

1 - Date de réunion : celle de la plénière de décembre 2013 ?

Réponse Direction : elle confirme que la réunion initialement prévue le 04/12 passe au 05/12/13.

Commentaires SPBA/CGT : il était naturel que les élus concernés soient effectivement au courant.

2 - Augmentation salariale 2012 : distribuée sous forme d'un montant annuel en 2012, elle doit s'intégrer au salaire mensuel dès 2013.

* Pouvez-vous nous rappeler quelles seraient les raisons, pour un salarié, de ne pas avoir perçu (du tout ou simplement partiellement) celle-ci en 2012 ?

* Pour l'intégration 2013, quelles sont les situations où l'intégration ne correspondra pas au versement 2012 ?

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

- Etre 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 : nous réitérons notre jugement comme quoi ces différenciations portent discrimination.

3 - Augmentation salariale 2013 : pour 2013, un accord (ou une recommandation BPCE) est-il intervenu ?

Réponse Direction : elle n'a rien reçu de BPCE sur le sujet.

Commentaires SPBA/CGT : même pour distribuer des clopinettes, BPCE prend son temps.

4 - Calendriers : comment faire pour répartir les « 10 » calendriers reçus ? Pour que le constat soit établi, doit-on demander aux nombreux clients mécontents de faire un courrier au service réclamation ?

Une nouvelle dotation est elle prévue pour palier la déconvenue de ces moult clients ?

Réponse Direction : elle est surprise par cette question car la dotation de calendriers a augmenté selon elle !



Commentaires SPBA/CGT : les commerciaux sont loin d'avoir la même perception et confirment que la réalité est toute autre...
Toutes les dotations sont-elles bien arrivées ? Chercher l'erreur semble un impératif !

5 - IARD : quel autre réseau bancaire permet la vente de produits IARD à des CDD qui n'ont été ni formés ni habilités ?

Réponse Direction : pour elle, la possibilité de vendre dépend surtout des diplômes obtenus (ex. BTS Banque/Assurance), voire de l'ancienneté du CDD (ex. plus de 6 mois). Sinon, le CDD doit passer le relai en prenant un rendez-vous au GC.

Commentaires SPBA/CGT : quoi qu'il en soit, entre un BTS Banque/Assurance qui est un contrat de 2 ans en alternance, avec une embauche normalement à la clef, et une simple ancienneté de 6 mois, il y a tout un monde !



6 - Planning rendez-vous et ouvertures livret A en 2013 :

* comment les plannings vont-ils être organisés devant les éventuelles demandes de transfert livrets A à la concurrence ?

* un client qui dépose un chèque lors d'une ouverture de livret devra attendre quelques jours et, a priori, risquer de perdre une quinzaine. Pour une nouvelle entrée en relation, trouvez-vous cela bien normal ?

Réponse Direction : il n'y a plus de clôture au guichet, l'agence reçoit une liste « clôture Livret A » dans sa GERCC afin de faire si possible renoncer le client.

Sur la 2nde question, elle indique que cette nouvelle procédure émane non pas de la Cepal mais des autorités.

Commentaires SPBA/CGT : le fait que ces procédures soient communes à tous les Etablissements ne peut nous faire oublier notre passé.

7 - 2ème déplafonnement Livret A : le marketing a-t-il prévu une action particulière ? Comment se fait-il que, fin décembre 2012, les commerciaux ne sachent toujours pas comment ils vont être accompagnés ?

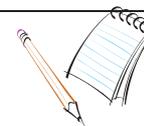
Réponse Direction : elle signale que cette 2ème vague était déjà anticipée lors de la 1ère campagne avec l'ouverture d'un Livret Grand Prix dans l'attente de l'augmentation du plafond.

Des alertes GERC ainsi que des mailings et coupons complètent ce dispositif.

Commentaires SPBA/CGT : une fois de plus, certains renseignements devaient être fournis lors de la HDJ dédiée (le 20/12/12)... mais, comme souvent, le planning des sujets à aborder a dérapé !

8 - CRA : pourquoi la case argent frais n'apparaît-elle pas ? Quand cela va-t-il évoluer ?

Réponse Direction : il n'y a plus que des CR... comprenant maintenant la case « argent frais ».



Commentaires SPBA/CGT : la question est maintenant de savoir si cette évolution n'interfère pas sur le taux de multi-vente, comme avant lorsque le GC remplissait un CRA sans vente.

9 - Référentiel métier : quand les référentiels métiers seront-ils ajustés au mieux au métier ?

Réponse Direction : elle confirme que le référentiel n'est qu'un cadre de référence.

Commentaires SPBA/CGT : pour les élus, cette définition devrait être inscrite en gros caractère sur les tableaux d'affichage, ce qui éviterait à certains de se planquer derrière cette référence.



10 - Challenge : il démarre le 2 janvier 2013, alors que les équipes ne sont pas complètes, car encore en congés, est-ce normal ?

Réponse Direction : pour la Direction, comparativement à 2012, les 2 semaines supplémentaires de 2013 (1 en janvier et 1 en mars) devraient satisfaire les commerciaux.

Commentaires SPBA/CGT : la question n'était pas là... mais on sait que les challenges sont des carottes que la Direction adore lancer.

11 - Temps partiel et RTT : quelle est la procédure pour un salarié à temps partiel qui souhaite modifier son option de bénéficier, ou de ne pas bénéficier, de jours RTT ?

Réponse Direction : elle indique qu'il faut faire une demande à la DRH qui regardera au cas par cas en accord avec la hiérarchie.

Commentaires SPBA/CGT : cette demande s'apparente à une demande classique de temps partiel... ce qui peut surprendre !

12 - Souches de chèquiers : des clients se plaignent du peu de place, des évolutions sont-elles envisagées (possibilité de choisir son type de souche par ex.) ?

Réponse Direction : elle rappelle que 3 options sont possibles à la commande (portefeuille ; souche latérale ; correspondance = souche + talon → option retenue par les Pros en général).



Commentaires SPBA/CGT : les clients se plaignent surtout du peu de place avec le format portefeuille qui, à lui seul, représente plus de 90 % des chèquiers délivrés actuellement.

13 - Postes de CC par point de vente : à partir de quel niveau d'effectif (ou de quel autre paramètre ?), le nombre de CC peut-il tomber à 1 ?

Réponse Direction : le calcul dépend d'un ensemble de paramètres : nb total de clients ; nb de clients actifs ; nb de bancarisés ; nb de clients éligibles aux portefeuilles GP ; format de l'agence ; équipement en automates ; l'environnement de l'agence.

Commentaires SPBA/CGT : quand on aura fait ce calcul, est-ce que la réalité de terrain aura sa place ? Comment est-ce possible de ne laisser qu'1 CC dans une agence d'ex-Siège ?

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 1^{er} février 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

Vos représentants SPBA/CGT.

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

Meilleurs
vœux



Vous présentent leurs



1) Renégociation des prêts immobiliers : devant les demandes de plus en plus nombreuses d'études de réaménagement de crédit immobilier, face au temps de préparation nécessaire, le référentiel est rigoureusement impossible à tenir. Comment les GC peuvent-ils s'en sortir ?

Réponse Direction : le traitement des demandes de renégociation de crédit immobilier fait partie de l'activité des GC. Il s'agit de prendre en charge les demandes des clients tout en planifiant les RDV de manière à ne pas passer la totalité de son temps sur cette activité. Il est à noter une forte implication des managers sur ces dossiers.

Commentaires SPBA/CGT : la réponse écrite qui nous a été lue n'apporte pas grand-chose mais, oralement, la DRH reconnaît (cela devient plus intéressant) que les habitudes de consommation de la clientèle ont changé. Reste maintenant à prendre en compte ces évidences que tout le monde reconnaît ou, tout du moins, semble reconnaître.

2) Produits non gérés : dans une récente réponse, la Direction indiquait que la liste des produits non gérés serait revue pour fin 2012. Qu'en est-il aujourd'hui ?

Réponse Direction : La revisite de la liste des produits non gérés pour plus de clarté et simplification est terminée. La mise en production par IT-CE des nouveaux paramétrages demandés devrait intervenir courant février.

Commentaires SPBA/CGT : au-delà de cette évolution, il faudra en prévoir la communication... pour information.

3) Nouveau compte rendu (en remplacement des Cre/Cra) : en l'absence de Cra, en cas d'entretien sans vente, pouvez-vous nous affirmer que le compte rendu actuel n'a pas d'impact sur le ratio compte rendu/ratio multi-vente ?

Réponse Direction : La multi-vente n'est pas impactée par la suppression du CRA. Son calcul n'est pas modifié par la mise en place du compte-rendu en remplacement des CRA et des CRE, puisqu'il est égal au nombre de ventes / nombre d'entretiens concrétisés.

Il est toujours possible de matérialiser une accroche. Pour ce faire, dans la ligne « motif » de l'écran de compte-rendu, il suffit de cocher « Autre » et de sélectionner « accroche » dans la liste déroulante.

Commentaires SPBA/CGT : à voir à l'usage car, sur ce sujet, une question en amène souvent une autre.

4) Congés et temps partiel : pouvez-vous nous rappeler comment s'effectuent les allocations et décomptes Cepal de congés pour les salariés à temps partiel (jours proratisables et non proratisables, etc.) ?

Réponse Direction : Le droit à congé d'un salarié à temps partiel est identique à celui d'un salarié à temps complet, le prorata intervient par le biais d'un coefficient appliqué aux congés payés pris.

Exemple: un salarié travaillant du lundi matin au mercredi midi soit 2,5 jours ou 5 "demi-journées" (par rapport à un temps complet qui travaille 5 jours ou 10 "demi-journées")

* Droit 30 jours (6 semaines de 5 jours)

* Coefficient : 10 demi-journées théoriques / 5 demi-journées travaillées : $10/5 = 2$ appliqué à chaque journée de congé (ou coefficient de 1 par demi-journées de congé).

* Ce salarié peut prendre, par exemple, 15 jours de congés ($15 \times 2 = 30$)

* L'indemnité de congés payés est égale au dixième de la rémunération totale perçue par le salarié au cours de la période de référence (à l'exclusion du 13^{ème} mois et de la part variable), sans toutefois pouvoir être inférieure à la rémunération que le salarié aurait perçue s'il avait travaillé pendant sa période de congés. Il en découle que l'employeur doit procéder à une comparaison afin d'appliquer la méthode la plus favorable.

* Les jours flottants sont intégrés dans le compteur des congés payés et suivent la même règle de calcul en termes d'acquisition (intégration dans les compteurs en février). Cependant, une régularisation, plus favorable peut être réalisée pour les salariés ne travaillant pas le lundi et le samedi (dans le courant du 1^{er} semestre). Cette régularisation fait l'objet d'une information aux intéressés (copie aux managers).

* Concernant les jours d'ancienneté, ils ne sont pas proratisés pour les salariés à temps partiel.



Commentaires SPBA/CGT : ce topo donne quelques éléments permettant aux salariés à temps partiel de [peut-être] mieux appréhender des dispositions les concernant... mais, comme d'autres subtilités interviennent dans ces contrats, si vous avez un doute, il ne faut pas hésiter à nous demander.



5) HDJ "incendie" : reverra-t-elle le jour pour les agences n'ayant pas eu l'information le 18/10/2012 ?

Réponse Direction : La Direction a rappelé que le planning des HDJ devait être respecté. Elle invite les Délégués du Personnel à lui indiquer où cette formation n'a pas eu lieu afin que le nécessaire soit fait.

Commentaires SPBA/CGT : outre quelques lieux déjà cités, si vous êtes dans ce cas, vous pouvez toujours en profiter et nous faire part de cette carence.

6) Prêts aux collectivités : les agences ne pourraient-elles pas avoir (pour information... et pour entretenir un bon relationnel) communication des prêts souscrits auprès de la Cepal par les différentes collectivités de leur ressort géographique ?

Réponse Direction : Au-delà du secret bancaire (loi bancaire de 1984), un des principes de fonctionnement que nous devons respecter sur tous les marchés, il est important de souligner que nos clients ne souhaitent pas que cette information soit transmise et pourraient nous le reprocher.

Commentaires SPBA/CGT : cette information apparaît nettement plus sensible que nous aurions pu le supposer. Cette réponse est choquante : invoquer le secret bancaire entre collègues ? Information sur le ressort de son point de vente défailante, etc.

7) OVAD : comment se fait-il que les commerciaux n'ont pas été informés en temps voulu des récentes modifications apportées ?

Réponse Direction : Une HDJ spécifique a été consacrée à ces évolutions le 11 octobre 2012.

Commentaires SPBA/CGT : comme la Direction paraissait étonnée, nous avons apporté des exemples précis en indiquant que le sujet porte sur la nécessité d'informer systématiquement dès que les procédures évoluent.



8) Commandes de fournitures : si un budget atteint son plafond avant le 31/12, ne serait-il pas judicieux de revoir quelque peu celui-ci afin d'éviter aux commerciaux de mauvaises surprises ? A défaut, faut-il tout stopper par manque de papier, de toner... ou autre matériau incontournable ?

Réponse Direction : Le budget a été estimé en fonction des besoins constatés de l'agence (certaines agences le dépassent, d'autres non). Il est toujours possible de réaliser une commande, même si la ligne budgétaire est dépassée en faisant une demande de dépassement au Département Achat. Ceci dit, il est rappelé qu'une seule commande peut être effectuée par mois afin d'optimiser les transports et les coûts.

Commentaires SPBA/CGT : cette situation n'étant pas si exceptionnelle que cela, passer l'info sera profitable...



9) Point sur les recommandations issues des Etats Généraux : avez-vous des remontées sur des mises en place effectives ou des difficultés de mises en place ? Exemples :

- * le brief ne devait plus être systématique, à priori il est toujours identique : est-ce un problème de communication ?
- * quelles sont les statistiques quant à l'utilisation des services spécialisés : Psya ? Assistantes sociales du travail ?

Réponse Direction : La CEPAL a déjà mis en place la plupart des actions contenues dans le Plan pour la Prévention et la maîtrise des risques psychosociaux (environ 80%).

Un suivi régulier est fait au CHSCT.

Plus particulièrement, l'espace métiers créé sur l'Intranet pour les Directeurs d'Agence, Directeurs Adjoint d'Agence et les Responsables d'Agence contient notamment un recueil des bonnes pratiques et de conseils sur les méthodes de travail. Ainsi, en ce qui concerne l'organisation du briefing, il est prévu qu'il doit être concis, dynamique, motivant et organisé idéalement 3 fois par semaine les mardi, mercredi et vendredi. En parallèle des formations ont été dispensées aux managers opérationnels afin qu'ils intègrent les pratiques managériales préconisées par l'entreprise.

Sur l'utilisation des services spécialisés, la Direction ne dispose d'aucun chiffre. Nous nous étions engagés à une totale confidentialité des informations, de manière à garantir l'effectivité du service apporté par Psya. Néanmoins, la structure nous alerterait en cas de problématique importante.

Avec les assistantes sociales, nous travaillons régulièrement en proximité.

Commentaires SPBA/CGT : outre que 11 actions décidées dans les états généraux restent à mettre en œuvre, celle qui touche au brief n'a pas l'air d'avoir été bien comprise ! Certes, on peut entendre qu'elle figure dans le recueil des bonnes pratiques mais, sur sa mise en place réelle (la vie de tous les jours...), il faudrait peut-être embrayer et passer une vitesse !

10) Différents entretiens : pouvez-vous nous lister les différents entretiens existants avec leur périodicité ? Pour l'entretien d'activité, quel en est le contenu ?

Réponse Direction : Il est comptabilisé différents types d'entretien :

* **L'entretien d'appréciation des compétences**, réalisé tous les 24 mois au plus avec le manager direct, a pour but de faire un point approfondi sur le degré de maîtrise de l'emploi, d'identifier les besoins éventuels de formation, de détecter le potentiel de développement du collaborateur dans sa filière d'activités ;

* **L'entretien de carrière** : ces entretiens sont ouverts aux salariés ayant au moins 2 ans d'ancienneté et sont réalisés avec une fréquence entre 2 ans et 5 ans entre le collaborateur et son chargé de Développement RH. Ils sont l'occasion de faire un bilan du parcours effectué, de recenser les compétences acquises et les motivations du salarié pour la poursuite de sa carrière. Dans le cadre de l'accord sénior, les personnes ayant 50 ans et plus sont invitées prioritairement.

* **L'entretien de bilan de carrière** pour les salariés de 55 ans et plus, en vue de préparer la transition entre activité professionnelle et la retraite ;

* **L'entretien d'appréciation de la part variable** qui est réalisé 2 fois par an avec le manager direct ;



→ Plus spécifiquement pour la BDD :



Le point hebdomadaire d'activité, dont la durée est variable, est réalisé entre le manager et son collaborateur et permet de l'accompagner pour développer son activité. Il est abordé, lors de cet entretien, l'activité à S-1, S et S+1 (nombre de rendez-vous, pro-activité, ratio de multi-vente, le taux de remplissage et d'organisation de l'agenda...) ainsi que les résultats. Lors de cet entretien, il est également défini les moyens mis à œuvre pour faire progresser le collaborateur avec des accompagnements si besoin (sur la préparation de rendez-vous ou rendez-vous en tandem) ;

L'entretien de Management Individuel (EMI) : cet entretien trimestriel permet de faire un point complet avec le collaborateur sur ce que son manager attend de lui. L'analyse réalisée conjointement avec le salarié, à partir d'éléments factuels, permet à la fois de valoriser les réussites et de détecter les points de progrès.

Commentaires SPBA/CGT : il semble que plusieurs entretiens se marchent les uns sur les autres...

11) Edition des offres de prêts personnels : à quoi servent les pages blanches numérotées ? N'y a-t-il pas moyen de les éviter, à l'époque où l'on dit [aux clients] que l'on doit faire des économies ?

Réponse Direction : Cette anomalie a été déclarée et est en cours d'instruction par le centre informatique.

Commentaires SPBA/CGT : dans l'attente de l'évolution évoquée, pour l'instant et dans l'absolu, il faudrait barrer ces pages, les faire signer et notifier en fin de document le nombre de pages ainsi barrées...

12) Intempéries : pourquoi des consignes de compréhension n'ont-elles pas été passées lors des jours de neige et verglas où la circulation a été perturbée ?

Réponse Direction : En cas d'intempéries, il appartient au manager d'évaluer la situation et de prendre les mesures adaptées.

Commentaires SPBA/CGT : réponse logique et de bon sens, car certaines attitudes n'ont pas toujours pris cette (bonne) direction.

13) Maladie et stigmatisation : les données personnelles sur les jours d'absence maladie servent à la stigmatisation de certains collègues. Les Délégués du Personnel alerte la Direction sur cet abus et demandent à ce que ces stigmatisations personnelles n'aient plus cours.

Réponse Direction : Comme elle l'a déjà indiqué, la Direction ne cautionne pas les pratiques visant à stigmatiser négativement les personnes.

Commentaires SPBA/CGT : la Direction souhaite des noms... mais un rappel global, via la question posée en DP, sera notre seule remontée pour l'instant.

14) Augmentations individuelles 2013 : quel en est pour cette année le principe ? La transparence sera-t-elle de mise ? Quelle sera la date de versement et/ou d'application de cette mesure ?

Réponse Direction : Le principe et les critères d'attribution devraient rester les mêmes. Ainsi, seraient pris en compte :

- * La qualité du travail et l'investissement professionnel
- * La maîtrise des compétences
- * Le niveau des résultats
- * Le niveau de salaire relativement à celui des collaborateurs appartenant au même niveau d'emploi

En complément des critères présentés, il est recommandé :

- * De bien tenir compte des plus jeunes collaborateurs en réussite dans les équipes. Dans ce cas, un niveau minimum est suggéré,

- * De porter la plus grande vigilance à une répartition équitable des mesures entre hommes et femmes,
- * Lorsqu'un nouveau collaborateur a rejoint une équipe en cours d'année, l'ancien manager et le nouveau manager examinent son cas dans les deux situations de travail afin que ceux qui réalisent un effort de mobilité ne s'en trouvent pas pénalisés,
- * La proposition d'attribution est prise au niveau hiérarchique le plus proche du terrain : il s'agit d'un outil de management.

Concernant la transparence, la Direction rappelle que chaque salarié peut s'adresser à son manager pour obtenir des explications sur la décision prise à son égard en termes de mesures individuelles.
La date d'application de la campagne relative aux mesures individuelles est en cours de fixation.

Commentaires SPBA/CGT : avec l'ensemble de ces critères, il serait anormal que des salariés ne bénéficient pas régulièrement de cette distribution (qui touche chaque année $\pm 1/3$ du Personnel), soit au moins tous les 3 ou 4 ans.



15) Intéressement/participation 2012 (versement 2013) : sous réserve des validations d'usage, quel est le montant prévisionnel de l'enveloppe globale ?

Réponse Direction : Cette question relève en priorité des attributions du Comité d'Entreprise et fait l'objet chaque année d'une réunion de sa commission économique.

Commentaires SPBA/CGT : nous avons rappelé qu'à la CEPAL, si la commission qui vérifie l'enveloppe est issue du CE, la commission répartition est issue d'une représentation syndicale.

Alors que l'estimation de l'enveloppe était donné régulièrement au moment des vœux, la Direction souhaite cette année entretenir du suspens, tout en « lâchant » à certains endroits que l'enveloppe serait une des meilleures (voire la meilleure) de ces dernières années. Effectivement, il semble que, sous l'effet de la Participation, l'enveloppe globale sera nettement supérieure à celle de l'an passé.

16) Recyclage et FCP : pourquoi le dernier FCP en cours d'émission n'est pas éligible au PEA alors qu'il y a des FCP à échéance que les commerciaux ne peuvent pas recycler ?

Réponse Direction : Les conditions de marché actuelles ne permettent pas à NAM de structurer un fonds dans le PEA tout en garantissant 100% du capital et BPCE ne souhaite pas de FCP garantissant seulement une partie du capital. Aussi, pour les échéances, nous avons comme solution de recyclage le reste de la gamme : OPCVM, parts sociales...

Commentaires SPBA/CGT : Le PEA est spécifique et toute occasion est la bienvenue... surtout en ce moment avec des FCP qui arrivent à échéance sur ce produit.

→ **Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 8 mars 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

Vos représentants SPBA/CGT.

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

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 - **Livret Grand Prix** : concernant le taux promotionnel du livret grand prix le mode de rémunération en cas de retrait est plutôt obscur. Quelle est la règle de rémunération ? Pourquoi n'apparaît-elle pas dans les documents remis aux clients ?

Réponse Direction : la procédure se trouve dans le portail Assistance, TOP 3 dans la rubrique Epargne.

Commentaires SBPA CGT : si maintenant c'est plus clair avec l'ensemble des situations dépeintes dans le portail Assistance, il ne faut pas oublier que cette situation est récente et qu'elle a suscité de nombreux appels avant d'atteindre ce niveau de détail.



2 - **Part variable et maternité** : comment est calculée la part variable des collègues en congés de maternité ?

Réponse Direction : 1^{ère} condition = 6 mois de présence obligatoire sur l'année considérée. La partie maternité est calculée par la DRH, au prorata du temps du congé, selon le taux de performance de l'agence et, pour la partie restante, le calcul s'effectue selon la performance individuelle lors de la présence effective sur l'agence.

Commentaires SBPA CGT : cette précision n'est pas inutile avant le versement de la part variable 2012.

3 - **Titres NATIXIS** : comment vendre les titres Natixis détenus sur des comptes CACEIS ? Quelle procédure doit-on suivre ? Quels frais ? Si oui, à la charge de qui ?

Réponse Direction : un lien va être mis dans le portail DRH pour accéder au portail de CACEIS. Il est préférable de passer par internet pour avoir des frais réduits (0,30% au lieu de 0,75%).

Commentaires SBPA CGT : pour les codes d'accès Internet, il faut reprendre le courrier reçu en 2011 afin de pouvoir se connecter. A défaut, il conviendra de les redemander.

4 - **Rappel de conformité n°1 – 2013 du 20 février (NPAI, changement état civil, etc.)** : pourquoi cette note, sommes-nous en plein délire ? Les commerciaux sont-ils sous tutelle ?

Réponse Direction : cette mise au point était nécessaire pour rappeler les grandes règles de conformité aux nombreux CDD et nouveaux entrants. Les failles identifiées sont génératrices de fraudes et il faut redoubler d'attention lors de ces situations.

Commentaires SBPA CGT : avec ce genre de note, il était évident qu'il y aurait une levée de bouclier et ce n'est pas la réponse DRH qui apporte un mieux. Il faut savoir si OUI ou NON les commerciaux sont dignes de confiance. Nous avons rappelé que nous ne sommes pas contre des directives pour de telles situations... mais stop avec celles déconnaissantes. Pour une modification d'éléments de l'état civil, entre suivre une procédure stricte et être obligé de demander l'autorisation... nul besoin d'être sur le terrain pour comprendre où se trouve l'option délirante !

5 - **PC 10** : si un collègue tombe malade pendant le week-end et qu'il va être absent la semaine S+1, son opéra de la semaine suivante (PC 10) va être complètement erroné car la situation est arrêtée au samedi midi, sans ne plus pouvoir être modifiée. Il aura donc 100% de RDV non concrétisés sur S+1. Comment les managers doivent-ils faire pour gommer cette situation ? En sont-ils informés ? Le font-ils ?

Réponse Direction : malheureusement l'outil est communautaire et cette situation ne peut être annulée.

Commentaires SBPA CGT : une nouvelle incohérence qui prouve, une fois de plus, les limites de cet outil de flicage !

6 - **Requêtes** : serait-il possible d'avoir dans les requêtes sur portefeuille une amélioration des typologies (par ex : l'âge, la possession d'un compte titre, etc...) ?

Réponse Direction : le système peut intégrer de nouvelles demandes mais il existe une restriction qui vient de la limitation du nombre de caractères (typologies de la liste déroulante).



Commentaires SBPA CGT : dans ce cadre, vos suggestions sont attendues...



7 - **Sociétariat** : pourquoi les sociétaires ne reçoivent-ils pas un compte-rendu des assemblées générales avec les décisions qui ont été prises ?

Réponse Direction : comme cette opération a un coût, l'envoi systématique n'a pas été retenu mais il est disponible sur simple demande (numéro vert) ou par le biais des annonces légales.

Commentaires SBPA CGT : comme quoi, la qualité, ce n'est pas automatique.

8 - **Transport de métaux précieux (lingots, pièces d'or)** : étant donné que les convoyeurs ne prennent plus l'or s'il n'est pas mis sous sac, quelle est la procédure actuelle (par ex. commande de sacs) ?



Réponse Direction : cet envoi doit être mis dans une enveloppe à bulles (commande dans doc-sourcing), sous pli sécurisé et scellé avec la mention CPR PARIS.

Commentaires SBPA CGT : cette réponse ne colle pas à la réalité du terrain, le problème demeure.

9 - **Bon sens** : quelles sont les recommandations en cas de retard pour pannes ou intempéries ? Pourquoi certains managers ont-ils obligé à poser ½ journée en congé pour 1,5 heure de retard ? Comment se récupère la différence ?

Réponse Direction : pour la DRH, il va de soi que le bon sens reste de rigueur lors de circonstances exceptionnelles. En ce qui concerne le cas cité et la récupération logique qui en découle, il faut se rapprocher du manager.

Commentaires SBPA CGT : quand la DRH nous répond, ces situations ne posent pas de problème... il faudrait que cette logique et/ou consignes arrivent au niveau des managers.

10 - **Appel à candidatures** : suite à un départ de la DOSI (côté Limousin), un appel va-t-il être lancé ?

Réponse Direction : aucun appel n'a été diffusé mais l'embauche externe, avec ce profil très spécifique, a été effectuée.

Commentaires SBPA CGT : il est toujours dommageable de ne pas ouvrir ces postes en interne.

11 - **Technicien des services bancaires** : un niveau Bac +5 est demandé pour une classification TM4, n'y a-t-il pas une erreur ?

Réponse Direction : le profil « Bac +5 » ne concerne que les candidatures de jeunes sans aucune expérience professionnelle.

Commentaires SBPA CGT : que le candidat soit sans expérience professionnelle n'était pas vraiment là l'anachronisme constaté mais, plutôt dans le niveau d'études demandé. Quoi qu'il en soit, à cette allure là, il ne sortira jamais assez de monde des universités et des grandes écoles pour fournir l'ensemble des banques !



12 - **Club d'écoute des DA** : il est indiqué dans C7 semaine qu'ils ont consulté leurs collaborateurs... cela a-t-il été formalisé ?

Réponse Direction : la CEPAL ne demande aucun formalisme.

Commentaires SBPA CGT : cela justifie notre question car nombre de commerciaux ne sont jamais questionnés.

13 - **Livret sous-mini** : pourquoi les agences ne peuvent-elles pas solder les livrets en sous-mini ?

Réponse Direction : la clôture est toujours possible, c'est le versement sur un autre compte qui pose souci. C'est aussi pourquoi une clôture automatique, une fois par an, est mise en place. Ce qui résout partiellement ce problème.

Commentaires SBPA CGT : l'échappatoire d'un balayage, une fois par an, ne répond malheureusement pas à toutes les situations.

14 - **Challenge** : n'est-ce pas un moyen détourné de classer les agences et les agents (Benchmark déguisé) ? La CEPAL veut-elle participer à l'émission « Envoyé Spécial » du 28/02/13 comme la CERA ?

Réponse Direction : les challenges permettent de booster la réalisation des objectifs.

Commentaires SBPA CGT : la CEPAL, en se défendant de pratiquer le Benchmark, se complait à nier l'évidence ! C'est aussi pour cela qu'elle n'a pas souhaité apporter une réponse à la deuxième partie de la question.



15 - **GERC** : nous avons bien pris note de votre réponse à la question numéro 3 du 01/02/13. Pouvez-vous nous expliquer si le fonctionnement est le même lors du traitement de la GERC via un compte rendu ?

Réponse Direction : comme pour les CRE ou CRA, il suffit de sélectionner le motif dans le CR pour le faire remonter.

Commentaires SBPA CGT : le tout est de le savoir.

16 - **Renégociation Prêt** : pourquoi sommes-nous agressés par nos cousins les Bleus sur la renégociation de nos prêts immobiliers ? N'existe-t-il pas un code de bonne conduite entre nous ?

Réponse Direction : les accords entre banques sont interdits.

Commentaires SBPA CGT : il était difficile pour la Direction d'écrire autre chose.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 12 avril 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

- Réunion du 12 avril 2013 -

1- Information client : devant la complexité des relations client, ne pourrait-il pas être prévu une plaquette conviviale (hors CG) pour remettre au client à l'issue d'une vente ?

Réponse de la Direction : aujourd'hui aucune plaquette n'est prévue pour étoffer les ventes de contrats, mais l'idée va être émise à la Direction commerciale d'en produire une afin d'accompagner certaines ventes.



Commentaires SPBA/CGT : parfois, il n'est pas besoin d'aller chercher très loin... alors que la plaquette IZICARTE est disponible au CRC, les agences ne l'ont plus ! En plus, nous avons proposé en séance qu'une notice en couleur concernant la bancarisation soit mise à l'étude pour aider les commerciaux dans leurs démarches, notamment auprès des jeunes.

2- Alerte informatique : suite à des retraits frauduleux sur une même journée, la CEPAL avait répondu à une question DP qu'elle ferait installer un pop-up pour signaler aux collègues les précédents retraits. Cette procédure a-t-elle vu le jour ?

Réponse de la Direction : un dispositif par mail a été mis en place en fonction de trois alertes → lors de retraits sur plus de 3 zones dans la même journée, retraits en espèces lors remise chèque, plusieurs retraits à la suite d'une entrée récente en relation. La conformité bloque même le compte en cas d'urgence.

Commentaires SPBA/CGT : une précision qui n'est pas négligeable.



3- « Rappel de conformité n°1 – 2013 » : dans cette note, il est évoqué des sanctions, quelles sont-elles ? Qu'est-ce qu'un DRC complet et conforme ?

Réponse de la Direction : les sanctions sont celles statutaires → cela va donc de l'avertissement au licenciement en passant par la mise à pied. Le degré retenu dépendra de plusieurs facteurs : volonté de nuire, récidive, etc.

Pour que le DRC soit conforme il faut que les pièces indiquées soient bien celles collectées (ex. un passeport n'est pas une CNI, etc.).

Commentaires SPBA/CGT : chacun se fera une idée des sanctions... quant à la difficulté à compléter le DRC de certains clients, il n'y a pas besoin de faire de dessin.

4- Identifiants et procédure : de plus en plus régulièrement, il est demandé aux collègues de passer, voire de forcer, des opérations sous leur identifiant en indiquant que la quittance sera contresignée plus tard. Cette procédure est-elle valide ? Si oui, quel en est le cadre (par qui, sur quoi, comment,...) ?

Réponse de la Direction : la direction s'étonne de cette situation et va se renseigner auprès du service conformité pour vérifier si la double signature est acceptée.

Commentaires SPBA/CGT : la lenteur informatique ne permettant pas un changement rapide d'utilisateur, il serait bon que la réponse de la conformité éclaire les commerciaux à ce sujet.

5- Hot Line crédits : où en est le processus de réorganisation ? La Direction s'inquiète-t-elle de la charge de travail qui explose ?

Réponse de la Direction : cette réorganisation est l'objet d'une consultation du CE. Au niveau de la charge, la Direction signale un renfort.

Commentaires SPBA/CGT : les élus récusent l'affirmation d'un renfort en indiquant que le nombre d'appels a augmenté de 24 % alors que le nombre d'ETP a diminué de 26 %... ce qui veut dire que, pendant ce temps là, nos collègues souffrent et que la Direction se planque derrière de fausses impressions, voire informations.



6- Hot Line : au-delà de la restructuration sur la partie crédits, d'autres réorganisations sont-elles prévues ?

Réponse de la Direction : la Direction snobe cette question n'ayant pas d'information...

Commentaires SPBA/CGT : c'est d'autant plus étonnant qu'une étude (offre assistance et middle office) concernant les services Titres BP et CE est en cours au niveau du Groupe. Il ne resterait plus qu'un référent « titres » par entreprise, ceci afin de regrouper l'ensemble des autres fonctions sous un seul et même pôle, celui de Natixis Caen. Affaire à suivre.



7- Agenda et conformité : devant les impératifs et l'accumulation des vérifications qui incombent aux commerciaux, les élus demandent que des plages « conformité » soient prévues dans les plannings.



Réponse de la Direction : la Direction nous dit que seulement 50% du temps est dédié au commercial et qu'en aucune façon le traitement du DRC ne peut être considéré comme un rendez-vous.

Commentaires SPBA/CGT : encore une tâche de plus qui empiète sur le temps commercial mais il est vrai qu'il reste encore, dans l'imaginaire de la Direction, 50% de temps pour le faire. Sauf que des témoignages récents prouvent que les heures supplémentaires explosent... et vont bien au-delà des seuls jours travaillés !

8- Activation/désactivation : les tableaux traitant de ces suivis sont erronés, que compte faire la Direction pour que la fiabilité soit recouvrée ?

Réponse de la Direction : si en janvier le chiffre n'était effectivement pas bon (765 activations au lieu de 1293), la barre a été redressée en février avec 94% de fiabilité.

Commentaires SPBA/CGT : si besoin, des exemples donnés en séance prouvent que les chiffres se dégradent et qu'il est très difficile de leur accorder un quelconque crédit.

9- Taux d'assurance crédits conso clientèle : des modifications vis-à-vis des 0,84 % actuels sont-elles envisagées ?

Réponse de la Direction : des modifications ne sont pas prévues pour l'instant car les conventions entre la CNP et la Caisse d'Epargne ne seront renégociées qu'en 2015.

Commentaires SPBA/CGT : A revoir donc.



10- Prêts immobiliers pour le Personnel : le taux < 10 ans est au dessus du taux 10-14 ans, est-ce logique ? (PIA : 1,93 % pour 1,88 % et Prêts Immobiliers sans assurance et sans garantie 2,35 % contre 2,28 %).

Réponse de la Direction : le calcul du taux du PIA est basé sur le taux consenti aux clients donc, pour faire un peu de marge lorsque le client ne veut pas de frais supplémentaires, il est normal, sur une durée plus courte, d'augmenter le taux du prêt.

Commentaires SPBA/CGT : ce n'est donc pas une erreur mais la volonté de faire du PNB à court terme.

11- IARD : malgré les nombreuses remontées des représentants du Personnel, la fiabilité de BOPANEA est remise en cause systématiquement (contrat résilié à tort, carte verte envoyée plusieurs fois, etc.). La Direction va-t-elle s'attaquer à ce problème de non qualité ?

Réponse de la Direction : les torts sont partagés car des anomalies sont détectées des 2 côtés (la conformité des dossiers va de 57 à 84 % selon la Caisse). Elle voit cependant des améliorations depuis l'arrivée de la pochette spécifique, mais il faut continuer à faire remonter tous les dysfonctionnements au service qualité pour essayer de les enrayer, preuves à l'appui.

Commentaires SPBA/CGT : la faute incomberait toujours aux Caisses mais pas trop à leurs filiales, pourtant celles-ci devraient balayer devant leur porte avant d'incriminer nos commerciaux.

12- Numérisation des documents : comment a été calculé le gain de temps et sur quels critères ?

Réponse de la Direction : elle reconnaît que, pour l'instant, tout n'est pas parfait mais le dossier numérique client devrait régler bon nombre de problèmes (par ex. plus de copies / DRC, etc.). Laissons donc passer la période transitoire.



Commentaires SPBA/CGT : il faut l'espérer car ce qui devait être un moyen de gagner du temps a pour effet d'en faire perdre et de rajouter une couche de plus aux moult tâches émaillant la journée d'un commercial. Une communication plus soft sur les gains de temps envisagés ne nuirait pas et serait plus proche de la réalité.

13- Renégociation des prêts immobiliers : devant le mécontentement croissant des clients sur la longueur de traitement des dossiers, quelles sont les mesures mises en place pour raccourcir ce délai ?

Réponse de la Direction : la société qui traite ces flux a mis des moyens supplémentaires pour absorber ce retard.

Commentaires SPBA/CGT : à y regarder de plus près, au vu des remontées du réseau, nous n'en sommes pas du tout convaincus.



14- Participation : suite aux nouvelles mesures temporaires de déblocage annoncées, qui peuvent influencer sur l'option de placement étant à choisir avant le 23/04/13, la Direction a-t-elle plus d'informations ?

Réponse de la Direction : la Direction n'a rien de plus pour l'instant.

Commentaires SPBA/CGT : la date limite du choix ou non de placement reste le 23/04... d'autant plus que la proposition de loi, sauf modification, ne porterait que sur le retrait des sommes présentes sur le PEE avant le 01/01/13.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 17 mai 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

1- Déblocage PEE et CET : suite au déblocage exceptionnel qui s'annonce sur le PEE, des collègues nous demandent s'il sera possible de placer le déblocage éventuel sur le CET ?

Réponse de la Direction : l'accord collectif instituant le CET détermine dans quelles conditions et limites, le CET peut être alimenté en temps ou en argent. L'accord conclu le 20 juin 2006 à la CEPAL sur ce sujet prévoit que les salariés de plus de 50 ans pourront affecter au terme de la période d'indisponibilité les sommes issues du Plan d'Épargne Entreprise au CET. Dans ce cas, la demande de déblocage auprès de l'organisme gestionnaire du PEE devra être réalisée dans les 4 mois qui suivront la date de disponibilité des fonds.

Le versement sur le CET des sommes nettes des prélèvements sociaux dus sur les produits et plus value de l'épargne salariale, devra être effectué à réception des fonds par le salarié par chèque accompagné d'un justificatif du déblocage.

Ceci dit, pour savoir si les dispositions de l'accord CET sont applicables au déblocage exceptionnel prévu en 2013 et notamment dans quelles conditions et limites, il convient d'attendre la promulgation de la loi définitive.



Commentaires SPBA/CGT : pour l'instant il semble que, dans le projet existant, l'épargne récupérée doit servir à financer l'achat d'un ou de plusieurs biens ou la fourniture d'une ou de plusieurs prestations de service. Dans ce cadre, le bénéficiaire devrait alors tenir à la disposition de l'administration fiscale les justificatifs permettant de vérifier si cette condition a bien été respectée.

L'achat de congés peut-il rentrer dans ce schéma... il faudra, pourquoi pas, poser la question à l'administration.

2 - Identifiant et procédures (reprise question du 12/4/2013) : quelle est la réponse apportée par la conformité à ce jour ?

Réponse de la Direction : le forçage de l'opération est, dans le système d'information, sous la signature informatique du Conseiller de Clientèle et donc sous sa responsabilité. De manière exceptionnelle, la quittance papier avec la signature du Gestionnaire de Clientèle Pro permettra de prouver que ce dernier a vu l'opération engageant ainsi sa responsabilité dans les limites de ses propres délégations.

Commentaires SPBA/CGT : la question ne portait pas que sur GC Pro mais était plus large... Donc c'est clair, ce type d'opération doit avant tout être exceptionnel, et passe sous l'entière responsabilité de celui qui l'a demandé et contresigné.



3 - Augmentation individuelle 2013 : pour un salarié souhaitant en obtenir une, quelle est la procédure ?

Réponse de la Direction : la période des augmentations individuelles constitue un moment d'échange entre le manager et son collaborateur. Il appartient au manager de proposer une augmentation individuelle pour son collaborateur.

Commentaires SPBA/CGT : avec la connaissance du terrain, la réponse écrite est vraiment trop courte, voire déconnectée de certaines situations. Heureusement qu'oralement, il a quand même été indiqué que rien n'empêchait le salarié d'en faire, lui-même, la demande expresse !

4 - Nouvelle offre Santé : la présentation de l'offre santé lors d'une heure du jeudi s'est faite simplement dans les grandes lignes, est-il prévu d'y revenir de manière plus approfondie ? D'autant plus que la plate-forme est submergée d'appels et souvent impossible à joindre.

Réponse de la Direction : lors de la mise en marche de l'offre santé, la totalité des commerciaux avait été formée. En mars 2013, cette offre a évolué et à cette occasion plus de 200 collaborateurs ont été formés sur la technique et l'approche commerciale. Ceci a été fait de manière à ce que toutes les agences aient des collaborateurs qui y participent. La présentation qui a été faite en HDJ mettait en avant les évolutions de garantie principalement, sur le fond l'offre et l'approche commerciale restant les mêmes.

Commentaires SPBA/CGT : au-delà de cette non-réponse, il est impératif de faire remonter les besoins en formation, c'est aussi pourquoi les DP vont transmettre la carence évoquée auprès de la commission emploi/formation du CE.

5 - Priorités : communément il est d'usage d'affirmer qu'il est bien d'avoir des priorités (avec le nouveau poste, la GERC vient de s'ajouter...) mais de trop en avoir revient à ne plus en avoir ! Lesquelles sont réellement prioritaires ? Sachant également que les clients sont de plus en plus impatients et souhaitent des rendez-vous comme des réponses presque dans l'instant.



Réponse de la Direction : la GERC n'est pas un élément nouveau à traiter, il s'agit de la Gestion Événementielle de la Relation Client. Les événements marquants dans le fonctionnement du compte sont répertoriés dans cet outil. Ce dernier est au service de la relation client. Notre objectif est de voir à minima 70% de nos clients en portefeuille, la GERC permet de

voir les clients que l'entreprise a ciblé en fonction des campagnes en cours et des appétences de nos clients. Le traitement de la GERC est prioritaire et indispensable pour répondre aux attentes de nos clients.

Par ailleurs, il appartient au manager de gérer l'activité en fonction des priorités de son agence et des besoins clients.

Commentaires SPBA/CGT : le pire c'est que cette remarque émane des salariés mais tout autant des managers... mais cela n'inquiète pas l'Entreprise, qui se complait dans sa position favorite, celle de l'autruche !

6 – RDV hebdo : selon la semaine type, 25 RDV proactifs sont prédéfinis, quid des autres travaux incontournables, de la demande clientèle (SAV, RDV urgents,...) ?

Réponse de la Direction : le référentiel métier est un cadre, la référence en termes d'activité attendue dans l'exercice d'un métier. Il appartient au manager de gérer l'activité en fonction des priorités de son agence et des besoins clients.

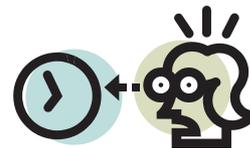
Nous souhaitons que chaque Gestionnaire de Clientèle soit en capacité d'honorer 25 rendez-vous. Pour ce faire, les rendez-vous doivent être bien qualifiés pour optimiser le temps des rendez-vous. L'urgence existe bien évidemment mais elle doit être décelée lors du contact client. La durée des rendez-vous est variable (exemple rendez-vous téléphonique). Par ailleurs, la proactivité permet d'avoir des rendez-vous de meilleure qualité. Le reste du temps est consacré aux différentes tâches que doit réaliser un commercial (suivi, SAV, back office, téléphone....). De plus, sur les 25 rendez-vous hebdomadaires, 80 % sont proactifs.

Commentaires SPBA/CGT : l'approche technocratique de cette réponse n'a rien à voir avec le terrain... la rigidité qui tend à être imposée est contreproductive et va en sens inverse de la conservation de tous nos clients. Les aléas (absentéisme, SAV, RDV impromptus,...) sont présents au quotidien mais prendre en compte cette réalité paraît à l'évidence trop compliqué pour certains ! Les sociologues dépeignent cela comme « la théorie de la boîte noire » : la Direction connaît ses effectifs et ses objectifs, tout ce qui se passe entre ces 2 bornes n'est pas son problème.

7 – Dépassements d'horaires : où en est le dossier ? La charge de travail doit-elle être revue dans le processus ?

Réponse de la Direction : la Direction rappelle le processus arrêté et présenté au Comité d'Entreprise (22 mars) et au CHSCT (12 mars) permettant d'identifier les éventuels dépassements d'horaires :

- un contrôle périodique des dépassements et récupérations horaires effectué au niveau de la DRH sur la base des informations saisies par les salariés dans l'outil de gestion des temps (système auto-déclaratif) ;
- une mesure ponctuelle, tous les semestres, des temps en agence (tirage au sort de 5 agences par le CHSCT) sous forme de sondage (mode de collecte des informations auto-déclaratif).



Le processus définitif fera l'objet d'une présentation en CHSCT et en Comité d'Entreprise.

Ceci dit, la Direction rappelle que les salariés doivent par principe respecter leurs horaires de travail, les dépassements d'horaires de travail doivent demeurer exceptionnels et limités aux situations visant à répondre aux besoins de la clientèle et avec accord de la hiérarchie.

Commentaires SPBA/CGT : ...rien sur la mesure de la charge de travail, alors que c'est un des points que l'on ne peut passer sous silence. Nous y reviendrons donc... jusqu'à obtenir les réponses appropriées.



8 – Renégociations de prêts : des dossiers de fin février/début mars ne sont toujours pas validés, à quelle date peut-on escompter une validation ? Un raccourcissement des délais est-il prévu ? Des renforts sont-ils envisagés dans les maillons où les piles de dossiers s'entassent ?

Réponse de la Direction : le délai de traitement des avenants de renégociation par Ecureuil Crédit est de 4 semaines en semaine 21, ce qui est un délai normal. Les clients ne sont pas pénalisés puisque l'avenant est traité en date de valeur.

Commentaires SPBA/CGT : les chiffres évoqués laissent les commerciaux sceptiques... qui ont des dossiers datant de 2 à 3 mois ! Cherchez l'erreur...

9 – Agence du Personnel : les salariés non encore gérés par « Mon agence perso » demandent à partir de quelle date sera effectuée leur bascule ?

Réponse de la Direction : cette structure se dotera d'un effectif supplémentaire avant de prendre en charge l'ensemble du Personnel. L'affectation d'un nouveau collaborateur devrait intervenir sur le 2ème semestre 2013.

Commentaires SPBA/CGT : dans l'attente, on ne change rien !

Prochaine réunion DP Auvergne : mercredi 12 juin 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

1 - HDJ libre : est-il prévu que l'animateur assiste systématiquement à l'HDJ libre dans une seule et même agence de son groupe ?

Réponse Direction : de manière privilégiée, l'animateur est présent dans des agences différentes chaque semaine et chaque jeudi.

Commentaires SPBA/CGT : a priori, la réponse vaut également pour les réunions mensuelles intégrant l'HDJ libre...

2 - Parcours Nouvel Entrant : une prime est prévue, quelles en sont les modalités d'attribution ?

Réponse Direction : pour les nouveaux entrants, les dispositions de l'accord national sur la formation professionnelle tout au long de la vie prévoient que : « les salariés sur un emploi de niveau T1 ou T2 et non concernés par un contrat de professionnalisation mais intégrés cependant dans un cursus à double vocation d'intégration et de professionnalisation assorti d'une évaluation des acquis pédagogiques et professionnels, bénéficient en cas de réussite d'une prime d'un montant égale à 7% de la RAM de T2 ».

Une prime de 250 € bruts sera également versée, en cas de réussite, aux salariés occupant un emploi de niveau T3, non concernés par un contrat de professionnalisation mais intégrés dans un cursus nouveaux entrants.

Commentaires SPBA/CGT : comme la T3 est obtenue suite à la certification, ce texte permet à la Direction de profiter de l'occasion pour ne plus filer la prime initialement prévue de 7 % de la RAM de T2 (+ de 1400 €) !



3 - Bilan Retraite Individualisé : ce bilan présenté au CE se ferait sur la base du volontariat. A noter qu'une restitution doit être réalisée auprès la DRH, en quoi consiste-t-elle ?

Réponse Direction : La restitution est faite au salarié, seule la date possible de départ à taux plein est communiquée à la DRH.

Commentaires SPBA/CGT : comme cela c'est transparent...

4 - Courrier envoyé aux clients suite à un décès : dans plusieurs cas le courrier est arrivé avant l'enterrement, pourrait-il être retardé de quelques jours ?

Réponse Direction : le courrier doit être adressé le plus rapidement possible afin d'accompagner les familles dans les démarches qu'elles auront à réaliser. Ainsi, il est joint au courrier un Guide Succession, dans lequel on trouvera des informations relatives :

- ✓ Aux premières démarches à accomplir (notamment sous 24 et 48 heures) ;
- ✓ Aux modèles de courriers pour les tiers à prévenir ;
- ✓ Au traitement de la succession ;
- ✓ Aux modalités de règlement des contrats d'Assurance-vie.

Une assistance téléphonique est également à disposition des familles. Il est à souligner que nos clients sont très satisfaits de l'envoi de ce guide.

Commentaires SPBA/CGT : malgré que certains retours soient positifs, d'autres clients acceptent plutôt mal cette démarche, la jugeant trop rapide.

5 - Contrôle des chèques en agence : suite à la note de Patrice Bertrix, il paraît difficile d'appliquer la procédure au pied de la lettre, peut-elle être revue ?

Réponse Direction : la numérisation des chèques en agence n'exonère pas des vérifications de forme préalables à la numérisation. Il convient de vérifier préalablement à la numérisation pour chaque chèque :

- ✓ Sur la partie recto : la cohérence des montants en chiffres et en lettres (en cas de différence c'est la somme en lettres qui doit être retenue) ; la présence des mentions suivantes : le nom du ou des bénéficiaires du chèque, le lieu et la date de création, la signature de l'émetteur et l'absence de falsification ou de surcharge.
- ✓ Sur la partie verso : vérifier la présence de la signature du ou des bénéficiaires du chèque et pour les personnes morales la présence du cachet avec la griffe de la société et de la présence du numéro de compte du bénéficiaire.
- ✓ Au niveau du bordereau de remise (le nombre de chèques, le montant total de la remise, pour les bordereaux banalisés : le code guichet et le numéro du compte à créditer).

La note Conformité n'a pour but que de faire un rappel à ce sujet et de sensibiliser à la fraude avec comme support le chèque.

Commentaires SPBA/CGT : ... et le problème reste que ces vérifications ne se font pas en un clin d'œil ! Il faut en tenir compte.

Il a été mis à la réflexion l'opportunité d'avoir en magasin un courrier type pour les clients coutumiers de ce type de rejet.



6 - Carte SENSEA : est-il vrai qu'un Bouquet Liberté équipé d'une Carte SENSEA n'est plus considéré comme une bancarisation ?

Réponse Direction : la carte SENSEA, carte à autorisation systématique, est souscrite pour les clients mineurs ou les clients détenteurs d'un Service Bancaire de Base ou de Basic Services (Offre Gamme de paiement alternatif).

Depuis le 1er mai 2013, elle n'est plus comptabilisée dans les ventes à l'unité ou dans Bouquet Liberté en dehors de ces cibles. Il n'y a pas de remise en cause des chiffres précédents.

Commentaires SPBA/CGT : c'est dommage et ne va pas dans le sens d'une plus grande maîtrise du risque.

7 - Carte SENSEA suite : quelles conséquences sur l'activation ? Quelles conséquences pour la part variable ?

Réponse Direction : *il n'y a pas d'impact sur activation. La carte SENSEA n'a pas été définie comme un item des ventes banca pondérées dans la part variable.*

Commentaires SPBA/CGT : la logique est-elle respectée ? Pas forcément !



8 - Référentiel Métier : quel choix doit on privilégier entre respect du référentiel (RDV et Ventes) et respect des horaires ?

Réponse Direction : *le référentiel métier est un cadre, la référence en termes d'activité attendue dans l'exercice d'un métier. Le référentiel a été défini par rapport à l'horaire de travail.*

Commentaires SPBA/CGT : lors des échanges, il a été demandé à la Direction qu'elle vienne sur le terrain pour montrer comment faire pour parvenir à respecter le référentiel tout en restant dans les horaires ! Stop à la théorie du « yaca »... qu'elle démontre ses dires !

9 - Transformation d'un compte simple en compte joint : depuis un mois cette transformation n'est plus possible, qu'en est-il ? Qui avait l'information ?

Réponse Direction : *dans le cas d'une demande de transformation de compte simple en compte joint (celle-ci n'étant plus autorisée) il sera conseillé aux clients d'ouvrir un nouveau compte joint, sous un client bancaire joint, et d'utiliser le service domilis ISILIS pour la reprise des domiciliations de virements ou prélèvements. Cette solution est juridiquement préférable pour les clients qui pourront conserver leurs comptes individuels.*

Le service assistance est à la disposition des collaborateurs pour tous renseignements complémentaires. Cette information est disponible sur le portail assistance.

Commentaires SPBA/CGT : il semble que la Cepal s'est aussi retrouvée dans cette situation car la modification effectuée par Mysys n'a pas eu la publicité requise.



10 - Versement des fonds au guichet : la procédure a-t-elle changé ? Pourquoi la douchette n'est plus obligatoire ?

Réponse Direction : *la procédure n'a absolument pas changé, les consignes restent valables sur l'utilisation systématique de la douchette.*

Commentaires SPBA/CGT : les initiatives intempestives locales de modifier cette procédure sont donc à arrêter d'urgence.

11 - Renégociations des Prêts : comment sont-elles comptabilisées dans l'activité et dans les ventes ?

Réponse Direction : *Les renégociations de prêts n'entrent pas dans le suivi des affaires nouvelles.*

Commentaires SPBA/CGT : ok, mais ces opérations étant chronophages, la Direction doit impérativement en tenir compte... afin que les DA puissent les inscrire « sans hésitation » dans Opéra.

12 - Organisation du 26 septembre : pouvez-vous nous donner plus d'informations ?

Réponse Direction : *la Convention du 26 septembre 2013 au Zénith de Limoges concerne bien évidemment l'ensemble des collaborateurs de la CEPAL.*

Toutes les agences et services de la CEPAL seront exceptionnellement fermés sur toute la journée. Les collaborateurs de Margeride Velay étant les plus éloignés de Limoges feront le trajet en deux temps et partiront le 25 au soir. Pour les autres Groupes, comme pour les fonctions support, le trajet aller-retour se fera sur la journée du 26 septembre.

L'ensemble des informations pratiques sera diffusé d'ici fin juin à tous les collaborateurs.

Commentaires SPBA/CGT : les grands-messes suscitent toujours quelques émois... mais poser un congé n'est pas interdit.



13 - E-Learning : formation individuelle lancée fin d'année, pourquoi les plages ne sont-elles pas planifiées d'office ?

Réponse Direction : *la Direction formation ouvre des sessions e-learning, mais la planification des formations s'opère par les Directeurs d'Agence en fonction de l'activité de l'agence et des disponibilités des collaborateurs.*

Commentaires SPBA/CGT : c'est aussi pourquoi, avec la superposition des challenges, les reports sont pléthore et les sessions s'en trouvent pour le mieux repoussées jusqu'aux derniers moments.

14 - Documents Ecureuil Vie et clause bénéficiaire : les renseignements demandés sont-ils suffisants, dans le respect des règles déontologiques de la profession ?

Réponse Direction : *Les contrats ne sont pas gérés à la CEPAL, mais par la CNP qui les vérifie. Pour la clause bénéficiaire, le commercial peut choisir entre différentes clauses en fonction de la demande du client. Pour des clauses complexes, il est possible de se faire conseiller dans sa rédaction par Ecureuil Vie.*

Commentaires SPBA/CGT : les avis diffèrent... car chaque alternative a ses atouts et ses inconvénients, mais il paraît quand même souhaitable d'éviter les clauses standards et d'être le plus précis possible lors d'une clause libre.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 12 juillet 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

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



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin

Section Caisse d'Epargne

Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 12 juillet 2013 -

1- CAT : pourquoi le document supplémentaire nécessaire à l'ouverture des CAT n'est-il pas directement édité lors de l'établissement contrat ? Cela simplifierait l'opération et éviterait le risque d'oubli.

Réponse Direction : *L'édition au poste de travail de la fiche d'informations précontractuelles est prévue pour début 2014.*

Commentaires SPBA/CGT : à noter que les améliorations informatiques demandent toujours et encore de la patience...

2- Présence minimum : lorsque, dans une agence de 9/10 personnes, seuls 2 salariés restent à recevoir les clients, n'y-a-t-il pas des règles à respecter ? Un protocole à suivre ? Quitte à annuler le cas échéant certains séminaires, au moins pour l'un des 2 participants ? A ce sujet, le protocole CHSCT a-t-il été porté à la connaissance de tous ?

Réponse Direction : *Pour rappel, les préconisations énoncées en cas d'absentéisme sur un point de vente sont les suivantes :*

• *Les agences dont l'effectif théorique est inférieur ou égal à 3 Equivalent Temps Plein (ETP), en l'absence de renfort alloué par l'agence principale, pourront ouvrir avec 1 personne.*

• *Les agences dont l'effectif théorique est supérieur à 3 ETP ne pourront pas ouvrir s'il y a présence d'un seul salarié. Dans ce cas, les portes resteront fermées, l'activité de conseil sera exclusivement assurée (dans le cas où le salarié est un Responsable de Point de Vente ou un Gestionnaire de Clientèle), ou des opérations telles que les MAD et RPM. Les annulations de rendez-vous seront effectuées (dans le cas où le salarié est un Conseiller de Clientèle).*

Le protocole a bien été suivi dans la situation exposée par les Délégués du Personnel. Ceci dit, il appartient au manager d'organiser l'activité de son agence. Ce protocole avait été porté à la connaissance des managers.

Commentaires SPBA/CGT : au-delà du respect du protocole, des décisions de bon sens paraissent évidentes...

3 - Règle du 10ème, mode d'emploi : les DP demandent la liste des rubriques « retenues » et celle des rubriques « non retenues » pour le calcul du salaire annuel N-1 de référence ?

Réponse : *La Direction applique l'article L.3141-2 du code du travail. Ainsi, la rémunération prise en compte est celle versée en contrepartie du travail effectué par le salarié, dès lors qu'elle ne rémunère pas déjà une période de congés payés.*

Sont inclus dans l'assiette de l'indemnité de congés payés : la rémunération de base et ses majorations pour heures supplémentaires ; certains AIA ; l'indemnité de congés payés de l'année précédente ; les primes compensant une servitude permanente de l'emploi (prime de sujétion)...

Sont en revanche exclus de l'assiette de l'indemnité de congés payés : les remboursements de frais et déplacements ; les primes annuelles allouées globalement pour l'année : ex 13ème mois, participation, intéressement...

Commentaires SPBA/CGT : une réponse qui pose question car le 13^{ème} mois n'existe plus en tant que tel, la Direction ayant déjà écrit que la RAM est payée en 13 fois. De plus, selon l'ancienneté du salarié, il sera un AIA pour les plus anciens ou un simple complément pour atteindre la RAM, surtout en début de carrière, pour d'autres.

4 - Tarification des retraités Cepal : pouvez-vous nous « décrypter » cette annonce qui apparaît dans une pub ?

5 - Tarification des retraités Cepal : quelle est la tarification à retenir entre l'accord tarification préférentielle pour le Personnel et sa déclinaison pour les retraités et les nouvelles dispositions ?

Réponse Direction : *Il s'agit d'un petit fascicule ayant été remis uniquement lors des assemblées des associations des retraités du Limousin et d'Auvergne.*

L'ensemble des anciens collaborateurs CEPAL qualifiés de « Retraités de l'établissement » dans la Synthèse Personne du poste de travail peut bénéficier de la tarification spécifique des retraités. Il s'agit là d'acter la reconnaissance de la CEPAL vis-à-vis de ses anciens collaborateurs retraités. Pour les adhérents des associations de la Fédération du Personnel Retraité Caisse d'Epargne, l'offre est ouverte au conjoint par exception au principe général.

Commentaires SPBA/CGT : cette précision dissipe assurément quelques confusions, même s'il est assez regrettable que ce geste, présenté comme commercial, ne soit pas étendu à l'ensemble des conjoints des anciens collaborateurs Cepal.

« OFFRE SPECIALE
ADHERENTS
DES ASSOCIATIONS
DES RETRAITES
DE LA CAISSE D'EPARGNE
D'Auvergne ET DU LIMOUSIN
VALABLE EGALEMENT POUR LES CONJOINTS »

6 - Journée du 26 septembre : il est, par ex., indiqué « départ à 7h00 de Clermont et retour de Limoges à partir de 17h00... arrivée sur Clermont vers les 19h30-20h00 », plusieurs salariés nous ont demandé s'il est prévu une récupération ? Si ce transport rentre dans le cadre des grands déplacements ?

Réponse : *La Direction appliquera l'accord sur les déplacements professionnels en vigueur à la CEPAL.*

Commentaires SPBA/CGT : pour mémoire, lors du rassemblement précédent sur Clermont-Ferrand, c'est ce qui avait été pratiqué.

7 - Nouvel accord d'intéressement : des critères « part variable » (DRC sur EER, mails et numéros de portable) sont présents dans le nouvel accord, serait-il possible d'avoir les précisions nécessaires sur ceux-ci ? Quelle est la procédure exacte autour et pour le remplissage de ces données : solde des DRC non complets ? Cas de couples ou familles chaînés ? Quel en sera le suivi ? Etc.

Réponse Direction : *Sur les modes opératoires du calcul des différentes enveloppes instituées par l'accord d'intéressement du 29 juin 2013, la Direction a prévu de réunir le 27 août 2013 après-midi la Commission de suivi de l'accord.*

Commentaires SPBA/CGT : c'est ce que nous demandions... dommage qu'avec les congés, la mise au point glisse de 2 mois !

8 - Dysfonctionnements :

- offre de prêt et édition : quelle réponse pouvez-vous nous apporter ?
- prêt et déblocage des fonds : quelle réponse pouvez-vous nous apporter ?
- nouvel écran : quelle réponse pouvez-vous nous apporter ?
- scans : quelle réponse pouvez-vous nous apporter ?

Réponse Direction : Pour rappel, la météo crédit, sur le portail internet, (à l'ouverture de « mon entreprise » « les nouveautés Intranet » « du côté des rubriques ») a pour objectif d'annoncer aux commerciaux le délai d'édition d'offres à compter de la réception au Xénium, en jours ouvrés, et sous réserve que le dossier soit complet conforme.

Ce délai est actuellement à 10 jours. Le délai cible pour la Direction des Services Bancaires est à 10 jours, le délai moyen de juin est de 9,9 et le délai moyen du semestre est de 8,1. La Direction des Services Bancaires tient donc ses engagements qualité. A noter que le mois de juin a été exceptionnel, 848 dossiers ont été reçus par le Département Crédits.

Le mécontentement des clients peut s'expliquer par :

- des délais d'instruction dans le réseau qui restent longs. Le chiffre communiqué par BPCE sur les délais de la CEPAL pour l'instruction moyenne sous NEO était de 76,2 jours calendaires en avril (14ème Caisse sur 17). Il s'agit de moyenne puisque nous recevons début juillet des dossiers dont l'instruction a débuté en février mars (ce délai pouvant être imputable au client lui-même qui ne complète pas son dossier, cherche un taux ou une assurance ailleurs).

- une qualité d'instruction qui génère des dysfonctionnements : 52 % de dossiers ne sont pas éditables à réception et font des allers-retours pour des 2ème voire 3ème contrôles (à noter que suite à une recommandation de l'Audit BPCE, la DSB ne peut pas corriger une grande partie des éléments du dossier transmis d'où le retour du dossier en agence). Il y a en permanence 100 clients dont les dossiers sont incomplets, souvent pour des éléments de base. Pour certaines agences quatre dossiers sur cinq ne sont pas conformes.

Il n'y a pas de retard constaté sur le délai de versement (délai contractuel de 3 jours à réception).

Il est à noter également que le changement de process (stockage des demandes en agence et non-respect des nouvelles adresses) a pu entraîner des retards.

Sur le poste de travail, des cas de lenteur ont été constatés. Le sujet est à l'étude par ITCE et devrait être résolu à la rentrée.

Sur le scanner individuel, des dysfonctionnements ont été remontés et sont liés à un manque de place pour certains sur le disque C de l'ordinateur. Ce problème sera résolu en septembre par le déploiement de SEVEN en agence. Ceci dit, les équipes de la Hotline sont à la disposition des collaborateurs en cas de dysfonctionnements.

Commentaires SPBA/CGT : avoir des explications, c'est bien... mais tenir compte de ces dysfonctionnements serait mieux !

9 - IARD et réglementation : lors de la formation, il avait été remis une carte de « vendeur IARD » indispensable à la vente de ces produits, actuellement la réglementation est-elle la même ?

Tous les commerciaux actuels (dont les CDD) ont-ils cette carte de vendeur IARD et/ou sont-ils en règle vis à vis de la réglementation ? Pour les jeunes la certification AMF est-elle suffisante ?

Réponse Direction : La réglementation a changé, il n'y a plus de carte de « vendeur IARD ».

La capacité professionnelle pour vendre des produits d'assurance s'acquiert par 3 moyens possibles : soit l'expérience professionnelle ; soit par la possession d'un diplôme, titre ou certificat mentionné sur une liste fixée par arrêté ; soit par l'accomplissement d'un stage professionnel.

Ainsi, par exemple, nos commerciaux (Gestionnaire de Clientèle ou Conseiller de Clientèle) doivent disposer : soit d'un niveau bac+2 en finances, banques, assurances, immobilier... ; Soit d'une expérience professionnelle de 6 mois ; Soit d'un stage professionnel.

Il est également exigé de vérifier l'honorabilité des commerciaux vendant ce type de produits. Ainsi, une attestation d'honorabilité est signée par les collaborateurs.

La certification AMF ne concerne que la vente de valeurs mobilières.

Commentaires SPBA/CGT : ce rappel étant fait, les éléments qu'il énumère sont-ils tous respectés ?

10 - Déblocage des fonds du PEE : une information aux salariés sur les modalités du déblocage est-elle prévue ? A partir de quelle date ?

Réponse Direction : une information sera réalisée la semaine prochaine sur ce sujet par mail à tous les salariés et sera disponible sous le portail Ressources Humaines.

Commentaires SPBA/CGT : cette information a effectivement été diffusée.

11 - Délégation : pouvez-vous nous apporter les explications sur le libellé suivant « M. X déclare avoir les compétences et disposer de l'autorité et des moyens nécessaires au plein exercice des fonctions qui lui sont confiées. » ?

Réponse Direction : La délégation de pouvoir suppose nécessairement l'existence d'un lien de subordination. Le délégataire doit être un salarié pourvu de l'autorité, de la compétence et des moyens nécessaires pour pouvoir exercer son emploi.

* L'autorité : Il s'agit du pouvoir de décision, de contrôle et de discipline. Le délégataire doit pouvoir accomplir sa mission de façon autonome sans devoir en référer au délégant.

* La compétence : Il s'agit de la qualification (formation initiale) et de l'expérience (dans l'entreprise et la profession) du délégataire et consiste en une connaissance technique et juridique des prescriptions que le délégataire a pour mission de faire appliquer. Le délégataire doit connaître la nature des obligations de son entreprise ainsi que les conséquences civiles et pénales de leur éventuel non-respect.

* Les moyens : Il s'agit des moyens matériels et humains mis à la disposition du délégataire pour qu'il assure le respect de la réglementation sans devoir en référer au délégant.

Commentaires SPBA/CGT : en réalité cette phrase n'est là que pour satisfaire un vœu pieu... le quotidien est loin de tout cela !

12 - Délégation : pouvez- vous nous apporter les explications sur le libellé suivant « M. X reconnaît que la présente délégation de pouvoirs comporte transfert de responsabilité, y compris la responsabilité pénale afférente à la présente délégation de pouvoirs, du chef d'entreprise à son profit, laquelle pourra être engagée en conséquence de tout manquement ou non observation des réglementations applicables prévoyant l'application de telles sanctions » ?

Réponse Direction : *Le délégataire dispose d'une totale autonomie de décision et n'a pas à faire valider ses décisions par le délégant. Dès lors, la délégation de pouvoir opère de facto un transfert de la responsabilité pénale du délégant au délégataire. En cas d'infraction commise par ce dernier ou par des personnes placées sous son autorité, le délégataire pourra engager sa responsabilité pénale soit seul, soit conjointement, le cas échéant, avec la ou les personnes placées sous son autorité à l'origine de l'infraction.*

La responsabilité pénale du délégataire ne sera pas engagée si aucune faute ne peut lui être reprochée, ou si le délégant est lui-même l'auteur de l'infraction ou encore si l'infraction résulte d'un dysfonctionnement général de l'entreprise.

Le délégataire rend compte de l'exercice de la délégation sur demande du délégant.

Commentaires SPBA/CGT : l'approche ainsi détaillée pourrait être valide... sauf que les conditions ne sont pas toujours aussi claires et qu'au travers de la question précédente, il est évident que les conditions d'exercice ne sont jamais « pures et parfaites » !

Divers : lors de la réunion, les élus ont indiqué que la CEPAL ne pouvait pas lutter contre les risques psycho-sociaux d'un côté et valider certains comportements de l'autre.

En effet, que certains managers demandent à des commerciaux de s'engager sur des réalisations s'oppose par essence à plusieurs règles déontologiques et au comportement commercial enseigné au travers de l'école Cepal.

→ Ceci ne peut qu'aggraver le stress au lieu de le combattre.

Depuis plusieurs mois, des remontées dans chaque instance font l'objet de descriptions précises que la Direction laisse perdurer.

La question se pose de savoir si, à ce niveau, la Direction, au-delà d'une validation de ces dérives (*au moins par non intervention*), elle n'en serait pas elle-même l'instigatrice ?

En ne combattant pas ce genre de pratiques, aux antipodes d'un plan sérieux de prévention et de lutte contre les RPS, il en ressort au moins une chose : la Direction montre là ses limites et le double langage qu'elle pratique... et c'est de moins en moins supportable !

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

Prochaine réunion DP Auvergne : jeudi 22 août 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

1 - **Fichiers informatiques** : quelle est la liste des fichiers informatiques renseignés et/ou détenus par la Cepal, contenant des informations personnelles sur les Salariés ?

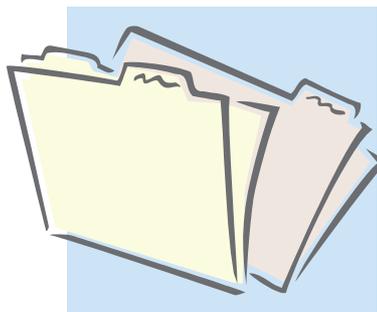
Réponse Direction : les fichiers informatiques contenant des informations personnelles sur les collaborateurs sont principalement les fichiers utilisés pour la gestion des ressources humaines (paie, appréciation des compétences, politique handicap ...). Ces fichiers ont fait l'objet des formalités requises auprès de la C.N.I.L. (déclaration préalable) conformément à la législation en vigueur.

2 - **Fichiers informatiques** : quelle est la procédure pour les consulter ?

Réponse Direction : les salariés sont invités à saisir le Directeur de la Conformité (déontologue), qui centralise les déclarations de fichiers auprès de la C.N.I.L. s'ils s'interrogent sur les finalités des traitements informatiques, le type de données enregistrées ou l'origine et le(s) destinataire(s) de ces données.



Commentaires SPBA/CGT : la question n'est pas, à ce niveau, de connaître la finalité du fichier mais d'avoir la procédure pour les consulter... Les élus estiment que les salariés ont le droit d'avoir les informations qui les concernent, par exemple, « comme quoi ils n'auraient pas de potentiel ! » Ce type d'information n'a pas être enregistrée à l'insu des salariés concernés !!!



3 - **Dossiers personnels** : quelles sont les informations contenues dans ces dossiers ?

Réponse Direction : les dossiers personnels des collaborateurs contiennent les documents relatifs à leur état civil et à leur(s) diplôme(s) ou habilitations professionnelles ainsi que tous les documents et courriers en rapport avec leur activité professionnelle (contrat de travail, arrêts de travail, évaluations professionnelles, courriers de nomination ou d'affectation, sanctions disciplinaires...)

4 - **Dossiers personnels** : quelle est la procédure pour les consulter ?

Réponse Direction : le salarié peut consulter son dossier personnel sur demande auprès de la Direction des Ressources Humaines.

Commentaires SPBA/CGT : voilà une réponse... contrairement à la précédente !

5 - **Auxiliaires d'été** : des collègues pensaient que le renfort d'auxiliaires permettrait d'avoir un minimum de confort, cela n'a malheureusement pas été le cas, ces renforts ne couvrant même pas les doubles absences (sur un point de vente de 3 par ex.). Est-ce la volonté de la Direction ?

Réponse Direction : La Direction n'a pas eu la volonté de diminuer les renforts apportés aux agences sur la période estivale puisque le nombre de semaines de mise à disposition d'auxiliaires d'été (641 semaines) a été finalement plus important que celui qui avait été alloué au départ (625 semaines) afin de tenir compte de situations particulières dans certaines agences. Il appartenait à chaque Groupe d'organiser la répartition de ces semaines dans les agences et points de vente qui le composent.

Commentaires SPBA/CGT : sur certains points de vente, c'est l'absence du GC qui a servi à l'établissement du remplacement plutôt que de s'appuyer sur l'absence du CC... Le GC s'est donc mis au guichet ! Il faut donc en tenir compte dans les objectifs !!!

6 - **Classification des Agences** : il avait été évoqué qu'une réflexion devait se tenir quant à l'abandon de la classification CM7 pour les Agences (seulement 4 en CM7). Où en est-elle ?

Réponse Direction : il n'a pas été envisagé « d'abandonner » la classification CM7 pour les Directeurs d'Agence. Des échanges ont simplement eu lieu entre les partenaires sociaux lors de la dernière réunion de négociation annuelle obligatoire au sujet du critère de la taille de l'effectif encadré, retenu pour la détermination de la classification des emplois de Directeur et de Directeur Adjoint d'agence.



Commentaires SPBA/CGT : les syndicats avaient des souvenirs plus précis, ce qui a été rappelé en séance par le SPBA/CGT et le SU. A noter que le chiffre du nombre d'agences concernées est de 8 au lieu des 4 évoquées lors de cette même réunion.

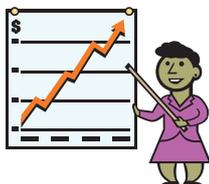
7- **Décompte pour remboursement anticipé** : il a été demandé à une agence de refournir un décompte de RA sur un rachat de prêt externe car l'exemplaire (initial) au dossier n'était plus consultable par Gestion crédit une fois le dossier scanné : est-ce normal ? Que se passe-t-il si le 2nd décompte n'est pas du même montant que le premier ?

Réponse Direction : Cette demande n'est pas conforme aux procédures en vigueur et a fait l'objet d'un rappel de la part des managers aux équipes concernées. Les clients n'ont pas été pénalisés puisque la différence entre les décomptes leur a été remboursée.

A noter : Il convient de ne pas confondre la date d'édition du décompte de rachat de prêt par le banquier concurrent et la date prévue pour le rachat du prêt : ainsi, si le décompte est demandé à l'établissement concurrent en août, il est prudent de prévoir un rachat en novembre, ou décembre. Si ce décompte est perdu et que le client sollicite un nouveau décompte le mois suivant pour son rachat en novembre ou décembre, le montant sera identique.

La Direction des Services Bancaires rappelle à ce sujet que les rachats de prêts externes nécessitent la fourniture du décompte de remboursement anticipé pour que le versement à l'établissement de crédit initial puisse être effectué. Or, de nombreux dossiers sont encore adressés au service des crédits aux particuliers sans ce décompte, ou sans l'offre initiale de prêt ou encore sans le tableau d'amortissement.

Commentaires SPBA/CGT : dans le cas évoqué, il avait bien été précisé que l'exemplaire initial était au dossier et le souci était de ne plus pouvoir le consulter...



8 - Effectif, objectifs et résultats : pourquoi, pour certaines agences, n'est-il pas tenu compte des absences lors de l'analyse des résultats alors que ces absences sont bien décomptées pour d'autres ? Y aurait-il du parti pris ?

Réponse Direction : *Il appartient aux managers de suivre l'activité commerciale des collaborateurs de leur agence et de prendre en compte les absences pour que les résultats soient le reflet de leur contribution.*

Commentaires SPBA/CGT : sauf que cette simple évidence n'est pas mise en pratique partout... notamment à l'échelon juste supérieur !

9 - Agence ou point de vente : certains sites peuvent-ils ne pas avoir de responsable attiré ?

Réponse Direction : *Il est possible que certaines unités soient temporairement privées d'un Responsable lorsque celui est absent ou quitte son emploi et ce, jusqu'à son remplacement.*

Commentaires SPBA/CGT : est-ce un hasard, mais la Direction a tout de suite repéré le site évoqué... il ne lui reste plus qu'à rectifier le manque constaté !

10 - Bilan Retraite Individualisé (BRI) : l'adresse aux salariés nés avant fin 1956 est-elle bien partie ? Tous les salariés répondant à ce critère ont-ils été contactés ?

Réponse Direction : *une première proposition de bilan retraite individualisé a été adressée aux salariés nés en 1956. Ce premier envoi nous a permis d'avoir un retour sur l'appétence des collaborateurs pour cette nouvelle prestation : sur 40 salariés contactés, 26 ont déjà donné leur accord pour un bilan retraite individualisé.*

La proposition sera prochainement étendue à un groupe de salariés nés avant 1956.



Commentaires SPBA/CGT : à noter 2 refus dans les 40. Le second envoi concernerait potentiellement les 80 autres salariés (nés avant fin 1956) mais, déjà, 7 ont rejoint le 1^{er} groupe en sollicitant la DRH par eux-mêmes... Sur l'extension de la proposition, il semble que les salariés nés avant fin 1957 seraient dans les prochaines vagues de BRI.

11 - Mon agence perso : à quelle date est prévue la fin de la bascule des comptes des salariés ?

Réponse Direction : *Comme nous l'avons déjà indiqué en mai dernier, cette structure se dotera d'un effectif supplémentaire avant de prendre en charge l'ensemble du Personnel. L'affectation d'un nouveau collaborateur devrait intervenir sur le 2^{ème} semestre 2013.*

Commentaires SPBA/CGT : avec 3 l'effectif sera-t-il suffisant,... ce n'est toujours pas sûr !

12- Mon agence perso : en cas d'absence de son gestionnaire, comment le report est organisé ?

Réponse Direction : *la Directrice de l'agence du personnel et la Gestionnaire de Clientèle de l'agence du personnel s'organisent afin que les salariés puissent toujours joindre l'une d'entre-elles lorsque l'autre est absente : un message d'absence est positionné sur leur boîte mail professionnelle et les postes téléphoniques sont renvoyés l'un vers l'autre.*

Commentaires SPBA/CGT : cela n'empêche pas que, lors de ces périodes, des dérogations aux règles habituelles pourraient être accordées ... avec la possibilité de passer par son agence.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 6 septembre 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

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

Bonne
Rentrée !

1 - Règle du 10ème, mode d'emploi : lors de votre réponse en juillet, vous avez indiqué que « certains AIA étaient inclus dans l'assiette de l'indemnité de congés payés » ?

- quels sont les AIA actuellement inclus ?
- quels sont ceux qui, à l'inverse, en seraient exclus ?

Réponse Direction : *la prime de durée d'expérience, la prime de vacances et la prime familiale sont incluses dans l'assiette de l'indemnité de congés payés.*

Le 13ème mois, compte-tenu de ses modalités de calcul identiques pour tous les salariés, est exclu de l'indemnité de congés payés conformément à la Jurisprudence.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse sur le 13ème mois n'est que l'interprétation de la Direction... qui voudrait bien qu'il en soit ainsi, mais l'histoire est loin d'être close !

2 - Statut d'un Salarié lors de son départ dans le cadre du CET et pendant sa durée d'exécution :

- quel est son statut précis, notamment du point de vue des obligations de réserve ?
- les principes déontologiques lui restent-ils applicables ? Si oui dans quels domaines précis ?

Réponse Direction : *pendant le congé pris par le salarié, le contrat de travail n'est pas rompu, mais suspendu. Le salarié reste donc soumis aux obligations de discrétion et de réserve, de loyauté, de non-concurrence.*

Commentaires SPBA/CGT : en séance, la Direction ne voit d'ailleurs pas bien, si contrevenant il y avait, elle pourrait sanctionner.

3 - Mesures individuelles : les résultats du (de la) salarié(e) sont-ils bien pris en compte ?

Trouvez-vous normal que des salariés n'aient jamais bénéficié de ce dispositif depuis les 8 ans d'existence ?

Réponse Direction : *les résultats sont un des critères pris en compte. Pour rappel, les critères d'attribution sont les suivants :*

- *la qualité du travail et l'investissement professionnel,*
- *la maîtrise des compétences,*
- *le niveau des résultats,*
- *le niveau de salaire relativement à celui des collaborateurs appartenant au même niveau d'emploi.*

En complément de ces critères, il est également recommandé :

- *de bien tenir compte des plus jeunes collaborateurs en réussite dans les équipes. Dans ce cas, un niveau minimum est suggéré,*
- *de porter la plus grande vigilance à une répartition équitable des mesures entre hommes et femmes,*
- *lorsqu'un nouveau collaborateur a rejoint une équipe en cours d'année, l'ancien manager et le nouveau manager examinent son cas dans les deux situations de travail afin que ceux qui réalisent un effort de mobilité ne s'en trouvent pas pénalisés.*



Commentaires SPBA/CGT : lorsque la Direction évoque cela, on a vraiment le sentiment que cette réponse est intangible et ne tient pas compte de ce qui est fait sur le terrain... sauf à ce que les « accroc » à ce déroulé soient les exceptions qui confirment la règle !

4 - Mesures individuelles : entre les 1ères distributions (100 % étaient des augmentations au 01/01) et cette année (40 % sont des augmentations au 01/04 et 60 % sont des primes), on constate une lente dégradation des mesures prises. Est-ce la volonté de la Direction de petit à petit minorer cette distribution ?

Réponse Direction : *dans le cadre de sa campagne de mesures individuelles pour reconnaître la maîtrise dans l'emploi et le professionnalisme des collaborateurs, la Direction a choisi de mettre en place deux types de mesures :*

- *l'augmentation individuelle qui valorise un collaborateur dans la durée en dépassement de compétences et de performance sur son emploi ;*
- *la prime qui permet de récompenser un collaborateur qui a mené avec succès un projet ou une action significative pour son équipe et /ou pour l'entreprise. Elle permet également de reconnaître l'engagement exceptionnel d'un collaborateur dont le niveau de rémunération est en ligne avec son emploi.*

L'enveloppe consacrée aux mesures individuelles est quasiment stable depuis 3 ans. Il n'y a donc pas minoration du volume de cette enveloppe.

Commentaires SPBA/CGT : nous n'osons pas croire que la DRH ne perçoive pas la différence entre une prime et une augmentation... En tout cas de cause, les Salariés, eux, la discernent et sont prêts à l'expliquer si besoin !!! Ils souhaitent d'ailleurs plus de transparence sur ces attributions où les échelons hiérarchiques se renvoient allégrement la balle ! (c'est pas moi, on m'a dit, etc., etc.)

5 - Mise en place des autorisations de découvert à 100 % du salaire : les clients sont informés de cette mesure après la mise en place. Certains clients sont défavorables à cette modification. Ne serait-il pas plus judicieux d'envoyer les courriers d'information avant ?

Réponse Direction : *l'objectif de cette mesure est d'apporter plus de souplesse aux clients dans la gestion de leurs comptes au quotidien. Un décalage technique a causé ce dysfonctionnement d'information. Chacun des clients concernés aura reçu, à compter du 2 septembre un courrier d'information incluant une possibilité de rétractation par courrier libre réponse.*

Commentaires SPBA/CGT : certes... mais le coup est [encore] parti sans information préalable.

6 - Journée du 26 septembre : il semble que les demandes de congés pour cette journée font l'objet d'un regard « plus qu'attentif » de la part des managers. Y-aurait-il la volonté de la Direction de stigmatiser les collègues qui seraient en congé ce jour-là ?

Réponse Direction : *la Direction n'a pas de volonté de stigmatiser les salariés qui ne seraient pas présents le 26 septembre.*

Elle souhaite pouvoir accueillir pour cette journée de fête et de partage le plus grand nombre de salariés.



Commentaires SPBA/CGT : dire qu'elle n'a pas la volonté c'est bien... mais c'est la mise en pratique qui est attendue.

7- Turn-over dans les agences : un vent de folie frappe-t-il en ce moment certains DA qui chamboulent leurs agences sans le consentement de leurs équipes ? Derrière cela, est-ce une demande de la Direction ou des lubies plus localisées ?

Réponse Direction : *il appartient au Directeur d'Agence d'organiser le fonctionnement de son agence et d'optimiser les ressources et les compétences dans le respect des accords applicables à la CEPAL.*

Commentaires SPBA/CGT : oralement, il a été ajouté que si problème il y avait, solliciter la DRH était la règle. Nous ajouterons pour notre part que les élus sont aussi à l'écoute !

8 - Appels à candidatures : comment se fait-il que les appels apparaissent dans mobilité groupe et non dans les appels internes? Certains collègues qui aimeraient postuler dans d'autres départements de la CEPAL que le leur actuel ne s'y retrouvent plus.



Réponse Direction : *des offres sur des postes vacants en Haute Loire ont été diffusées sur le Groupe BPCE, sur différents Jobboards et sur le site externe CE dans un objectif de récupérer un maximum de CV, car il est très difficile en interne de trouver des personnes mobiles sur certains secteurs géographiques.*

Nous avons également ouvert sur la bourse de l'emploi et en externe des postes de CC, GC, CAE et RA sans affectation précise afin de récolter les CV de notre campagne de recrutements ou toute autre candidature spontanée sur le site. Il est bien évident, que ces postes sont ouverts à l'externe si nous n'avons pas de solutions de recrutement interne.

Commentaires SPBA/CGT : sauf que nous avons des exemples précis prouvant que des appels externes sont lancés malgré les candidatures potentielles internes. Il semble donc que ce ne soit pas seulement un problème de communication !

9 - Agence de St-Jacques : lors de la plénière CE du 22 mai 2013, la Direction a maintenu les horaires provisoires de l'agence de St-Jacques jusqu'à fin septembre. Ces horaires seront-ils reconduits ? Peuvent-ils devenir définitifs ?

Réponse Direction : *Il est trop tôt pour se prononcer sur le devenir de ces horaires.*

Commentaires SPBA/CGT : si prévoir à moins d'un mois, c'est trop tôt... nous ne pouvons qu'en sourire.

10 - Offre Collaborateur : une offre récente sur l'investissement immobilier avec I-Sélection a été diffusée par « MonAgencePerso ». Ces conditions sont-elles permanentes ? Sont-elles à intégrer dans la liste des conditions tarifaires du Personnel ? Les élus peuvent-ils avoir plus de détails sur cette offre ?

Réponse Direction : *L'offre est permanente et reste valable, tant qu'il n'y a pas de dénonciation de la part de la CEPAL ou d'I Sélection. Les avantages pour le collaborateur sont les suivants :*

- de frais de dossier (2 990 € TTC) ;
- réduction du prix du logement de 1 % (I Sélection) ;
- la CEPAL abandonne 30 % de sa commission qui varie en fonction des logements (de 3 à 6 %).

Commentaires SPBA/CGT : ces précisions obtenues, les élus indiquent qu'il manque un site répertoriant les offres.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 4 octobre 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

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

En ouverture de cette réunion, nous avons souhaité interpellé la Direction sur les remontrances, voire menaces, faites à plusieurs salariés lorsqu'ils ont demandé les forfaits grands déplacements inhérents aux dépassements horaires engendrés par la convention. Est-ce un double discours de la Direction ? Ces situations sont insupportables !

La Direction a démenti toute implication dans ces démarches. Bien au contraire, elle met en avant le mail qui a été envoyé par la DRH afin de rappeler les dispositions de l'accord local sur le sujet. Pour elle, il ne s'agit donc que d'actes individuels et isolés. Non conformes, bien sûr.

Commentaires SPBA/CGT : un doute subsiste... d'autant plus qu'elle n'a pas vraiment été virulente à savoir qui avait déconné ! Quoi qu'il en soit ces dérapages « individuels et isolés » n'ont pas lieu d'être, la crédibilité de la Direction passe par là...



1 - Rémunération : si, au cumul annuel, la rémunération d'un salarié n'atteint pas le niveau de sa RAM, quel est l'intitulé exact de la rubrique qui viendrait compléter le salaire pour atteindre la RAM ? Ce type de calcul est-il systématiquement fait et versé en décembre ?

Réponse Direction : une vérification est opérée systématiquement. Jusqu'à présent, aucune régularisation dans ce cadre n'a été nécessaire.

Commentaires SPBA/CGT : on demande l'intitulé d'une rubrique « paye » et on nous répond que le cas ne s'est pas présenté... => ce n'est pas la question ! Serait-ce un refus d'information des représentants du Personnel, donc des Salariés ?

2 - CET, précisions : quand vous dites que le salarié, dans le cadre du CET (qui finance un congé non rémunéré), reste soumis aux obligations de discrétion et de réserve, de loyauté, de non-concurrence. Qu'entendez-vous précisément sur les obligations de loyauté et de réserve ? Avez-vous des exemples ?

Réponse Direction : lors de sa précédente réponse, la Direction a détaillé toutes les obligations du salarié pendant la suspension de son contrat de travail. (L'obligation de réserve concerne les agents de la fonction publique.) S'agissant de l'obligation de loyauté, elle interdit au salarié de réaliser tout acte contraire à l'intérêt de l'entreprise. Par exemple, il ne doit pas développer, directement ou indirectement, pour son compte ou pour celui d'un tiers, tout acte de concurrence à l'encontre de l'entreprise qui l'emploie. Mais également, il doit se garder de commettre un acte moralement et/ou pénalement répréhensible à l'égard de l'entreprise.

Commentaires SPBA/CGT : sur un sujet qui demande certaines précisions, vu le nombre de salariés ayant la possibilité d'utiliser le CET, cette nouvelle question apporte au minimum un rectificatif à la précédente réponse qui incluait une obligation de réserve... car, en fait, nous n'étions pas concernés. Sur le reste, la question suivante était là pour apporter des précisions...

3 - CET, possibilités et exclusions : dans la suite de la question précédente, est-il possible d'avoir une activité lors de la prise du CET ? Si non, pourquoi et dans quelles limites ?

Réponse Direction : il est difficile de répondre précisément à cette question, car tout dépend de la nature du congé pris dans le cadre du CET et de l'activité exercée par la personne concernée. Par exemple, pendant la durée du congé parental d'éducation, l'intéressé ne peut exercer d'autre activité professionnelle que celle d'assistant maternel. Quelle que soit la nature du congé, le salarié devra dans tous les cas respecter son obligation de loyauté.

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse, plutôt vague, limite l'utilisation alors que les textes prévoient bien que, lors de congés sabbatiques, sans solde, il est possible d'exercer, le cas échéant, une autre activité professionnelle.

4 - CET, possibilités et exclusions (2) : le salarié qui contreviendrait à ces règles avancées, pourrait-il être sanctionnable ? Quelles pourraient être les sanctions éventuellement retenues ?

Réponse Direction : tout manquement volontaire peut donner lieu à sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement, voire dans des cas graves à des sanctions civiles ou pénales.



Commentaires SPBA/CGT : cette réponse ne peut être analysée alors que la réponse précédente est restée trop vague.



5 - Clôture par virement interne : pour quelle raison les GC ne sont plus autorisés à clôturer un compte par virement interne sur un livret A ou LDD (*par exemple*), lorsque le solde est inférieur à 10 € ?

Réponse Direction : *cette opération n'est règlementairement pas possible, car le montant minimum de versement sur un livret est de 10 €. La procédure actuelle ne sera pas modifiée.*

Commentaires SPBA/CGT : C'est non... alors que cela permettait de simplifier l'opération !

6 - Comptes congés et RTT : lors d'un temps partiel, afin de mieux appréhender les différents comptes en question, serait-il possible d'avoir une note (*clic sur la page*) précisant chacun des comptes et la règle de calcul du compte (*prorata fait ou non, etc.*) ?

Réponse Direction : *sous le portail RH, la fiche pratique relative aux congés expose les modalités de calcul des congés des salariés à temps partiel (avec exemple). Il sera fait de même pour les RTT sur cette même fiche.*

Commentaires SPBA/CGT : l'avancée obtenue n'ira malheureusement pas jusqu'au clic direct...

7 - Bilan Social Individualisé : en page 5, si les 1ers tableaux évoquent bien des cotisations sociales, le commentaire et la synthèse propagent la notion de charges. Serait-il possible d'avoir le libellé « cotisations » sur l'ensemble du document ?

Réponse Direction : *les libellés seront harmonisés dans le prochain BSI.*

Commentaires SPBA/CGT : c'est la moindre des choses.

8 - Bilan Retraite Individualisé : il était indiqué que le prestataire devait préciser dans son courriel les conditions générales de souscriptions en plus des autres documents à produire (*dossier et mandat à compléter, CNI à photocopier*). Cela n'est pas le cas, n'est-ce qu'un oubli ? Des éléments à renseigner posent question (*date de départ, etc...*), une note explicative pourrait-elle compléter ?

Réponse Direction : *sur les conditions générales, elles vont être adressées dans les jours à venir aux salariés concernés.*

Sur les documents et renseignements demandés, les salariés concernés disposent des coordonnées d'un correspondant dans le mail adressé par Malakoff Médéric. Un mail a été également adressé le 9 octobre aux salariés concernés fournissant des éléments de réponse aux questions les plus fréquemment posées.



Commentaires SPBA/CGT : une mise au point entre Malakoff Médéric et la Cepal au sujet de certains éléments à renseigner devrait éviter aux salariés concernés de se prendre la tête pour remplir certaines cases du document.

9 - Suivis ou quand un énième suivi ne cache ni n'enlève aucun de ses prédécesseurs : « où, quand et comment » vont enfin être pris en compte les remontées des états généraux ? La Direction se fiche-t-elle à ce point des salariés et des conséquences sur leur santé ?

Réponse Direction : *la CEPAL s'inscrit dans les engagements pris dans les états généraux, à savoir que seul le pilotage de l'activité et des clients peut nécessiter un suivi non informatisé/automatisé dans le réseau commercial et ne pas utiliser les réunions collectives pour communiquer sur les contributions et classements individuels.*

Commentaires SPBA/CGT : ce n'est pas pour cela qu'il faut en abuser ! Trop, c'est trop !!!

10 - Critères prime d'Intéressement 2013 : sur production de justificatifs papier du numéro de portable, voire de l'adresse e-mail, pourquoi les services administratifs et C.R.C. ne peuvent pas mettre à jour ces données ?

Réponse Direction : *la captation des éléments d'adresse et de téléphone doit être régulière et incluse dans l'ensemble des actes commerciaux.*

Commentaires SPBA/CGT : oui, mais quand ces services récupèrent ces renseignements avec des justificatifs adéquats, s'interdire de les rentrer est aberrant, d'autant plus que des messages sont introduits rappelant que ces éléments sont manquants dans le dossier !

11 - Convention 26/09 : l'idée du projet « vis ma vie », c'est-à-dire l'immersion des administratifs en agence pendant 3 jours est bonne mais pourquoi éviter les mardis, alors que ce sont les journées les plus « compliquées » en Agence ?

Réponse Direction : *comme le soulignent les Délégués du Personnel, les mardis sont les journées les plus « compliquées » en agence, c'est pourquoi il n'a pas été souhaité de bouleverser un peu plus le planning de ce jour.*

Commentaires SPBA/CGT : le mardi, comme c'est compliqué, on élimine ! Le samedi, on n'en parle pas. L'immersion ne se fera donc pas dans « la vraie vie » !

12 - Faire primer l'intérêt et la satisfaction de chaque client : ce discours nous va très bien alors pourquoi, sur le terrain, nous demande-t-on de faire le contraire ?



13 - Satisfaction clientèle suite au sketch clientèle lors de la convention du 26/09 : il s'avère que des clients se sont plaints : du temps d'attente à l'accueil, au guichet, changement trop fréquent du conseiller,... Par contre, nous n'avons pas entendu vos solutions, quelles sont-elles ?

14 - Personnalisation des objectifs : lors de la convention ce sujet a été évoqué, qu'en est-il ? Est-ce un dérapage vers les objectifs individuels ?

Réponse Direction : ces questions, telles qu'elles sont libellées, ne relèvent pas des attributions des Délégués du Personnel. Ceci dit, tous ces éléments font parties du Plan Stratégique 2014-2017 de la CEPAL, l'intérêt et la satisfaction clients est d'ailleurs au cœur de ce plan. Des actions seront mises en place au fur à mesure pour répondre aux ambitions et aux objectifs de la CEPAL à horizon 2018.

Commentaires SPBA/CGT : prenons la question 14 par exemple, dès lors que cela touche au contrat de travail, nous n'aurions pas le droit de nous interroger et d'en savoir plus ? C'est nouveau, cela vient de sortir ! Comme d'hab., ce type de non-réponse évite surtout d'apporter des éclaircissements aux élus et, par là même, aux Salariés... Nous y reviendrons cependant !

15 - Mesures individuelles, reprise de la question 3 du 6/09/2013 : lorsque vous évoquez le niveau de salaire, tenez-vous compte de l'ancienneté dans l'emploi et/ou dans l'entreprise ? Avez-vous un ou des exemples concrets de comparaison à nous fournir sur cet item ?



Réponse Direction : les mesures individuelles sont décidées en fonction de divers critères dont la maîtrise des compétences, la qualité du travail, l'investissement professionnel, l'implication et le positionnement relatif au niveau de rémunération (emploi, équipe, métier). La Direction analyse annuellement la dispersion du niveau de rémunération (nuage de points) et veille au traitement des situations particulières lorsqu'elles ont été détectées.

Commentaires SPBA/CGT : on attend avec impatience les exemples... la DRH ne souhaitait-elle pas être plus pédagogue et plus transparente sur les mécanismes de rémunération ?

16 - Congés : il s'avère que les congés deviennent de plus en plus difficiles à prendre : formations non initialement prévues, absences imprévues de dernière minute ... Comment faire ?

Réponse Direction : les dates de départ en congés sont fixées d'un commun accord entre l'employeur et les intéressés, compte-tenu des besoins du service. Il appartient au manager d'organiser le fonctionnement de son agence, de son service en fonction des absences de ses collaborateurs.

Commentaires SPBA/CGT : inlassablement nous y revenons, la Direction se fiche de ce qui se passe en dessous et renvoie le « bébé » aux managers. Les sociologues appellent ceci la théorie de la boîte noire, la Direction ne souhaitant surtout pas s'interroger si l'effectif est suffisant ou non.

17 - Brigade de remplacement : le report de cette mise en place est mal vécu, pourquoi repousser encore et encore un dispositif réclamé depuis longtemps et ayant, a fortiori, donné satisfaction aux tests ?

Réponse Direction : comme la Direction l'a indiqué au Comité d'Entreprise, elle est en train de calibrer notamment budgétairement le déploiement.



Commentaires SPBA/CGT : sauf que Pascal POUYET, himself, avait indiqué vouloir aller vite au retour des congés... mais cette ardeur a dû s'éteindre lors de la période estivale... Et tout le monde a compris pourquoi, avec le remodelage des Groupes commerciaux.

18 - Mon agence perso : où en est le recrutement du 3ème Gestionnaire ?

Réponse Direction : le recrutement est en cours.

Commentaires SPBA/CGT : la Direction indiquant que 3 entretiens restent à faire.



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin

Section Caisse d'Epargne

Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 6 novembre 2013 -

1 - Utilisation des données Hot Line : quelle est l'utilité des données (*nom, matricule*) lors des appels à la Hot Line ?

Réponse Direction : *Cela permet d'opérer un suivi des demandes faites et des problèmes soulevés pour accompagner ou rappeler les collaborateurs concernés.*

Commentaires SPBA/CGT : toute autre utilisation de ces données serait donc inopportune !

2 - Challenge : lors du dernier challenge, il a été indiqué que les règles peuvent changer en cours de route. Confirmez-vous cette disposition car, sa mise en œuvre serait ressentie comme une entourloupe ?

Réponse Direction : *Les principes généraux ne sont pas modifiés en cours de route : l'ensemble des produits compte pendant l'ensemble de la période. Il a été prévu que les points attribués par produits peuvent varier en fonction de situations spécifiques (priorités commerciales...), mais pas de manière rétroactive.*

Commentaires SPBA/CGT : Cette réponse montre bien le peu d'espace de liberté dont dispose chaque manager : ses choix dans l'ordre de réalisation des objectifs peuvent s'avérer néfastes pour son équipe : quand aurons-nous un dispositif avec des règles claires ? Connues de tous ? Invariables ? Et surtout sur un temps plus court ?...11 mois de challenge sur 12 est insupportable pour les équipes !

3 - Relevé de compte en ligne : à partir du 04 novembre les relevés de compte seront positionnés en ligne d'office. Comment les clients sont-ils prévenus ? Quid des clients sans internet et/ou qui ne veulent pas ?

Réponse Direction : *Pour cette opération ont été ciblés les clients bancarisés utilisateurs de DEI. Les clients ont été prévenus par MSI (messagerie sécurisée internet). Seuls ont basculé automatiquement en e-relevé les clients ayant lu le message envoyé par MSI. Etant précisé que le client a toujours la possibilité de faire « marche arrière » directement sur le web.*

Commentaires SPBA/CGT : Encore une fois ces précisions n'avaient pas été portées à la connaissance de tous les commerciaux !

4 - IARD et sinistre : en cas de sinistre important, décès par exemple, si le contrat est résilié par erreur qui en porte la responsabilité pénale et financière ?

Réponse : *La Direction est dans l'attente pour répondre précisément d'un cas qui doit lui être remonté par les DP.*

Commentaires SPBA/CGT : On attend cette réponse avec impatience...

5- CDD : lors de l'entretien d'embauche, il est précisé que l'entreprise a un engagement moral envers les CDD. Pourquoi alors, ne sont-ils pas prévenus si leur contrat est prolongé ou pas ?

Réponse Direction : *La Direction s'attache à prévenir le plus rapidement possible les CDD de la prolongation ou non de leur contrat. Ceci dit, il peut arriver qu'un salarié, recruté dans le cadre d'un remplacement de salarié absent, soit informé tardivement, en raison de la connaissance tardive par la Direction de la prolongation de l'absence de la personne qu'il remplace.*

Commentaires SPBA/CGT : cette réponse, servie depuis longtemps, ne répond pas, loin de là, à toutes les situations. Une amélioration est indispensable au respect du personnel !

6 - Personnalisation/Individualisation des contributions : lors de la réunion du 4 octobre, vous nous avez précisé que cette question ne relevait pas des DP. Nous ne sommes pas d'accord sauf, bien sûr, à nous apporter les éléments probants.

- en quoi ce projet d'évolution ne modifierait pas le contrat de travail ?

- cette individualisation/personnalisation ne concerne-t-elle que la part variable, oui ou non ?

- depuis quand les DP ne pourraient plus intervenir sur les éléments de rémunération ?

Réponse Direction : *Les Délégués du Personnel sont effectivement compétents pour présenter aux employeurs toutes les réclamations individuelles et collectives relatives aux salaires. Ceci dit, la question posée par les Délégués du Personnel le mois dernier portait sur une des ambitions du Plan Stratégique relatif à la personnalisation des contributions, dont le projet finalisé est depuis en cours de consultation auprès du Comité d'Entreprise et du CHSCT. C'est pourquoi, elle ne souhaite pas répondre aux questions posées par les Délégués du Personnel sur ce projet tant que la procédure de consultation auprès du Comité d'Entreprise et du CHSCT n'est pas achevée.*

Commentaires SPBA/CGT : Encore une fois la réponse apportée évite la question posée ! Les délégués du personnel ont tout à fait le droit de se saisir d'un problème en amont afin de le faire évoluer favorablement au regard de l'impact qu'il peut avoir sur la rémunération des salariés.

De même, cette fois sur le fond, il est clair que la Direction s'inquiète que peu des conséquences que son funeste projet va générer sur la santé des salariés, ou sur l'esprit d'équipe.

7 - Briefings : lors de ceux-ci, la pratique de certains est de prendre à parti nominativement un ou des salariés. Le briefing sert-il à cela ? La Direction cautionne-t-elle cette pratique ? Si ce n'est pas le cas, que compte-t-elle faire si des exemples précis lui remontent ?

Réponse Direction : *La Direction rappelle que le brief est un acte de management collectif. Il a pour objectif de lancer la journée commerciale. C'est un acte d'information et de coordination de l'équipe au quotidien : partager les succès et les priorités, organiser et répartir l'activité en agence.*

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

Commentaires SPBA/CGT : La Direction sait pertinemment que nous ne sommes pas dans un monde bisounours... une remontée, contrairement à certains textes, sera plus mal vue que traitée comme il se doit, et l'efficacité qui conviendrait.

8 - Temps de contrôle accru : lorsque des tâches chronophages s'empilent sur l'existant, la Direction tient-elle compte de ces nouvelles tâches et comment ? Pour exemple, avez-vous calculé le temps nécessaire qu'il faut pour réaliser l'ensemble des copies et mises à jour informatiques lors d'un contrôle LEP ?

Réponse Direction : *Le contrôle des LEP n'est pas une activité nouvelle :*

- *Envoi d'un courrier de relance aux clients pour mise à jour du dossier par ITCE (en mai) ;*
- *Relance des clients par Phone Action Conseil surtout pour les clients hors portefeuille (en 06 en 2012 et 06 et 09 en 2013).*

Ceci dit, la Direction a comme souci permanent de faciliter le travail des commerciaux au quotidien notamment grâce à la numérisation (moins d'impression papiers) et divers chantiers issus du Plan Stratégique (réforme des call flow prévue en 2014).

Commentaires SPBA/CGT : la direction ne répond pas à notre question et connaît très mal le travail de ses ouailles. Le contrôle des LEP a toujours eu lieu, mais depuis le « Scan » l'empilage des tâches bat son plein ; il faut : faire la modification informatique + scanner l'avis d'impôt + scanner le document signé par le client + modifier les revenus dans le point budget + modifier l'option de la fiscalité...sans parler qu'effectuer ce travail administratif fastidieux ne « rapporte aucune » buchette au collègue.

Il en va de même de tous les actes administratifs que doivent gérer les commerciaux et c'est bien ça qui pèse sur leur quotidien, mais cela ne semble pas la priorité de la Direction.

9 - Plafonds des frais d'intervention au 01/01/14 : cette disposition nécessite de définir les clients « en situation de fragilité », un listing sera-t-il disponible ?

Réponse Direction : *L'ensemble de l'opération est en cours de construction.*

Commentaires SPBA/CGT : Janvier c'est demain, mais la direction a encore du temps devant elle...

10 - Remboursement des frais : - plusieurs élus et salariés ont constaté, depuis quelques mois, un décalage entre l'envoi des documents et la mise en paiement. Avez-vous une explication ?

- depuis peu, le service paie demande à certains salariés de remplir un tableau manuel pour les frais kilométriques... quelle est l'utilité de ce papier qui fait évidemment doublon avec la saisie informatique ?

Réponse Direction : *Il n'est pas constaté actuellement de retard dans le traitement des remboursements de frais au service Gestion du Personnel. Les décalages entre l'envoi des documents et la mise en paiement peuvent être dus à des opérations de vérification sur une note.*

Il est effectivement demandé aux salariés qui déclarent des indemnités kilométriques globales sur la semaine ou le mois de détailler leurs déplacements. Il n'y a donc pas doublon avec la saisie informatique.

Commentaires SPBA/CGT : les exemples que nous avons sont pourtant bien réels !

11 - Intéressement et complétude des DRC sur EER :

Le taux actuel de complétude (98,76 %) serait en dessous de celui requis par l'accord (99%), quelles consignes sont mises en œuvre pour atteindre le taux fixé ?

Réponse Direction : *La Direction de la Conformité fait parvenir aux agences la liste des DRC incomplets. Ainsi, notamment, un mail a été adressé le 15 octobre à la hiérarchie commerciale fournissant la liste des DRC incomplets sur les EER du 1er janvier au 31 août 2013 (conforme à l'indicateur prévu dans l'accord d'intéressement pour l'année 2013) numérisés au 30 septembre 2013. Il est par ailleurs précisé que la règle d'arrondi à l'entier supérieur s'applique lorsqu'un taux résulte d'une moyenne de mesures. En conformité avec les dispositions de l'accord d'intéressement du 29 juin 2013, la règle d'arrondi s'applique exclusivement pour le calcul du taux de conformité et pour celui du taux de satisfaction globale de la clientèle (cf 2ème indicateur).*

Commentaires SPBA/CGT : Ce n'était pas aussi clair que cela mais, quoi qu'il en soit, il a toujours été expressément demandé que les commerciaux aient l'information en temps et en heure pour pouvoir la faire évoluer favorablement.

12 - Délégations de pouvoirs : un complément d'information doit être apporté par la Direction, à quelle date sa diffusion est-elle prévue ?

Réponse Direction : *Le nouvel outil est accompagné d'une charte de délégation qui explique ce que recouvre le terme de « délégation » et la déclinaison qui en est faite à la CEPAL. Cette Charte est accessible à tout moment et est portée à la connaissance du collaborateur préalablement à l'acceptation de la délégation qui est octroyée.*

Une note pédagogique sur le sujet va être transmise aux managers, afin de leur permettre de répondre plus précisément aux éventuelles interrogations.

Commentaires SPBA/CGT : Encore une fois une note sera envoyée aux managers qui la distilleront à leur façon auprès des équipes, ce qui ne manquera pas d'apporter quelques différences en bout de course en fonction des points de vente.

Prochaine réunion DP Auvergne : Jeudi 5 décembre 2013, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

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



Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin

Section Caisse d'Epargne

Délégués du Personnel Auvergne
Questions SPBA/CGT

- Réunion du 5 décembre 2013 -

→ **Calendrier 2014 et réunions DP Auvergne** : doublons sur dates de réunions de juin et septembre ?

Réponse Direction : suite à la demande des DP, la réunion de juin 2014 a été avancée au 6 (au lieu du 11 juin).

Commentaires SPBA/CGT : il restera à trouver une solution pour septembre si les absences supposées sont bien effectives.

1 - **Hot Line** : quelle est l'heure de fermeture de la Hot Line Réseau pour le 24 et le 31 décembre ?

Réponse Direction : les salariés de la Hotline Réseau seront autorisés à quitter leur poste de travail de façon anticipée à 17h15 les 24 et 31 décembre 2013.

Commentaires SPBA/CGT : bien que tardive, l'info est bonne à prendre !

2 - **Hot Line** : où en est-on dans la réaffectation de nos collègues de Clermont-Ferrand ?

Réponse Direction : les réaffectations sont en cours. Toutes les personnes concernées ont été reçues par la DRH.

Commentaires SPBA/CGT : il est anormal qu'à 15 jours / 3 semaines de la fin de leur mission, la Direction n'ait pas trouvé une solution convenue avec l'ensemble des 5 collègues concernés !

3 - **PCM** : de plus en plus de collègues se plaignent des dysfonctionnements récurrents du nouveau poste de travail. La Direction est-elle au courant ? Quelles sont les mesures prises pour pallier ces différents problèmes ?

Réponse Direction : 3 situations principales semblent communes à ces dysfonctionnements aléatoires sur le poste de travail :

Les Traps :

Ce dysfonctionnement est suivi par MYSYS depuis plus d'1 an, qui en a réduit fortement l'impact (baisse de 50% des cas depuis 1er trimestre 2013). Cette anomalie se retrouve dans les mêmes proportions sur l'ensemble des 17 Caisses d'Epargne. Un groupe de travail national est affecté à la résolution de ce problème.

Les applications internet en majorité liées à nos filiales :

- *Ce problème n'est pas mesurable en l'état, mais largement constaté par les remontées du réseau commercial. Le sujet est instruit auprès de MYSYS et des filiales du Groupe pour apporter prochainement des réponses.*
- *Les lenteurs Outlook/Messagerie qui peuvent par rebond perturber PCM/Ma Journée qui possède une adhérence avec Outlook sur la synthèse des mails en attente.*
- *Le constat de cette lenteur est acté par MYSYS. Des actions sont déjà effectuées et d'autres sont programmées sur les prochaines semaines pour résoudre cette perturbation.*

Commentaires SPBA/CGT : postes bloqués et autres sautes d'humeur, souvent intempestives, des postes rendent invivable la « vraie vie » en agence. Pourquoi n'avoir pas gardé l'ancien applicatif jusqu'à **disparition totale** des incidents ?

4 - **Assurance Vie et IARD** : les années passent, rien ne change... sauf qu'il y a de plus en plus d'anomalies liées au contrat d'Assurance Vie et IARD. Il devient urgent d'intervenir ! Que compte faire la Direction pour qu'enfin les commerciaux puissent avoir un outil fiable ?

Réponse Direction : les cas de dysfonctionnements transmis seront remontés à la Direction compétente.

Commentaires SPBA/CGT : certes... mais la question étant régulièrement posée, quand aurons-nous une réponse digne de ce nom et enfin un service de qualité rendu aux clients ?

5 - **LEP** : pourquoi solder les LEP avant la fin de l'année ? Pourquoi le 16/12/2013 ? Est-ce légal ?

Réponse Direction : il a été validé avec la Direction de la Conformité que la période de rémunération est due jusqu'à la clôture sur la seconde quinzaine de décembre.

Commentaires SPBA/CGT : Une note du Cencep de 1993 ne dit pas tout à fait cela : elle demande que clôture soit faite la 1ere quinzaine de janvier. Et ce n'est pas tout à fait pareil pour le client !

6 - **Référentiel Métier** : la Direction peut-elle confirmer que le référentiel métier n'est pas de 25 rdv pour un GC ?

Réponse Direction : le référentiel métier d'un Gestionnaire de Clientèle est de 25 rendez-vous hebdomadaire.

Commentaires SPBA/CGT : arc boutée sur ses certitudes, la Direction n'a encore rien compris à la dégradation des conditions de travail. Les salariés sont tenaillés par un référentiel totalement indigne et inadapté ! En plus, il n'est qu'à voir les questions DP de ce mois-ci pour se rendre compte des difficultés quotidiennes supplémentaires auxquelles sont confrontés les salariés.

7 - **Employés CEPAL** : existe-t-il une tarification préférentielle pour les employés CEPAL concernant les frais de MAD et RPM ?

Réponse Direction : les employés CEPAL bénéficient uniquement de la gratuité d'un frais de forçage par mois sur demande. Cette opération sera réalisée en cohérence avec le schéma délégataire.

Commentaires SPBA/CGT : c'est dommage que l'outil ne soit pas programmé en conséquence ; cela éviterait aux collègues de devoir faire des demandes gênantes à leur hiérarchie.

8 - PC 21 et résultats commerciaux : pourquoi tous les chiffres ne remontent pas ?

Réponse Direction : des chiffres sur l'Assurance Vie ou le crédit peuvent remonter avec quelques jours de retard, mais ils se retrouvent bien dans le cumul la semaine suivante.

Commentaires SPBA/CGT : d'après les éléments que nous avons, des anomalies perdurent. Que le PC 21 ne soit pas fiable à 100 % est maintenant une certitude.

9 - Prime exceptionnelle : au vu des résultats quantitatifs et qualitatifs de la CEPAL, les salariés peuvent-ils prétendre à une prime ?

Réponse Direction : cette question ne relève pas des attributions des délégués du personnel, mais des Organisations Syndicales dans le cadre de la NAO. Ceci dit, la CEPAL dispose déjà de dispositifs permettant de reconnaître les résultats quantitatifs et qualitatifs : participation, intéressement et part variable.

Commentaires SPBA/CGT : comme l'indique notre question, il s'agit de la demande d'une prime exceptionnelle liée aux bons résultats de notre caisse, qui plus est l'année de ses dix ans ! Cette mauvaise volonté sera d'autant moins appréciée dans un contexte de conditions de travail rendues exécrales par une pression commerciale de plus en plus tendue.

10 - Brigade de remplacement : la mise en place est-elle bien prévue pour janvier 2014 ?

Réponse Direction : le déploiement se fera dans le cadre de la nouvelle organisation de la BDD.

Commentaires SPBA/CGT : c'est une bonne nouvelle, attendue avec impatience par tous les collègues. En espérant qu'un recrutement tardif ne vienne ternir la situation, compte tenu du temps de formation nécessaire !

11 - Emploi et CET : si l'administration interroge un salarié sur son emploi, quelle est la réponse préconisée par la CEPAL ? *Réponse Direction* : pendant le congé pris par le salarié, le contrat de travail n'est pas rompu, mais suspendu ; le salarié durant son congé conserve donc l'intitulé de l'emploi qui l'occupait qu'il occupait avant son congé.

12 - CET, maladie et subrogation : si un salarié en CET tombe malade, quelle est la situation de ce salarié au regard des IJSS ? *Réponse Direction* : pendant le congé pris par le salarié, le contrat est suspendu, le salarié ne peut donc prétendre à la subrogation et aux indemnités complémentaires de maladie versées par l'employeur. Ceci dit, le salarié pourrait le cas échéant cumuler la rémunération perçue dans le cadre du CET avec des IJSS.

13 - CET et gratification de fin d'année : lors du CET, la partie gratification de fin d'année reste-t-elle calculée comme habituellement ? *Réponse Direction* : seul le temps de congé correspondant aux jours épargnés en temps par le salarié sur le CET est pris en compte dans le calcul de la gratification.

Commentaires SPBA/CGT : toutes ces questions montrent qu'il manque véritablement une note technique sur le CET !

14 - Incapacité temporaire : quelle est la règle appliquée ? Maintien du net ou du brut ? Prime(s) comprise(s) ou non ?

Réponse Direction : en cas d'incapacité temporaire, la règle appliquée est le maintien du net. Sont exclues les primes liées à une sujétion ou une tâche particulière à laquelle le salarié n'est plus exposé durant sa maladie (ex : astreinte, prime de RPDV en application des dispositions de l'accord).

Commentaires SPBA/CGT : le maintien du net prend parfois de trop d'allures...

15 - Part variable 2013 : les personnes ayant un item, voire plusieurs, dans le 1^e quartile toucheront-elles de la part variable même si leur PDV n'est pas éligible ?

Réponse Direction : pour les collaborateurs performants dans des agences sans enveloppe, une enveloppe Groupe pourra être attribuée (au maximum 0,8 % de la masse de l'agence concernée), dont la répartition serait faite à 100 % par le Directeur de Groupe sur proposition du Directeur d'Agence.

Commentaires SPBA/CGT : pas d'automatisme, c'est dommage ! Le salarié devra-t-il, en plus de sa performance, s'attacher à plaire ?

16 - GERC : pourquoi le traitement des dispenses d'acomptes n'a pas été traité comme un évènement GERC prioritaire ?

Réponse Direction : cet évènement fait partie des sujets sur lesquels nous avons informé le réseau. Il est à traiter dans le cadre des rencontres avec le client sur la base d'un point global.

Commentaires SPBA/CGT : cela aurait été plus pratique d'avoir une liste spécifique à traiter afin de n'oublier aucun client.

17 - Crédits : quel CRE fait remonter le crédit dans la base ?

Réponse Direction : Cette question a été transmise à ITCE. Une réponse complémentaire sera apportée.

Commentaires SPBA/CGT : encore un exemple de non fiabilité des instruments de jugement de la performance des collègues, ce qui induit des conséquences sur leur rémunération, voire sur leurs relations avec leur hiérarchie !

18 - Contrats en alternance et RTT : comment sont bâtis leurs contrats au niveau de la RTT ?

Réponse Direction : la durée de travail fixée dans les contrats en alternance est de 35 heures par semaine (apprentis), hormis pour les contrats professionnalisation qui se voient appliquer les horaires collectifs de l'entreprise et bénéficient de RTT pour le temps passé dans l'entreprise.

Commentaires SPBA/CGT : pourtant certains apprentis travaillent sur 38 h sur le même horaire que les autres membres de l'équipe commerciale. De plus, nous ne sommes pas en accord avec la position de la Direction CEPAL. A suivre.

Prochaine réunion DP Auvergne : vendredi 10 janvier 2014, 9h30 à Clermont-Ferrand