les salariés n'avaient pas tous les paramètres à leur disposition pour calculer le taux auquel ils peuvent prétendre !!! On serait tenté de croire qu'elle le fait exprès...

14. Congés

Lors que le salarié pose un congé (1,5 à 2 mois avant le dit congé), sous quel délai est-il en droit d'avoir sa réponse ?

Réponse Direction : *Légalement, c'est à l'employeur de fixer les dates de congés et le salarié doit être informé de sa date de départ en congés un mois avant cette date. Pour la CEPAL, ce texte ne peut être appliqué à la lettre puisque ce sont les salariés qui posent des demandes de congés et que le délai de réponse varie forcément en fonction de la date de la demande.*

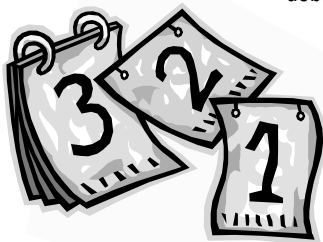
Commentaires SPBA/CGT : confier les réponses à des amateurs crée la surprise... pourquoi aller regarder sur le code du travail alors qu'il existe une disposition statutaire qui met en avant « le commun accord (*) » ? Cela ne fait pas sérieux... du tout, du tout !

Dans le prolongement, regardons la réponse à la question... mais ce n'est pas mieux, elle pointe aux abonnés absents !!!

(*) **La date de départ est fixée d'un commun accord, compte tenu des besoins du service, entre l'employeur et les intéressés.**

15. Rendez-vous tandem à profusion

Dynamisation « école CEPAL », dynamisation « écurie vie »... lors de cette dernière, le spécialiste qui vient en tandem avec nous ne connaît absolument pas notre gamme et vérifie juste si la méthode ADAPAC est respectée et l'assurance vie vendue... avec débriefing avec DA, DAA. Cet intervenant prend surtout des notes, souvent sans intervenir du tout pendant le tandem. Cette accumulation devient franchement improductive, sauf en matière de stress. A quand la raison va-t-elle reprendre le dessus ?



Réponse Direction : *Les accompagnements réalisés dans le cadre des entretiens épargne par le cabinet externe (Thierry BALAS Consulting pour le compte d'Ecureuil Vie) entrent dans le dispositif École CEPAL. Il s'agit de faire des accompagnements plus spécifiquement sur l'épargne et remettre la valeur d'usage de l'assurance-vie (NB : au cours de ces entretiens l'assurance-vie n'est pas toujours centrale si cela ne correspond pas aux besoins des clients). Ils s'appuient effectivement sur notre démarche commerciale ADAPAC.*

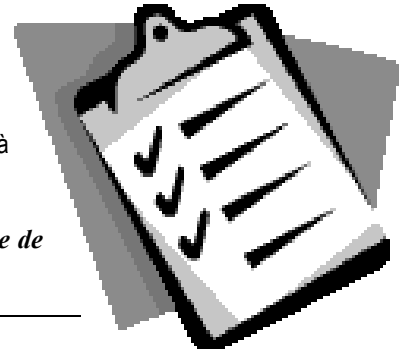
Les accompagnements réalisés ont pour objectif de passer d'une démarche théorique à une prise en main pratique de la démarche. Ils sont essentiels pour continuer à travailler notre efficacité commerciale avec une bonne maîtrise de la méthode et de la gamme.

Commentaires SPBA/CGT : si besoin était, la réponse marque une pression supplémentaire, voulue et souhaitée.

Ce qui va à l'inverse de l'obligation de la Direction d'assurer la sécurité, et de protéger la santé mentale et physique de ses salariés.

16. Information « Vigi-client »

En fonction des mouvements de fonds (*montants, nature,...*) effectués sur les comptes des clients (part ou Pro), une demande d'information est demandée aux PDV via "VIGICLIENT". Les salariés veulent savoir à partir de quand leur responsabilité serait engagée, s'il était avéré que la personne "trafique" à leur insu ?



Réponse Direction : *La responsabilité des salariés pourrait être recherchée en cas d'absence de réponse ou de réponses erronées aux alertes de VIGICLIENT.*

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse confirme l'ambiguïté de telles situations.

Les élus vous conseillent donc de rester sur vos gardes et d'agir dans tous les cas avec « extrême prudence ».

17. BDR et assistant

Ne serait-il pas possible que les chargés PME aient leur assistant à leur côté, comme dans les autres réseaux, lorsqu'il y a plusieurs chargés d'affaires sur un même site ?

Réponse Direction : *Aujourd'hui, les assistants sont regroupés sur les 2 pôles Delille et Xénium pour assurer une polyvalence et rationaliser l'effectif. Il n'y a pas d'évolution envisagée.*

Commentaires SPBA/CGT : point d'amélioration donc !

18. Dysfonctionnement ?

A partir de quand la CEPAL aura-t-elle seule la maîtrise de la notation d'une entreprise, notamment lorsqu'elle a pu avoir un passé dans d'autres banques du groupe BPCE? Cette interférence complique parfois la tâche des chargés d'affaire.

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

Commentaires SPBA/CGT : pour la Direction, les ennuis rencontrés sur le terrain ne sont pas vraiment sa tasse de thé...



19. Disposition GPEC

Dans l'article 27 de l'accord national GPEC du 28/10/2011, les salariés de plus de 58 ans à moins de 3 ans de leur retraite peuvent demander un temps partiel de fin de carrière. Pouvez-vous préciser :

- l'expression "dans le cadre des possibilités ouvertes chaque année par le dispositif" ?
- ce qui peut engendrer un refus pour "raison d'organisation de service" ?
- ce qui pourrait motiver un changement d'affectation (*emploi et/ou lieu*) ?
- la majoration des 5 % équivaut-il à avoir 85 % de son salaire de base ?

Réponse Direction : *Les dispositions de l'accord GPEC citées dans la question sont suffisamment claires pour ne pas avoir à être précisées.
Pour ce qui est de la majoration de 5%, le maintien de salaire sera bien de 85% du salaire de base.*

Commentaires SPBA/CGT : il fallait s'attendre à ce que la Direction, comme à son habitude, renvoie la plupart des questions à un traitement au cas par cas, plus facile pour elle à gérer. Pour les 85 %, cette précision n'est pas si anodine.

Prochaine réunion des Délégués du Personnel Auvergne : vendredi 1^{er} juin 2012, 9h30 à Clermont-Fd



Vos représentants SPBA/CGT.

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

1 - Scan-chèques : les salariés appréhendent beaucoup ce nouvel outil qui sera à l'accueil.

* Lors de congés, comment le salarié restant seul sur le point de vente, un samedi matin par ex., va-t-il pouvoir traiter ces opérations ?

* Les stagiaires d'été seront-ils habilités et auront-ils la formation adéquate pour traiter les chèques ?

* Après avoir sous-traité les chèques pour dégager du temps commercial, ce retour d'activité ne va-t-elle pas engendrer du travail supplémentaire ? (*toiletage des chèques : agrafes, scotch, signatures, endos, complétude du bordereau, pelure seule, ... donc une vigilance accrue : plus de contrôle, plus de temps*)

* D'après l'HDJ du 24 Mai, il semble que l'arrêté de caisse ne pourra se faire qu'à partir de 18 h ? De plus, si les collègues toujours en rendez-vous ont des chèques à passer, faudra-t-il attendre ?

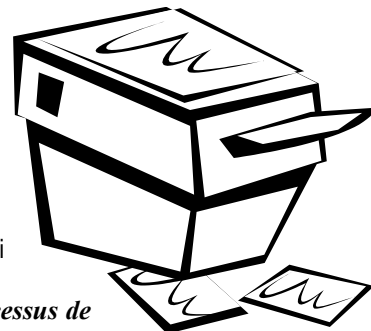
Réponse Direction : *Les résultats des tests font apparaître que la mise en place du nouveau processus de scannérisation a une incidence moyenne de 16 minutes par jour par rapport à la situation précédente. Il est à souligner que les tests ont été effectués sur des agences volontairement de taille conséquente (Panazol, Carmes, Montferrand).*

De plus, n'ont pas été pris en compte dans ce chiffre les éventuels gains de temps dus :

- A l'optimisation du traitement des réclamations ;
- A une baisse du traitement des chèques en crédit immédiat.

Les Directeurs d'Agences pourront confier cette activité aux auxiliaires d'été après s'être assurés de leur formation.

→ Il a été dit à l'Heure du Jeudi que les chèques en crédit immédiat devaient être passés au plus tard à 18 heures et non pas que l'arrêté de caisse ne pouvait se faire qu'à partir de 18 heures.



Commentaires SPBA/CGT : voilà quelques précisions au moins utiles, à défaut de rassurer complètement.

2 - Poste de technico-administratif en agence

Avec toutes les tâches administratives qui fleurissent régulièrement, envisagez-vous de mettre en place des postes administratifs pour permettent aux commerciaux de se consacrer essentiellement à leur activité première ?

Réponse Direction : *Il n'est pas envisagé de mettre en place un tel poste qui serait contraire à l'évolution souhaitée visant à améliorer le traitement de certaines tâches administratives en agence (Projet Entreprise Numérique).*

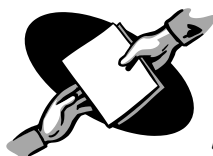
Commentaires SPBA/CGT : l'amélioration du traitement de certaines tâches administratives n'est pas antinomique avec la création de postes plus administratifs que commerciaux. Cet amalgame est incongru.

3 - Réponse DP question 6 du mois de mai :

La Direction peut-elle expliquer l'indication suivante « 50 % de leur temps de travail hors rendez-vous » ?

Réponse Direction : *Cette donnée est issue de l'étude menée sur l'Effacité Réseau qui a été présentée au Comité d'Entreprise en octobre 2011 et qui a notamment fait ressortir que la durée moyenne d'un rendez-vous était de 47 minutes.*

Commentaires SPBA/CGT : comme quoi « statistiques et réalités de terrain » ne font pas toujours bon ménage



4 - Transferts : Compte tenu du mode opératoire mis dernièrement en place lors des transferts (*recette*) de livret A, comment et quand s'effectue la remontée de la vente pour l'agent ? (*maintenant ouverture d'un compte de dépôt pour réceptionner les fonds et non d'un livret A*).

Réponse Direction : *A l'ouverture d'un compte courant, une vente est comptabilisée et à l'ouverture d'un livret A, une vente est également comptabilisée et c'est donc bien 2 ventes qui sont intégrées au portefeuille.*

Commentaires SPBA/CGT : on prend note... mais la question reste de savoir si cette logique est la même sur l'ensemble de la CEPAL.

5 - Objectifs clients non vus : L'an dernier, à la même époque, les rendez-vous pris dans la semaine S ne remontaient pas dans les compteurs de ventes. Qu'en est-il exactement un an après ?

Réponse Direction : *Les rendez-vous pris dans la semaine ne sont pas pris en compte dans OPERA. Par contre, les ventes sont bien prises en compte.*

Commentaires SPBA/CGT : il y a des « bugs » qui perdurent...

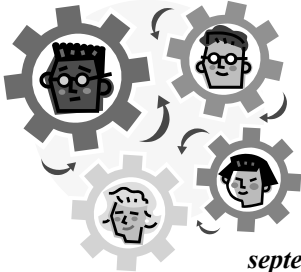
6 - Activation

Entre la prise de rendez-vous où le commercial doit griser dans la Combo-box le motif « autre » et le CRE où il faut griser le motif « activation » (quelle que soit la vente effectuée) afin que les clients activés remontent sur la semaine S, nous avons un outil totalement inadapté, qui nous pollue le quotidien à suivre toutes les évolutions. Quand l'outil va-t-il permettre de nous décharger de ces suivis ?

Réponse Direction : *Nous constatons que le suivi activation n'est pas encore optimal et notamment parce que le suivi clients est mensuel et non hebdomadaire. Nous avons mis en place un CRE Activation pour éviter les remontées manuelles effectuées par les collaborateurs auprès de leurs managers. Ceci est une étape.*

Nous travaillons actuellement à un calcul automatique du nombre d'activation net et brut. Nous espérons avoir une version fiable pour début septembre. Cette démarche étant propre à la CEPAL, elle nécessite de nombreux développements internes.

Commentaires SPBA/CGT : la demande est nécessaire à la prise en compte... même si le traitement est long,



7 - Activation

Quelle est la procédure en cas d'activation de plusieurs personnes d'une relation commerciale ? Faut-il faire un ou plusieurs CRE ?

Réponse Direction : *Lorsque, lors d'un rendez-vous, le conseiller active plusieurs personnes d'une même relation, il est demandé de saisir un CRE sur chaque personne activée.*

C'est actuellement le seul moyen pour pouvoir suivre les Activations brutes en hebdomadaire.

Cette saisie sera demandée pendant une période limitée dans le temps, car en parallèle nous travaillons sur une solution de calcul automatique que nous espérons livrer au réseau début septembre.

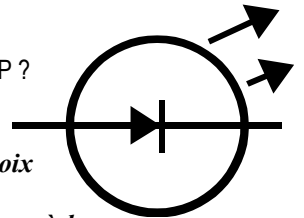
Commentaires SPBA/CGT : cette procédure n'est pas la même partout... son harmonisation serait la bienvenue !

8 - Nouveau schéma délégataire

Depuis sa mise en place, n'avez-vous pas réfléchi sur les évolutions demandées par les commerciaux en CE et en DP ? Et, pour commencer, ne souhaitez-vous pas accorder plus de confiance aux GC d'expérience ?

Réponse Direction : *A la mise en œuvre, et pour faciliter la lecture, les délégations ont été attribuées en fonction du poste occupé. Un des objectifs de ces nouvelles délégations était de faire plus simple, des choix ont donc dû être faits pour limiter le nombre de niveaux délégataires.*

Cependant, les délégations sont toujours intuitu personae, une délégation peut être revue à la hausse ou à la baisse pour chaque personne, néanmoins cela se fera de manière ponctuelle en fonction de la qualité de l'utilisation de la délégation.



Commentaires SPBA/CGT : l'ambiguïté est de « minorer » certaines délégations eu égard à l'expérience acquise... C'est fort dommage !

9 - Délégation et aberration

Un crédit conso sans assurance CNP est hors délégation, même si une GU (ou une GF), avec la Caisse en tant que bénéficiaire à hauteur du capital restant dû, est vendue avec le crédit. Quand cette anomalie sera-t-elle résolue ?

Réponse Direction : *Il n'est pas envisagé de prévoir des niveaux de délégation prenant en compte ce type de pratique qui doit rester marginal.*

Commentaires SPBA/CGT : certes, mais cette option peut parfois débloquer une situation...



10 - Bon sens : congés et délai de réponse

Dans quel délai doit être donnée la réponse à un salarié qui pose un congé près de 2 mois avant la date prévue pour celui-ci ? Ne pensez-vous pas qu'apporter une réponse lors de la semaine qui précède le départ est quelque peu tardif ?

Réponse Direction : *Le bon sens voudrait effectivement que la décision d'octroi ne soit pas prise la semaine précédant le début du congé, mais le bon sens voudrait également que le salarié concerné n'attende pas la dernière semaine pour se renseigner sur la suite donnée à sa demande de congé.*

Commentaires SPBA/CGT : ponce pilate ne répondrait pas mieux !

11 - Taux relatifs aux prêts au Personnel (liste en annexe)

Lors de la dernière réunion, vous avez convenu qu'un salarié ne dispose pas, selon le prêt envisagé, de tous les paramètres pour calculer les taux applicables auxquels il peut prétendre. Comment comptez-vous résoudre cette anomalie ?

Réponse Direction : *Les salariés disposent dans les fiches pratiques / Tarification préférentielle au personnel, des taux applicables aux différents prêts et aux frais de dossiers, soit directement soit indirectement (par un lien qui renvoie au TCI applicable).*

Commentaires SPBA/CGT : ces informations sont maintenant claires et disponibles.

Prochaine réunion DP Auvergne : mercredi 4 juillet 2012, 9h30 à Clermont-Fd

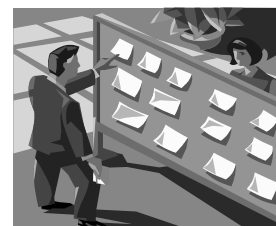
Vos représentants SPBA/CGT.



1 – Auxiliaires d'été pour un mois : la priorité est-elle laissée aux enfants du Personnel ?

Réponse Direction : *la priorité a été donnée aux demandes d'emploi de 2 mois. A chaque fois que possible, la Direction a répondu favorablement aux demandes relatives aux enfants du personnel. Ainsi, la plupart des demandes faites par des enfants du personnel ont été satisfaites (80%).*

Commentaires SPBA/CGT : comme il est toujours difficile d'essayer un refus, et cela quel qu'en soit le motif, nous ne pouvons que regretter que le pourcentage ne soit pas à 100 % !



2 – SLR : Solution libre retraite devient Solution libre revenu, quelle information a été passée au réseau concernant le changement intervenu ?

Réponse Direction : *un mail a été adressé aux managers le 12 juin avec un powerpoint de présentation des évolutions (mail accessible dans actus com). Un dossier commercial a été publié le même jour.*

Commentaires SPBA/CGT : un mèl « tous commerciaux » aurait certainement été plus judicieux.

3 – Livret Assurance Vie : les règles semblent avoir été encore changées pour commercialiser ce produit. Pouvez-vous nous donner les nouvelles démarches que doivent adopter les commerciaux ?

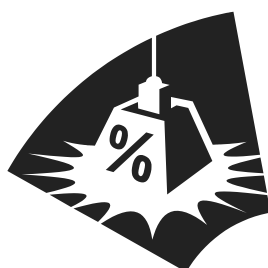
Réponse Direction : *chaque détenteur de portefeuille a reçu une information à ce sujet par mail (mail de G.AUDOUX du 20/06/12) annonçant les points suivants : « Nous vous accordons dès aujourd'hui et jusqu'au 30 juin la possibilité de commercialiser : 2 Livrets Assurance Vie sur votre portefeuille ; pour des clients passifs uniquement, non détenteurs d'assurance vie ; par captation d'argent frais mais à partir de 5 000 euros »*

Commentaires SPBA/CGT : entre « ordre et contordre », entre « un coup c'est comme ci et un coup c'est comme ça », les commerciaux restent plus stoïques qu'il n'y faudrait !

4 – Taux de rémunération des FCP arrivant à échéance : comment se fait-il que les commerciaux n'ont pas été informés des taux d'intérêts de ces produits ?

Réponse Direction : *un mail est envoyé lors de l'échéance d'un FCP. De même, le sujet des échéances de FCP a fait l'objet de plusieurs « TOP 3 » Epargne. Au vu des remontées réseau, il a également été décidé de transmettre une information sur la tendance de l'échéance dans le mois précédent l'échéance. C'est ce qui a été fait pour PARKA 4 avec une communication le 26/06 pour une échéance le 12/07.*

Commentaires SPBA/CGT : malgré cette avancée (suite à réclamation malgré tout...) et reconnue comme telle, quid des 2 autres FCP précédents « Formule Sécurité 2012 » et « Boléro » ? Leur piètre performance (pour ne pas dire nulle ou négative) en est peut-être la cause...



5 – Mèl interne et organisation en cas d'absence : la DRH peut-elle demander à chaque Service, Directeur ou Manager, de n'envoyer que des mèls prioritaires ?

Réponse Direction : *la DRH n'a pas à intervenir sur les communications entre Direction.*

Commentaires SPBA/CGT : cette question pose non seulement le problème des mèls doublés ou triplés mais celui de ce moyen de communication... chantier qui devait être ouvert suite aux Etats généraux. On attend...



6 – Mèls externes et organisation, d'autant plus en cas d'absence : quand la Direction prendra-t-elle en compte le temps de plus en plus important consacré aux différentes réponses à donner aux clients ? Quelles sont les dispositions prévues lors des congés ?

Réponse Direction : *il s'agit d'un problème d'organisation qui doit être traité au niveau de chaque agence.*

Commentaires SPBA/CGT : réponse trop lapidaire pour ce type de question qui relève évidemment de la DRH à partir du moment où le temps de travail via le référentiel métier est touché. De même, il conviendrait d'avoir la procédure exacte pour les renvois d'appels et/ou de mèls car certains cas de figure montrent des failles (le gestionnaire d'absence notamment).

7 – Opérations sur titres (OST) et qualité : lors d'une récente OST, la date limite de réception du mandat était le 14/06, pour une fin d'exercice le 15/06, alors que l'envoi du courrier au client (tarif lent) a été effectué le 11/06. L'OST n'a pas pu être traitée car reçue trop tardivement. Tout cela semblait donc prévisible... pourquoi un tel dysfonctionnement ?

Réponse Direction : *il s'agit de l'OST concernant le réinvestissement du coupon BNP PARIBAS.*

Le courrier avec coupon réponse a été émis le 29/05/12 par NATIXIS EUROTITRES et parvenu au domicile des clients le 11/06. La date limite de l'opération étant le 15/06. Une fiche d'incident a été faite auprès d'IT-CE le 14/06 (émetteur du courrier clients) pour avoir des précisions sur ce retard. L'incident est en cours d'analyse à IT-CE sans réponse à ce jour.

Commentaires SPBA/CGT : les commerciaux sont sceptiques quant à obtenir une réponse car ce n'est pas le 1er incident rencontré.

8 – GC à temps partiel et nombre de RDV : bien que la Direction avait juré ne vouloir se préoccuper que du remplissage de l'agenda, le chiffre de 25 RDV reste la référence sur le terrain. Sachant que certaines opérations sont peu compressibles, quel objectif en nombre de RDV serait-il opportun d'attribuer à un temps partiel basé sur 20 h ?

Réponse Direction : OPERA tient automatiquement compte des temps partiels (alimenté par un fichier DRH chaque semaine) et ajuste le nombre de rendez-vous potentiels en fonction des temps de présence de chacun.

Commentaires SPBA/CGT : sauf que dans l'estimation de départ (temps partiel à 20 h), le chiffre de 12 a été avancé par la Direction, comme quoi le nombre de 15, qui est la référence actuelle donnée sur la hiérarchie, est certainement excessif !!!



9 – Bureau Carmes Aurillac : où en est la gestion de ce bureau fantôme ?

Réponse Direction : il n'y a pas de changement par rapport à ce qui a déjà été communiqué : le point de vente d'Aurillac les Carmes fonctionne comme un bureau déporté d'Aurillac square, c'est-à-dire que les clients restent domiciliés à l'agence du Square.

Commentaires SPBA/CGT : sauf que ce bureau est fermé faute de « combattant », que cela choque les clients, nous fait donc de la contre-pub et, ...cerise sur le gâteau, ce sont les femmes de ménage qui remontent le contenu de la boîte à chèques au Square !

10 – CRC : plusieurs CDD ont quitté le service suite à des embauches en CDI à la concurrence. La Direction a-t-elle prévu des recrutements pour pallier ces nombreuses absences ?

Réponse Direction : pour rappel, sur les 5 départs récents, un seul a été recruté en CDI en dehors de la Caisse. Il y aura une prochaine vague de recrutement en septembre 2012 parmi laquelle des salariés pourraient être recrutés pour le CRC.

Commentaires SPBA/CGT : quoi qu'il en soit le turn-over est important et la question mérite d'être posée.

11 – HDJ et Formation : comment se fait-il que les HDJ apparaissent comme formation dans les entretiens de compétence ?

Réponse Direction : il peut s'agir soit de la FDJ soit d'Heures du Jeudi correspondant à des actions de formation.

Commentaires SPBA/CGT : ce n'est pas l'impression des collègues, nous vérifierons nous aussi.



12 – Scan-Chèques et information clientèle : une information n'aurait-elle pas dû être faite au préalable ? Ne serait-il pas possible d'avoir des affiches explicatives dans les agences ou un encart dans les relevés de compte ?

Réponse Direction : le principe de la scannérisation des chèques en agence n'impacte pas directement le client, si ce n'est de manière positive, pour accélérer de 1 jour la formalisation de son crédit.

Commentaires SPBA/CGT : profiter de ces évolutions pour faire de la pédagogie devrait être une évidence.

13 – Agence du Personnel : la Direction peut-elle nous faire un descriptif des activités qui devraient être obligatoirement rattachées à cette Agence ?

Réponse Direction : la liste demandée est remise en séance. Il est précisé que, durant la période transitoire, les salariés non affectés à l'Agence du Personnel continuent à effectuer leurs opérations dans leurs agences.

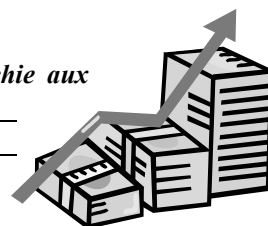
Commentaires SPBA/CGT : à retenir dans ce tableau que les opérations qui ne seront plus autorisées en Agence sont les suivantes : « Transfert comptes ; Ouverture / Clôture produits ; Décision (risque, taux) ; Montage du dossier (conso, immo) ».

Pour les élus, l'incompréhension demeure pour les premières citées (en gras).

14 – Augmentation individuelle : comment et quand seront informés les collègues concernés ?

Réponse Direction : les courriers d'information sont envoyés ou remis directement par la hiérarchie aux bénéficiaires cette semaine.

Commentaires SPBA/CGT : le CE aura les statistiques annuelles le 31/08/12.



15 – Auxiliaires d'été et salaire minima : quelle est leur base de rémunération, sachant que le niveau T1 est en dessous du SMIC ?

Réponse Direction : les auxiliaires d'été seront rémunérés sur la base du SMIC en vigueur (9,40 € par heure au 01/07/12).

Commentaires SPBA/CGT : ce qui revient à un smic mensuel brut (base 35 h) de 1425,67 €

16 – Progression salariale d'un salarié en T2 avant acquisition de la T3 : la Direction peut-elle nous indiquer quelle est la progression salariale standard qu'un nouveau salarié peut espérer avant d'obtenir la classification T3 (lors de la certification) et sous combien de temps ?

Réponse Direction : il n'y a pas de progression salariale standard avant d'obtenir la classification T3.

Commentaires SPBA/CGT : cela ressemble franchement à une anomalie.

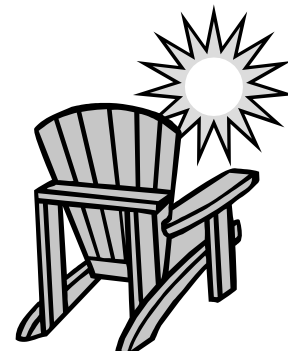
Prochaine réunion DP Auvergne : mercredi 22 août 2012, 9h30 à Clermont-Fd



Vos représentants SPBA/CGT

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

Vous souhaitent de très bonnes vacances



1) Temps partiel et quartile : il a été indiqué que les classements par quartiles seraient maintenant effectués au prorata du temps de travail, mais plusieurs salariés concernés ne s'y retrouvent toujours pas. La Direction pourrait-elle nous indiquer la méthode de calcul avec une illustration par des exemples chiffrés ?

Réponse Direction : la Direction indique que le résultat réel est celui affiché, seul le classement tient compte du temps de travail. Exemple : pour 10 activations avec un temps de travail de 80 % => le résultat réel restera toujours à 10, mais le classement tiendra compte du temps de travail avec un score retenu sur la base temps plein de 12,5 ($10 \times 100 / 80$).

Commentaires SPBA/CGT : ces éléments devraient permettre aux salariés concernés de mieux s'y retrouver... à vérifier cependant ! Si d'éventuelles erreurs ou incompréhensions subsistent, nous sommes preneurs évidemment !

2) Promotion et/ou augmentation salariale pour les jeunes embauchés : avant, au commercial notamment, un CDD pouvait devenir T3 au bout de 6 mois et/ou connaître un pallier intermédiaire entre la T2 et la T3. Depuis que la certification AMF est devenue obligatoire pour certaines ventes, il semble que cette règle soit stoppée. Pour quelle raison le pallier [au moins] n'a-t-il pas été maintenu ?

Réponse Direction : pour la Direction, le travail effectué n'est plus celui d'un CC. Pour elle, la T3 ne peut donc être acquise.

Commentaires SPBA/CGT : s'abriter derrière cette réglementation est pénalisant pour tous les salariés concernés. Alors que le travail effectué s'approche de celui du CC, la Direction ne veut plus le reconnaître officiellement, ni faire un geste en ce sens. Le pallier intermédiaire, qui existait pourtant avant la certification, pouvait atténuer cette maldonne... la Direction ne veut cependant pas remettre cette pratique comme systématique, préférant en user de manière plus exceptionnelle.

3) Parts Sociales et information à fournir au client : dans l'article 6.8.2, il est stipulé que le client reste solidaire des dettes de sa SLE pendant 5 ans après la revente de ses titres à hauteur du montant des parts sociales détenues !

Un conseiller qui n'aurait pas donné ou ne donnerait pas cette information au client est-il répréhensible quant à son devoir de conseil ?



Réponse Direction : elle indique suivre simplement les dispositions du code du commerce et celles des conditions générales réglementaires touchant ce type de produit. Elle complète en indiquant que la dette sociale incriminée ne peut être que celle constatée au moment de la cession et le risque encouru (vis-à-vis des missions des SLE) est quasi inexistant.

Commentaires SPBA/CGT : la Direction sous-entend que le devoir de conseil ne pourra pas être incriminé du fait qu'aucune réclamation ne risque d'être formulée... car aucune dette sociale ne risque d'être constatée. Ce raccourci n'est-il pas trop rapide ?

4) Chèques Cadhoc : l'allocation « Chèques Cadhoc » est-elle fonction de l'effectif ? Un CDD est-il compris dans cette allocation ?

Réponse Direction : oui, l'effectif concerné est bien celui présent sur l'agence, CDD compris.

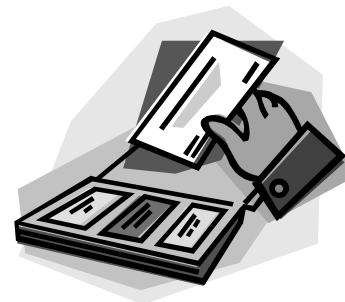
Commentaires SPBA/CGT : c'est bien ce qu'il nous semblait.

5) Chèques Cadhoc : la distribution peut-elle être faite à la tête du client ? Des garanties existent-elles contre cette éventualité ?

Réponse Direction : la Direction ne comprend pas cette question car la répartition est définie par la BDD et le montant individuel attribué apparaît sur le bulletin de salaire de chacun.

Commentaires SPBA/CGT : c'est bien de le savoir.

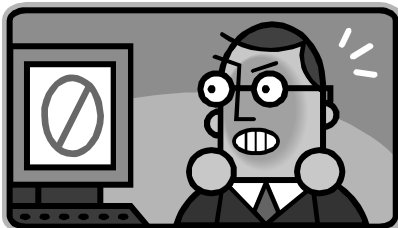
Avec cette logique... toute erreur de distribution paraît improbable ou, pour le moins, retrouvable.



6) Agence du Personnel : lors des 1ers comptes affectés à cette Agence, le volontariat a-t-il été réel ou provoqué ?

Réponse Direction : plusieurs salariés se sont spontanément portés volontaires pour intégrer le portefeuille de l'agence du Personnel. En complément cependant, quelques autres salariés ont été sollicités et ont donné leur accord pour faire partie de cette 1ère vague de transfert du « géré par », pour un total de 56 relations représentant 149 personnes physiques.

Commentaires SPBA/CGT : dans les salariés sollicités, le volontariat n'aurait pas été aussi franc que ce que rapporte la Direction... Mais est-ce réellement surprenant que le questionneur n'ait pas le même sentiment que celui à qui elle est posée ?



7) Anomalie ? Un retrait ou virement DAB peuvent mettre le compte en sous-mini, n'est-ce pas une anomalie ? Une évolution est-elle en vue ?

Réponse Direction : La Direction n'ayant pas très bien appréhendé la question, elle nous informe qu'il y a divers cas à examiner en fonction qu'il s'agisse ou non d'un virement GAB ou internet et qu'une réponse sera faite ultérieurement.

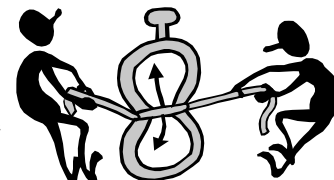
Commentaires SPBA/CGT : Le conseiller se voit, dans ces cas de figure, mis en porte à faux vis-à-vis de son client car ne pouvant, à son niveau, réaliser de telles opérations... sans omettre le surcroît de travail dû au traitement des listings des comptes en sous mini.

8) DRC prioritaire : les aménagements prévus ont-ils tous été mis en place ?

Réponse Direction : Le traitement effectué à ce jour porte sur 472 000 pièces injectées. 35 000 DRC ont été complétés. De nouvelles listes, après toutes ces mises à jour, seront données en Septembre aux Agences.

Commentaires SPBA/CGT : OUI, mais à quel prix pour les collaborateurs... n'oublions pas que le DRC prioritaire a généré moult brimades avant d'arriver à ces avancées.

9) Promotions commerciales restrictives : pourquoi la CEPAL se prive-t-elle de nouvelles affaires en s'imposant des restrictions lors des promos (ex.- Livret Ass-Vie ; crédit jeunes à 0%) ?



Réponse Direction : pour la Direction, une promotion commerciale est par nature restrictive et ne peut toucher tous nos clients.

Commentaires SPBA/CGT : il n'empêche que cela génère des situations qui pourraient être prises en considération, et dont le traitement n'entraînerait pas un élargissement excessif de la cible. D'autant que les répercussions commerciales satisfieraient non seulement le client mais également la CEPAL, par des ventes et ouvertures additionnelles.

10) Procédure lors d'un rejet de prélèvement : celle-ci nécessite actuellement l'autorisation du DA, ne peut-elle pas être simplifiée ?

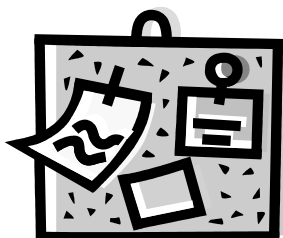
Réponse Direction : Non, la Direction considère que cela reste du domaine de l'exception.

Commentaires SPBA/CGT : plusieurs cas de figure peuvent se présenter mais, avec cette procédure, il est peu évident pour le conseiller de résoudre ces problèmes rapidement. C'est une nouvelle perte de temps... qui ne se rattrape jamais !

11) Mesures salariales individuelles : est-il prévu que chaque bénéficiaire (augmentation ou prime) reçoive un courrier d'accompagnement ?

Réponse Direction : La Direction nous informe que oui, un courrier doit effectivement être remis au salarié.

Commentaires SPBA/CGT : nous supposons alors qu'il n'y a qu'un retard de courrier !



12) Affichage obligatoire : est-il logique que certaines données ne soient pas réellement affichées, voire le fichier disponible directement sous l'Intranet, mais à demander à la DRH ?

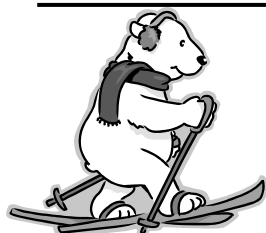
Réponse Direction : Une communication a été faite semaine dernière aux DA concernant l'impression du tableau à imprimer au format A3 (congrés payés, discriminations, conventions et accords collectifs de l'entreprise...). Pour l'édition au format A3, si les agences rencontrent des problèmes pour l'impression, elles peuvent s'adresser à Stéphanie ALADENIZE directement.

Commentaires SPBA/CGT : la consultation auprès de la DRH ne porterait que, ce qui est plus logique, sur le registre unique.

Prochaine réunion DP Auvergne : mercredi 12 septembre 2012, 9h30 à Clermont-Fd.

Vos représentants SPBA/CGT

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



1. Congés : comme les vacances scolaires de fin d'année se trouvent à cheval sur 2012/2013, les employés pourront-ils prendre leurs congés de fin d'année sur la première semaine de 2013 ?

Réponse Direction : *La première semaine de janvier 2013, correspondant à la fin des vacances scolaires, pourra être posée sur les congés 2012.*

Commentaire SPBA/CGT : Le dire c'est bien mais l'écrire... était attendu !

2. OST : depuis juin les clients peuvent passer leurs opérations sur titres directement sur internet. Une information a-t-elle été faite auprès de ces clients ? Qui prend en charge les éventuelles erreurs en cas de mauvaises interprétations ou mauvaises manipulations de l'outil ?

Réponse Direction : *Depuis juillet 2012, une partie limitée des OST peut être traitée directement sur Internet par les clients. Un guide utilisateurs est disponible sur l'Internet Client dans la rubrique Bourse.*

L'ensemble des transactions aux OST pourront être saisies par ce canal en juin 2013 seulement. Une communication Client sera étudiée à ce moment-là. En cas d'erreur, cette dernière est de la responsabilité de celui qui réalise l'opération.

Commentaire SPBA/CGT : nous sommes sceptiques, espérons seulement que l'avenir ne sera porteur de contre-exemples !

3. Hot Line réseau : avec le départ d'un animateur et le non remplacement de collègues partis sous d'autres cieux, quel va être le nouveau visage de la Hot line ?

Réponse Direction : *Une collaboratrice en mission depuis le début de l'année conduisait à avoir un effectif supplémentaire sur le crédit. Le départ d'un animateur vient compenser ce « sur effectif ».*



Commentaire SPBA/CGT : ce décompte est loin d'être le nôtre ! Il n'y a jamais eu de sureffectif. Nous sommes au contraire en position inverse avec « -1 » au compteur et sommes prêts à confronter nos historiques avec la Direction.... Néanmoins, le fait que ce « calcul » soit avancé par la Direction n'augure rien de bon pour la Hot Line !

4. Achat ou vente d'or : depuis plusieurs mois les achats ou ventes de métaux précieux augmentent à la CEPAL. Existe-t-il des conditionnements spécifiques pour le transport de ces valeurs ? Peut-on en équiper les agences ?

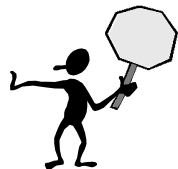
Réponse Direction : *L'or vendu à nos clients est conditionné, mais l'or racheté aux clients ne l'est pas. Il s'agit d'opérations encore peu fréquentes pour lesquelles la mise en place d'un conditionnement sera examinée.*

Commentaire SPBA/CGT : quelle doit être l'attitude des commerciaux lorsqu'un client se présente au guichet avec de l'or : refus catégorique, au risque de perdre un client, ou continuer à emballer les métaux précieux dans une enveloppe de fortune ?

5. Agence de Saint Georges de Mons : quelle est la position de la Direction par rapport à cette agence, fermeture définitive ou ouverture complète ? La situation devient compliquée pour les clients et notre collègue !

Réponse Direction : *Il n'est pas envisagé de modifier les horaires d'ouverture qui ont été communiqués au Comité d'Entreprise.*

Commentaire SPBA/CGT : on prend les mêmes et on recommence, rien de bien nouveau sous le soleil des Combrailles.



6. Nouveau schéma délégataire : au regard de la dernière réponse de la DRH, cela veut-il dire qu'un CC ou GC doit rencontrer son N+1 pour faire évoluer sa délégation ?

Réponse Direction : *Les éventuelles demandes d'évolution du niveau de délégation doivent suivre la voie hiérarchique et correspondre à des situations particulières.*

Commentaire SPBA/CGT : avis aux amateurs... vous pouvez toujours essayer mais le résultat risque d'être décevant.

7. Anomalie (question 7 du 22 août 2012) retrait ou virement DAB et compte sous mini : la Direction a-t-elle appréhendé la question ? Quelle évolution va-t-elle apporter ?

Réponse Direction : *Comme cela a été indiqué lors de la précédente réunion, le cas d'un compte mis en dessous du plancher suite à un retrait ou un virement DAB ne peut se produire que dans certaines situations particulières.*

Les Délégués du Personnel sont invités à donner des exemples pour illustrer leur question, qui feront l'objet d'un examen.

Commentaire SPBA/CGT : le souci reste que cette opération non autorisée au guichet, l'est via d'autres voies ! Il faut voir aussi que cela génère des listings à traiter !!!

8. Mesures salariales individuelles : l'attribution d'une prime exceptionnelle est-elle une compensation ? Ne freine-t-elle pas l'octroi d'une augmentation individuelle ?

Réponse Direction : *L'attribution d'une prime n'a pas à freiner l'octroi d'une augmentation individuelle, car les motivations pour l'octroi d'une prime sont différentes de celles d'une augmentation individuelle.*



Commentaire SPBA/CGT : la réalité est bien différente, chacun se fera une idée de cette belle théorie qui veut que toute peine mérite salaire. Quoi qu'il en soit n'ayez plus de complexe, osez demander, l'espoir fait vivre dit-on.

9. Délai d'encaissement des chèques de 10 jours : serait-il possible d'augmenter le plafond qui est actuellement de 1 500 €, afin d'éviter que les chèques de salaire soient imputés avec délai d'encaissement ?

Réponse Direction : *La réserve d'encaissement de 10 jours est mise automatiquement pour les chèques de plus de 1 500 € et versés sur des comptes ouverts depuis moins de 90 jours.*

En dehors de ce cas de figure, l'agence peut mettre des réserves d'encaissements, notamment si elle a un doute sur la provision du chèque en passant manuellement celui-ci au guichet.

Il est préconisé de mettre systématiquement une réserve d'encaissement pour les chèques ou remises de chèques d'un montant important, c'est à dire d'un montant supérieur à 3 000 €.

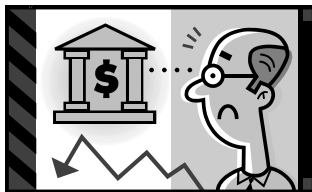
Commentaire SPBA/CGT : une pensée pour nos clients qui doivent attendre 10 jours pour avoir la possibilité d'enfin toucher l'argent de leur salaire... « aux pauvres je donnerai l'appétit et aux riches la nourriture ».

10. Taux d'intérêt des prêts et délégation DA : est-ce parce que les objectifs « immobilier » de la CEPAL sont atteints, ou en passe de l'être, que le système de délégation des DA basé sur le TP2 a été mis en place. Cette nouvelle donne nous sort du marché, doit-on continuer à recevoir des clients ?

Réponse Direction : *En termes de marché, le taux moyen pratiqué en CEPAL est de 3,67 % contre 3,77 % pour la moyenne des Caisses d'Epargne. Aussi, avec les taux indiqués, nous restons totalement dans le marché.*

C'est également le cas de nos concurrents qui présentent des taux beaucoup plus élevés que les nôtres, comme en attestent les forts volumes enregistrés.

Commentaire SPBA/CGT : Après seulement quelques jours l'impact de ces nouvelles mesures se fait déjà sentir. Les « bons » jours sont derrière nous. Nous ne pouvons que constater, une fois de plus, l'inutilité de l'outil SMAC et la grosse différence entre les besoins exprimés par les commerciaux et les « obstacles » mis à leur disposition.



11 Tarification : la Direction avait indiqué se pencher sur la tarification accordée aux retraités Caisse d'Epargne en même temps que sur celle des actifs. A ce jour, les conditions applicables aux retraités Ecureuil ont-elles été étudiées et sont-elles maintenant disponibles ?

Réponse Direction : *Les retraités bénéficient de la plupart des tarifications préférentielles accordées aux salariés. Cette question fait cependant l'objet d'un examen au terme duquel des précisions seront apportées.*

Commentaire SPBA/CGT : oralement, la Direction a précisé que la tarification préférentielle accordée aux retraités Caisse d'Epargne ne concerne pas les prêts. Les retraités apprécieront.

12 Conditions de travail : de nouvelles études sur la charge de travail doivent être lancées mais, pendant ce temps là, le problème perdure, le benchmark continue (même s'il vient [enfin] d'être mis à l'index par les tribunaux) et des drames touchent à nouveau des salariés Caisses d'Epargne. A partir de quand la Direction va-t-elle enfin prendre la vraie mesure de la situation ? Essayer de gagner du temps et de repousser l'échéance n'aboutit qu'à avoir touché un peu plus profondément de nouveaux salariés !

Réponse Direction : *La Direction n'est pas d'accord avec les propos tenus par les Délégués du Personnel. En effet, une première réunion, à laquelle ont participé la Direction, des membres du CHSCT et un représentant de XV Management, s'est tenue le 29 août 2012 et a permis d'aboutir, en concertation, au choix des agences et des activités qui vont faire l'objet de l'analyse des postes. Les études seront réalisées dans les agences choisies dès octobre.*



Commentaire SPBA/CGT : malheureusement, « Sœur Anne, ne voit toujours rien venir » et nombreux sont nos collègues qui, aujourd'hui, souffrent au travail. Faudra-t-il un malheur pour que la Direction prenne enfin la vraie mesure de la situation ?

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 12 octobre 2012, 9h30 à Clermont-Fd.

Vos représentants SPBA/CGT

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

1 - BOPANEA : jusqu'où allons-nous aller dans la non-qualité avec nos clients ? Les dysfonctionnements se multiplient, ce qui entraîne un fort mécontentement des clients (« workflows » à répétition...). Pourquoi, aujourd'hui encore, bien que nous ayons à disposition des supports pour expédier nos contrats, cette situation est elle plus importante qu'auparavant et qu'elle nécessite de la part des salariés un suivi beaucoup trop précis ?

Réponse Direction : GCE APS Lens nous fait remonter que la CEPAL a hélas un taux de complétude régulièrement inférieur aux autres Caisses gérées par GCE APS Lens et ce malgré les dispositifs d'amélioration mis en place.

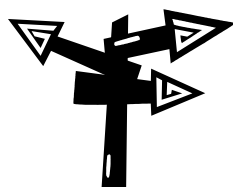
La Direction rappelle que, pour pouvoir traiter les dysfonctionnements avec GCE APS Lens, il faut impérativement les remonter à la Direction Plan Stratégique Qualité et Communication.

Ceci dit, la solution se trouvera dans la dématérialisation des documents papiers :

- Lens a commencé à mener des tests avec les clients, en leur permettant un retour par mail des justificatifs et aussi avec une caisse en lui permettant de faire circuler les pièces par scan et mail ;
- De notre côté, nous avançons sur la numérisation des documents (DRC notamment), et sur la signature électronique.

A terme, en scannant les justificatifs dès le bureau du conseiller, en dématérialisant le contrat par la signature numérique, on va diminuer les risques de pertes de documents (contrats ou justificatifs). C'est donc sur ces pistes que nous travaillons que ce soit du côté CEPAL, mais également chez GCE APS Lens.

Commentaire SPBA/CGT : nous sommes prêts à croire en ces améliorations... et le plus vite possible !



2 - Bancarisation : comment se fait-il que nous ne puissions pas faire à l'écran devant le client une simulation sur l'offre bouquet liberté avec les différents services afin de connaître la tarification qui va s'appliquer sans pour cela qu'il soit validé ? (on ne peut pas sortir en cours d'étude).

Réponse Direction : l'offre de Bouquet Liberté est une offre de service qui s'adapte à chaque client. L'outil n'a pas vocation à faire des simulations, mais bel et bien d'adapter le produit à chacun de nos clients. Chaque service a un prix qui est connu par nos commerciaux. Il peut donc être présenté au client.

De plus, une réduction s'opère en fonction du nombre de services.

Commentaire SPBA/CGT : cela n'empêche pas qu'une évolution rendant possible la simulation serait quand même la bienvenue, ce qui éviterait les souscriptions approximatives et le mécontentement des clients.

3 - Aurillac Les Carmes : les DP avaient exprimé leurs interrogations et craintes dès 2010, lors de la mise en place de ce point de vente qui a été qualifié de « bureau déporté ou exporté ». Depuis le fonctionnement et l'affichage, que peuvent en avoir les clients, ont laissé à désirer jusqu'à une mise en sommeil prolongée.

La réouverture intempestive récente reproduit le même schéma au détriment d'un projet plus réfléchi et mieux abouti. Déjà, pourquoi un bureau de centre urbain ne comprend-il pas directement, pour la qualité de service et la sécurité, 2 salariés ? Est-ce nouveau de travailler sur un site (Carmes) mais, avant, être obligé de se rendre quotidiennement sur l'autre site (Square) pour le brief ?

Réponse Direction : il s'agit effectivement d'un bureau déporté de l'Agence Aurillac Square, qui n'est ouvert que sur rendez-vous (pas d'ouverture en transactionnel). Les clients sont informés du fonctionnement de cette agence par un totem affiché à l'agence. S'agissant d'un bureau déporté, il est normal que le briefing se fasse à l'Agence Aurillac Square.

Un projet est en cours pour revoir le fonctionnement de ce bureau qui sera présenté au Comité d'Entreprise.

Commentaire SPBA/CGT : est-ce si difficile d'avoir un peu de jugeote, le respect de salariés comme celui des clients ?

4 - Challenge... : comme la dernière attribution de 25 € n'a pas pu être servie individuellement, c'est bien par couple d'amis que les chèques d'une valeur faciale de 50 € ont été distribués... à charge pour le récipiendaire de rembourser « son » trop perçu à son acolyte. Ne trouvez-vous pas que ces montages à « la petite semaine » sont faits « de bric et de broc » ?

Réponse Direction : il s'agit de l'animation de cet été qui permettait aux agences de gagner 500 euros par groupe pour chacun des 4 critères (2 000€ par Groupe). Cette somme était destinée à l'agence d'où le choix d'une valeur faciale de 50 €.



Commentaire SPBA/CGT : certaines agences optent pour une mise en commun de cette attribution mais n'est-ce pas un pis-aller car, rappelons quand même que « challenges et benchmark » sont mis à l'index par l'inspection du travail et les tribunaux.

5 - Phoning : les commerciaux ont-ils trop de rendez-vous pour sacrifier des plages le samedi matin pour leur phoning ? Quelle est cette nouvelle rigidité qui vient à l'encontre d'un minimum d'autonomie dans l'organisation de chacun ?

Réponse Direction : en fonction de l'activité, chaque Groupe ou chaque agence est libre de mettre en place l'organisation la plus efficace pour le phoning.



Commentaire SPBA/CGT : cette liberté est loin d'être laissée à toutes les agences ! La connexion « brief /débrief » est une contrainte mal vécue. Il est nécessaire, voire impératif de laisser plus d'autonomie aux commerciaux. A eux de planifier leur activité !

6 - Jamais simple ! : * Pourquoi les conditions générales d'un produit vendu ne sont-elles pas imprimées directement à la suite du contrat ? (il faut aller les récupérer dans la « Conformité »).

* Pourquoi faut-il collationner à chaque ouverture d'un produit d'épargne un accusé de réception de CG même lorsque les produits ouverts sont similaires (par ex. A, LEP, LDD,...) ?

Réponse Direction : pour le 1^{er} point, il s'agit d'un problème de liaison Mysys qui n'est pas à la main des Caisses d'Epargne. Pour le 2nd point, pour des raisons de conformité, cette remise est obligatoire et nous devons être en capacité de prouver que nous l'avons faite.

Commentaire SPBA/CGT : des améliorations restent néanmoins souhaitées, que ce soit dans la prochaine version offerte par Mysys ou que ce soit dans l'échange [et stockage] informatique des informations avec le client.

7 - DIF : quand comptez-vous modifier le catalogue DIF ? (par ex. pour réaliser un BC ou une VAE,...)

Réponse Direction : il n'est pas envisagé à l'heure actuelle de modifier le catalogue.

Commentaire SPBA/CGT : au-delà de cette question, lorsque des sessions du catalogue se retrouvent incomplètes, une information [par le C7 semaine ou un autre support...] serait judicieuse.



8 - EER... cherchez l'erreur : comment les entrées en relation peuvent-elles baisser d'un mois sur l'autre?

Réponse Direction : il n'y a pas d'erreur. Les EER sont mis en portefeuille au fur et à mesure. Le mois suivant son entrée en relation, si le client change de domiciliation ou si le Directeur d'Agence décide de le changer de portefeuille, cela fera baisser le nombre d'entrées en relation du collaborateur concerné. Cela demeure toutefois une situation exceptionnelle.

Commentaire SPBA/CGT : la mauvaise surprise peut donc venir de l'intérieur !



9 - Part variable (PV) : * Le Benchmark sert-il à la distribution de PV ? * La position dans les quartiles intervient-elle dans le calcul de la PV ?

Réponse Direction : le dispositif part variable 2012 a été présenté au CE et peut être consulté sous le portail RH. Pour rappel, la part variable 2012 est calculée : une partie relative basée sur le benchmark agence (50%) ; Une partie absolue basée sur les objectifs (50%) ; Sa répartition est déterminée à 100% par le Directeur d'Agence.

Commentaire SPBA/CGT : le dernier point entraîne des abus et il serait bon qu'un réel droit de réclamation soit instauré. Quant à l'implication du benchmark dans la PV, certaines instances officielles commencent à « apprécier » l'effet pervers que nous avons toujours dénoncé.

10 - Cohérence : pourquoi faut-il demander aux clients un dépôt de plainte pour les oppositions pour achats frauduleux sur le net alors qu'ils se font refouler par les agents de police qui leur disent que ce n'est plus obligatoire ?

Réponse Direction : le dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse du numéro de carte CB sur le net est facultatif pour instruire le dossier.

Commentaire SPBA/CGT : Ok, maintenant il faut que ce message soit le même... pour TOUS !

11 - Ingenium : avez-vous également des remontées sur le temps perdu lors de l'utilisation de cet outil (coupures incessantes, problèmes de saisies des réponses, résultats,...) ?

Réponse Direction : il y a pu y avoir durant certaines périodes des « embouteillages » sur Essenti@, liés à des flux de personnes suivant en même temps des formations.

Commentaire SPBA/CGT : alors... quid de la planification de ces formations ?

12 - Sous effectif hot-line : toujours pas de remplacement en vue, toujours pas d'animateur crédit de nommé. Quelle anomalie se cache derrière cette « politique » ?

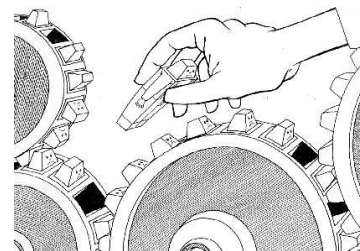
Réponse Direction : aucune anomalie ne se cache derrière cette politique. En revanche, avec la forte baisse de l'activité crédit, on est sur une position d'attente afin d'examiner cette situation dans la durée.

Commentaire SPBA/CGT : les collègues apprécieront cet « angle de vue » ! Au travers de cette « attente », il semble clair que la volonté de la Direction est de ne surtout pas faire évoluer la Hot line et d'aller plutôt vers son rétrécissement, ou pire encore !

13 - Embauche CDD : plus de 2 ans à la CEPAL à l'administratif, n'est ce pas suffisant pour avoir au minima une période d'essai dans le réseau ? Quels sont les critères retenus pour l'embauche des employés en CDD ayant travaillé dans les fonctions support et qui voudraient postuler pour le commercial ?

Réponse Direction : la période d'essai permet au salarié d'apprécier si les fonctions occupées lui conviennent et à l'employeur d'évaluer ses compétences dans le poste. De fait, si les contrats ont pour objet de pourvoir des postes différents, il est possible de prévoir plusieurs périodes d'essai.

Commentaire SPBA/CGT : cette réponse semble un peu cavalière ! Sur le plan moral, il est franchement dommage d'avoir à subir un entretien de ce style après deux ans passés à la CEPAL.



Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 9 novembre 2012, 9h30 à Clermont-Fd.

Vos représentants SPBA/CGT

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

1) **Confirmation des RDV** : serait-il possible d'adresser la confirmation de RDV aussi par Mél ?

Réponse Direction : les rendez-vous de type Bancarisation, Entrée en relation, Crédit Immo et Remise instruments de paiement peuvent, en fonction du délai d'anticipation et des coordonnées clients à jour dans la base, donner lieu à l'envoi soit d'un mail, soit d'un SMS ou d'un courrier postal. Pour les autres motifs de rendez-vous, le conseiller a la possibilité s'il le souhaite d'envoyer un mail de confirmation de rendez-vous, soit en cliquant sur le bouton « clic to mail » sur la synthèse ou alors à partir de sa messagerie Outlook : Nouveau Message > Choix du modèle.

Commentaires SPBA/CGT : Il semblerait que l'HDJ portant sur cette question n'a pas été déployée dans toutes les agences.

2) **Caution et situations particulières** : devant les refus de la SACCEF d'intervenir sur les maisons « Bois » ou en « auto construction », serait-il possible de pouvoir proposer la garantie « Crédit Logement » ou autre Société de Caution ?

Réponse Direction : la politique des risques de la CEPAL au chapitre 3.6.1 « couvrir le risque par des garanties » indique : « sur le marché des particuliers pour les prêts immobiliers : prioritairement SACCEF ou à défaut d'autres sociétés de cautions mutuelles agréées par la CEPAL et en dernier ressort une garantie réelle de 1er rang (hypothèque ou PPD) ». La liste des autres sociétés de caution mutuelles agréées se trouvent dans le portail crédit BDD au chapitre des garanties :

http://intracepal.cepal.caisse-epargne.fr/publication/Marketing/PortailCredit_final/page1accueil.htm

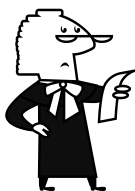
Crédit logement n'est pas un organisme agréé par le groupe des Caisses d'Épargne.

Commentaires SPBA/CGT : C'est bien de le dire.

3) **Changement de périmètre dans la constitution des PTF de clients distanciés (géographiquement)** : au départ n'étaient concernés que les clients dans le portefeuille agence, maintenant il semble que les collègues de MBL proposent à des clients déjà en portefeuille d'être gérés chez eux. Le GC n'est averti qu'à posteriori et certains clients qui appellent l'agence pour savoir pourquoi une telle démarche et si elle est obligatoire ! Ne serait-il pas logique ou au moins plus correct de demander l'avis du GC concerné avant ?

Réponse Direction : les conseillers MBL ne démarchent pas les clients distanciés géographiquement qui sont en PTF d'un conseiller d'agence. Dans le cas exceptionnel d'un client en PTF nominatif d'un conseiller d'agence et habitant hors région qui souhaiterait bénéficier des services à distance de MBL, le conseiller MBL peut effectivement à sa convenance lui proposer de gérer ses comptes. Si le client en portefeuille souhaite bénéficier des services à distance de MBL, un mail d'information est envoyé au préalable au Directeur d'Agence, Directeur Adjoint d'Agence et Gestionnaire de Clientèle.

Commentaires SPBA : pourtant des exemples seront remontés à la Direction prouvant le contraire.



4) **Parts sociales et communication** : il est envisagé dans loi prochaine de finances de supprimer les abattements concernant les dividendes. Les commerciaux sont inquiets et demandent si des communications sont envisagées à cet égard ? Déjà, par anticipation, est-il possible de savoir s'il y aura des intérêts servis ou non ?

Réponse Direction : dans le Projet de Loi de Finances, il est question de supprimer l'un des abattements (pour situation de famille) au titres des dividendes (et revenus parts sociales). Ce projet n'est pas encore voté.

Dès parution des textes officiels au JO, nous enverrons aux commerciaux les informations. Oui, un intérêt sera servi au client. Par la suite, la fiscalité s'appliquera selon la situation du client.

Commentaires SPBA : il est vraiment essentiel qu'une communication soit faite dès que les textes seront validés.

5) **Journées « au vert »** : plusieurs commerciaux nous ont demandé pourquoi ils n'avaient pas comme dans les services administratifs une (ou deux...) journée annuelle « hors mur » ?

Réponse Direction : ce type de journée de travail, associant réflexion et convivialité, n'est pas organisé systématiquement et relève de l'initiative de chaque Directeur.

Commentaires SPBA : la direction est réticente à instaurer cette initiative dans le commercial. S'était-elle posée la même question lorsqu'elle avait instauré la fermeture des agences à la clientèle les après-midis sans possibilité de transactions financières ?

6) **Prêt Conso en couple** : quand les 2 partenaires d'un couple ne sont pas rattachés dans le même PDV, cela interdit tout prêt conso IZIVENTE. A notre connaissance, la seule solution est de casser le lien familial qui les unit ! Quand sera-t-il possible de faire face à cette situation sans casser le lien familial ?

Réponse Direction : Izivente n'accepte effectivement pas les couples qui ne sont pas dans le même point de vente et qui ne font pas partis de la relation commerciale. Des réflexions sont en cours pour tenter d'améliorer cette situation.

Commentaires SPBA : en attendant, il faut gérer ces cas atypiques...

7) **Découpage des Caisses** : cette carte montre un découpage des Caisses en 5 grandes régions, cela ne concerne-t-il que des applications particulières ? Ces périmètres doivent-ils évoluer ? Des impacts directs sur la CEPAL sont-ils prévus ?

Réponse Direction : il s'agit d'un découpage concernant uniquement BPCE APS.

Commentaires SPBA : si la Direction le dit....



8) **Douchettes** : * Si un livret (ou un compte) doit être ouvert avec des espèces en bureau, la seule alternative est d'aller sur un poste « accueil » pour passer l'opération : quid de la paternité de l'ouverture et donc de la buchette ?

* Il n'est pas possible d'extourner une opération passée en douchette : que faire lors d'une erreur de montant ou d'imputation par exemple ?

Réponse Direction : *il n'est pas nécessaire d'aller au poste d'accueil pour ouvrir un compte avec espèces, les conseillers peuvent utiliser le mode financier 07 de leur poste de travail.*

Il est possible de modifier une opération passée en douchette. Pour tout complément d'information, il convient de contacter le service Assistance domaine Bancarisation. Une note à venir, précisera certains éléments de la procédure de Gestion des annoncés et notamment les points soulevés par les Délégués du Personnel.

Commentaires SPBA : après un tour de table, il est constaté que l'opération d'extourne n'est pas possible. Il vaut mieux faire appel au service pour annuler les opérations.

9) **Blocage** : si le point budget n'est pas fait et/ou correctement rempli dans le dossier informatique, certains produits ne peuvent pas être ouverts. Le système bloque, pourquoi ?

Réponse Direction : *sur Izivente, il faut effectivement que le dossier informatique soit correctement rempli. Il est impératif que le point budget soit réalisé, que les données financières du client soient renseignées, les adresses des employeurs de Monsieur et de Madame, les liens... La base client doit donc être impérativement à jour avant d'instruire le dossier. La qualité des données est essentielle dans notre activité, de surcroît quand ces mêmes données permettent de déterminer la note du client.*

Commentaires SPBA : ok, le point budget doit être rempli ! Quant aux explications, cela sera pour un autre jour.

10) **Double relais** : comment se fait-il que cette assurance, qui a une durée de vie de 10 ans, continue à être prélevée au delà ?

Réponse Direction : *les garanties de l'assurance Double Relais s'arrêtent à la clôture du PEL, à son terme légal maximum de 10 ans ou à la 80ème année du souscripteur.*

Mais la résiliation n'est pas automatique, BPCE Assurances n'ayant pas connaissance de la vie du PEL.

Lorsque l'une des conditions ci-dessus se réalise le client ou son agence doit prévenir par courrier le BOPA en précisant la raison de la demande de résiliation, le numéro de contrat et le numéro du compte de prélèvement.

Commentaires SPBA : Il serait bon que cette opération, bien que marginale, soit faite en automatique.

11) **Synthèse et numéro de téléphone** : pourrait-il être possible d'ouvrir une synthèse à partir du N° de téléphone client ou faut-il obligatoirement être en contact téléphonique ? Cette ouverture automatique lors d'un coup de fil est-elle systématique... même lorsqu'il s'agit d'un collègue ?

Réponse Direction : *le numéro de téléphone n'est pas un point d'entrée de la synthèse, mais il est possible d'accéder à la synthèse client à partir du bandeau multimédia, soit automatiquement lors de l'arrivée d'un appel, soit depuis la touche « historique » du bandeau, à condition que le client ait préalablement fait l'objet d'un contact téléphonique entrant ou sortant. Cette ouverture est automatique à condition que le client ait ses coordonnées renseignées dans la base client et que le conseiller qui reçoit l'appel ait une ligne directe nominative renseignée dans le système d'information (collaborateurs ayant un portefeuille).*



Commentaires SPBA : une information semble plus que nécessaire concernant l'utilisation de cet outil.

12) **Réponse 6 du 12/10/12 sur l'accusé réception de CG** : « pour le 2ème point, pour des raisons de conformité, cette remise est obligatoire et nous devons être en capacité de prouver que nous l'avons faite. »

Votre réponse omet le fait que le contrat d'ouverture signé par le client stipule, juste au dessus de sa signature, dans la rubrique déclaration que : " le client reconnaît avoir pris connaissance et reçu un exemplaire des conditions particulières en vigueur sous réserve de la parution des textes de loi et des conditions générales des produits et services de la caisse d'épargne, de la tarification en vigueur, et déclarent en accepter les clauses et y adhérer sans réserve." L'accusé de réception à récolter en plus ne fait-il pas double emploi ici ?

Réponse Direction : *le contrat d'ouverture signé par le client, contenant lui-même un accusé de réception, il n'est pas nécessaire de récolter celui présent dans les Conditions Générales.*

Commentaires SPBA : Un mauvais point pour la conformité, mais une bonne nouvelle pour les commerciaux.

13) **Portefeuille et calibrage** : la norme d'un portefeuille d'un GC est-elle fonction du nombre de relations ou du nombre de clients ? Si celui-ci est à temps partiel, le niveau de son portefeuille peut-il être à 60 % de celui d'un temps plein pour un temps de travail à 50 % ?

Réponse Direction : *la norme d'un portefeuille de GC est en nombre de relations. Si le collaborateur est à temps partiel, son portefeuille doit être dimensionné proportionnellement, une mise à jour centralisée est faite annuellement au 1er janvier. Si un changement de temps de travail intervient en cours d'année, un ajustement est possible sur demande du DA à la BDD.*

Commentaires SPBA : pour le nombre de relations OK. Pour le dimensionnement, des exemples qui ne suivent pas cette norme.

14) **Offre « Assurances collaborateurs »** : une note est-elle disponible ? Les retraités bénéficient-ils de cette offre ? Cette offre est-elle à durée limitée ? **Réponse Direction** : *l'offre nationale est ouverte au personnel de l'entreprise sans précision de durée. Une note d'information est en cours de préparation.*

Commentaires SPBA : ces précisions nous ferons patienter... en attendant la note indiquée.

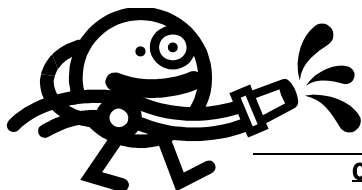
15) **Sorties anticipées de fin d'année** : avez-vous les consignes qui seront passées ?

Réponse : *la Direction a fixé trois jours de fermeture le samedi 22 décembre et les lundis 24 et 31 décembre 2012.*

Commentaires SPBA : il faudra donc attendre l'année 2013 pour éventuellement bénéficier de sorties anticipées...

Prochaine réunion DP Auvergne : mercredi 5 décembre 2012, 9h30 à Clermont-Fd.

Vos représentants SPBA/CGT



- 1) **HDJ « incendie »** : pourquoi n'a-t-elle pas eu lieu partout le 18 octobre 2012 ? Quand sera-t-elle mise en place sur les agences où elle n'a pas eu lieu ?
Réponse Direction : cette formation était prévue au programme des HDJ qui doit être respecté.

Commentaires SPBA/CGT : la réponse écrite ne dit rien des situations où cette HDJ n'a pas eu lieu !
Oralement, la reprogrammation devrait être réalisée sur une HDJ libre.

- 2) **CRE CRA nouvelle mouture** : lors d'une HDJ le point pourrait-il être fait sur ce nouveau tableau ? Y aura-t-il une évolution quant aux produits non gérés (toujours aussi nombreux) et qui défavorisent les référentiels ?

Réponse Direction : le nouveau compte-rendu et le fil des contacts ont fait l'objet d'une HDJ le 18 octobre. La liste des produits non gérés (résultats manuels) sera effectivement revue d'ici le 31/12/2012.

Commentaires SPBA/CGT : la Direction compte sur de nouveaux comptes rendus (ex CRE/CRA)... plus fonctionnels !

- 3) **IARD** : la direction accepte-t-elle le fait que les CDD vendent de l'IARD ?

Réponse Direction : tout dépend du profil et de l'ancienneté. Ainsi, un CDD avec plusieurs mois d'ancienneté pourra faire des propositions en matière d'IARD. Ceci dit, quelque soit l'ancienneté, un CDD pourra néanmoins prendre des rendez-vous pour un Gestionnaire de Clientèle sur ce type de produit.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse est vraiment limite, avec une Direction qui fait fi de la nécessaire formation qui doit accompagner la vente de ce type de produit.



- 4) **Prêt immobilier** : contrairement à la concurrence, pourquoi la CEPAL ne peut-elle pas repousser la date limite pour l'obtention du prêt à taux 0 ?

Réponse Direction : cette date (10 décembre 2012) a été retenue afin d'assurer la bonne finalisation des dossiers en prenant en compte les contraintes de chacun.

Commentaires SPBA/CGT : Il n'empêche que des dossiers partent à la concurrence de ce fait !

- 5) **Prêt immobilier** : si le dossier immo est conforme en tous points à la délégation d'un GC, est-il pour autant obligatoire de faire contrôler ce dossier par le supérieur hiérarchique ?

Réponse Direction : dans la politique des risques et dans la charte de délégation, il n'est pas indiqué que le contrôle par le supérieur hiérarchique est obligatoire. La partie basse de la fiche de pilotage réservée au contrôle n'indique pas une obligation de contrôle par le hiérarchique ou une autre unité. Cette partie permet juste de recenser les observations du contrôle lorsque celui-ci est mis en œuvre, soit lors de contrôle aléatoire (PILCOP, audit, Direction des Risques, etc.), soit lors de l'exercice d'un contrôle de la hiérarchie commerciale. La hiérarchie peut exercer cette responsabilité sur les collaborateurs ayant reçu de sa part une délégation. Ces dispositions sont inscrites dans la charte de délégation, disponible sous intranet.

Commentaires SPBA/CGT : oralement, pour justifier ces contrôles, la Direction a évoqué outre les contrôles de 1^{er} niveau, l'aspect pédagogique, lors de montées en charge de CC en GC mais aussi pour faire baisser le taux élevé de non-conformité.

Pour les élus, ces contrôles portent plus sur les ventes additionnelles que le crédit en lui-même... la philosophie est donc autre !

- 6) **Annulation de congés** : de plus en plus souvent on demande aux collègues de revenir travailler alors qu'ils sont en congés. Comment la direction compte-t-elle remédier à ce problème ? L'article 55 est-il appliqué (jours de congés supplémentaires et indemnisation des frais) ?

Réponse Direction : L'article 55 stipule effectivement que dans des cas exceptionnels et lorsqu'un salarié est rappelé durant ses congés pour les besoins du service, il lui est accordé deux jours de congés supplémentaires et les frais de voyage provoqués par le déplacement lui sont remboursés.

La DRH n'a pas connaissance sur 2012 de cas de salariés qui auraient été rappelés par leurs managers durant leurs congés.

Commentaires SPBA/CGT : aucun cas remonté à la DRH... donc aucune application des Statuts ! La conclusion se tire d'elle-même...



7) **Part variable 2012** : les critères d'exigibilité ont-ils évolué ? Pouvez-vous nous les rappeler ?

Réponse Direction : pour être éligible au versement, le salarié doit justifier d'une demi-année de travail effectif (de façon continue ou non) sur l'exercice dans le Groupe Caisse d'Epargne.

Commentaires SPBA/CGT : la Direction affirme qu'aucune formule n'a été modifiée.



8) **Hot line réseau** : toujours pas d'animateur Crédit, toujours pas de personne supplémentaire pour l'épargne. Alors que la direction s'est empressée de nommer un animateur en mission pour le pôle bancarisation, pourquoi deux poids deux mesures à la hotline ? Va-t-on vers une fermeture pure et simple de ce service ou est-ce simplement du « foutage de gueule » ?

Réponse Direction : en raison de l'activité constatée sur le pôle bancarisation, il était nécessaire de nommer un animateur en mission pour remplacer la personne partie. Concernant le pôle crédit, la Direction réitère la réponse qu'elle a fournie lors d'une précédente réunion ; à savoir qu'elle est sur une position d'attente afin d'examiner la situation dans la durée.

Commentaires SPBA/CGT : les élus avaient apporté les statistiques sur ce sujet afin de bien illustrer cette situation... de plus en plus pénible !

Depuis il y a eu le CE... et un transfert de l'activité vers Limoges est projeté !
Outre la question du transfert, il y a celle du sous-effectif qui est signalée depuis longtemps.
Pendant que les uns réfléchissent, les autres en bavent depuis plusieurs mois.

9) **Schéma délégataire** : suite de la réunion des délégués du personnel Auvergne du 01 Juin 2012 et à notre question 8, y a-t-il des GC qui ont fait évoluer leur délégation ? Combien ?

Réponse Direction : ce sont les managers qui proposent une évolution de la délégation. Hors période de mission, nous n'avons pas connaissance à ce jour de cas de Gestionnaires de Clientèle qui ont évolué dans leur délégation.

Commentaires SPBA/CGT : les délégations ne sont plus intuitu personae. Entre 3 jours et 30 ans d'expérience,... c'est vrai qu'il n'y a pas de différence !

10) **Schéma délégataire bis** : est-il possible de faire évoluer la délégation pour les prêts « consommation » sans assurance ?

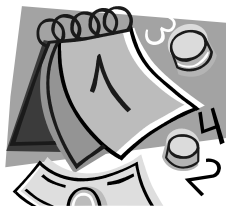
Réponse Direction : il n'est pas prévu de faire évoluer la délégation pour l'absence totale d'ADE. Cela reste du niveau Responsable Risque Groupe.

Commentaires SPBA/CGT : là encore, on peut se demander où est la logique ?

11) **Schéma délégataire ter** : les prêts « consommation », quelle délégation en cas de prospects ?

Réponse Direction : la récente évolution du schéma délégataire, fait que les entrées en relation sont notées 8. Cela n'a aucun impact sur IZIVENTE. Les grilles et strates ne sont pas modifiées. Sur une entrée en relation, un Directeur d'Agence peut décider jusqu'à 50 000 euros. Avec NEO, le Directeur d'Agence peut aller jusqu'à 20 000 euros pour les entrées en relation (note 8). Quel que soit l'outil d'instruction et le niveau de la note, y compris les entrées en relation, la proximité de décision est bien mise en œuvre, très peu de dossiers instruits dans NEO remontent au niveau du Groupe.

Commentaires SPBA/CGT : oralement la Direction a ajouté que ce type de crédit ne représentait qu'au mieux 2% de la production globale. Pour les élus, cela n'a rien d'étonnant, dès lors que de tels freins subsistent !



12) **Calendrier DPA** : sera-t-il possible d'avancer la plénière de juillet du 19 au 12 juillet et de reculer celle d'août au 27 ou 28 août ?

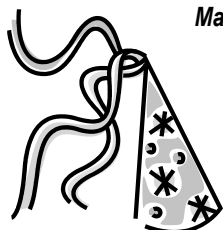
Réponse Direction : la Direction accepte d'avancer la date de la réunion plénière au 12 juillet 2012 et propose de reculer celle d'août au jeudi 22 août 2012.

Commentaires SPBA/CGT : cela permet d'avoir une période 14/07-15/08 sans réunion.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 11 janvier 2013, 9h30 à Clermont-Fd.

Vos représentants SPBA/CGT

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



qui vous souhaitent de très bonnes fêtes...