



- Réunion du 9 janvier 2015 -

**A noter** ☒ offre Microsoft disponible : suite à notre question posée en septembre 2014, il avait été répondu que l'offre Microsoft Office 2010 était encore disponible... finalement, comme le lien retrouvé ne fonctionnait pas, il s'avère qu'après renseignement pris au service informatique c'est l'offre Microsoft Office Pro 2013 qui est toujours disponible.

**1- Tablettes et conditions de travail** : comment se fait-il que la mise en place des tablettes est intervenue alors que l'outil, non abouti, crée essentiellement de la gêne et du mécontentement ? Au-delà de ce simple constat, ces dysfonctionnements entravent la bonne marche des postes concernés et piratent toute ébauche de vente (*temps d'attente qui explose -avant et pendant-, irritabilité exacerbée, etc.*), comment en sera-t-il tenu compte ?



**2 - Temps de réponse de la tablette** : pour imaginer notre question précédente, est-ce que 12 minutes vous paraissent être un temps raisonnable pour passer une opération au guichet ?

**Réponse de la Direction** : concernant la lenteur relevée au moment des tests, il a été acté que le fonctionnement standard d'une signature d'opération courante prenait 45 secondes (temps pour activer la tablette et temps pour rendre la main au commercial) et que ce temps s'avérait trop long. Au-delà de cette problématique, le processus a connu des dysfonctionnements plus importants sur quelques journées identifiées qui ont provoqué des lenteurs exagérées, notamment sur les postes accueil. MYSYS a mis en place une équipe dédiée afin d'obtenir une stabilité dans le fonctionnement des tablettes.

Aussi, afin de laisser le temps aux équipes informatiques nationales dédiées de stabiliser le fonctionnement des tablettes et d'améliorer les temps de réponse, il a été décidé suspendre provisoirement la signature électronique des opérations courantes à compter du 20 janvier 2015.

**Commentaires SPBA/CGT** : Attendre 6 semaines pour prendre cette décision est un non-sens, alors que la CERA l'a fait depuis mi-décembre et que « Alt F4 » bat son plein. Qu'attend notre Direction pour suspendre TOTALEMENT ce service ?

**3 - SAG** : lors de l'ouverture de la journée, certaines quittances de la veille s'impriment. En cas de contrôle, quelles seraient les éventuelles sanctions en cas de non présentation de ces pièces ?

**Réponse de la Direction** : les contrôles opérés sur la conformité des quittances ou des bordereaux d'opérations ne sont pas diligentés dans l'objectif de sanctionner les salariés. Ils peuvent faire suite au recours d'un client ou à un constat hiérarchique et visent avant tout à s'assurer que les salariés respectent les procédures et la réglementation et qu'ils sont à même de justifier les transactions qu'ils effectuent. Aussi, l'absence de présence d'une quittance en raison d'un dysfonctionnement informatique ne relèvera pas d'une mesure disciplinaire.

**Commentaires SPBA/CGT** : dont acte...

**4 - Equipe de remplacement** : est-il normal de faire revenir des collègues de congés pour faire un remplacement ? Dans ce cadre, les compensations statutaires sont-elles systématiquement allouées ?

**Réponse de la Direction** : il n'est pas anormal que dans des situations exceptionnelles, certains salariés puissent être rappelés durant une période de congés pour les besoins de continuité du service. Dans ce cas, les dispositions prévues par les Statuts du Personnel leur seront applicables (2 jours de congés supplémentaires et remboursement des frais de voyage éventuellement engagés pour regagner le lieu de travail).

**Commentaires SPBA/CGT** : notre question rappelle la disposition statutaire mais... est-ce bien fait automatiquement ?



**5 - Sous-effectifs** : de plus en plus d'agences sont soumises à des situations ingérables dues au sous-effectif, quand la Direction va-t-elle prendre en compte ces situations ?

**Réponse de la Direction** : la DRH, en concertation avec la Hiérarchie, prend en compte ces situations et lance des processus de recrutement ou de remplacement pour y remédier au plus tôt.

**Commentaires SPBA/CGT** : cela fait plus de 2 ans que le processus des équipes de remplacement a été lancé, et tous les groupes n'en sont pas encore dotés. Sur ce sujet, notre Direction est sur le podium de la force d'inertie !

**6 - Contributions Personnelles et Individuelles** : les CPI ne sont-elles pas déclinées sur 12 mois ? A quoi cela sert-il, s'il est demandé aux commerciaux d'atteindre leurs objectifs fin Janvier 2015 ?

**Réponse de la Direction** : les niveaux de CPI sont adaptés à la saisonnalité des objectifs commerciaux, une contribution attendue peut ainsi être plus élevée sur une période de l'année dans la mesure où l'objectif est majoritairement réalisé sur cette période (exemple de la collecte).

**Commentaires SPBA/CGT** : il faudrait que celui qui donne de telles idées vienne en agence voir ce qui s'y passe !

**7 - C.P.I et insuffisance professionnelle** : les salariés s'inquiètent de la relation qui pourrait être faite entre les CPI attribuées et la notion d'insuffisance professionnelle. La Direction a-t-elle des précisions à apporter en la matière ?

**Réponse de la Direction** : la notion d'insuffisance professionnelle n'est pas uniquement liée au dispositif des CPI. Chaque salarié est tenu, au titre de l'emploi qu'il occupe, d'assurer les activités afférentes à cet emploi. Si le constat est fait qu'un salarié n'est pas en capacité de réaliser les activités pour lesquelles il est employé ou qu'il n'apporte pas le niveau de contribution individuelle nécessaire à l'activité, l'insuffisance professionnelle est caractérisée.

Le dispositif des CPI vise justement à prendre en compte des particularités professionnelles individuelles dans l'exercice de l'emploi (ancienneté, retour de longue absence, maîtrise spécifique d'un domaine d'activité...) afin d'ajuster au mieux les contributions attendues à l'objectif collectif.

**Commentaires SPBA/CGT** : alors pourquoi, sur un poste GC par ex., des écarts de 200 ventes entre 2 ETP ?

**8 - E-Learning et planning surchargé** : pour les collègues qui n'ont pas pu faire leur formation avant le 31/12/14, des délais supplémentaires seront-ils accordés ?

**Réponse de la Direction** : les formations en e-learning doivent être effectuées dans les délais prévus puisqu'elles sont la preuve, pour les formations règlementaires notamment, que le salarié a validé les connaissances nécessaires à l'exercice de son emploi. Une réinscription peut néanmoins être initiée par le Département Formation afin de tenir compte de circonstances exceptionnelles (absence durant la période prévue pour le e-learning par exemple).

**Commentaires SPBA/CGT** : les connaissances nécessaires semblent ici servir de parapluie ! La Direction ferait bien de chercher pourquoi ces formations n'ont pu être réalisées dans le temps imparti. Ce serait plus rapide !

**9 - Taux promo** : est-il toujours d'actualité que les collaborateurs bénéficient d'une ristourne de 30 % sur ces taux ?

**Réponse de la Direction** : oui, cela est toujours d'actualité et l'information concernant les offres ou taux promotionnels est relayée sur le site [mon@agenceperso](mailto:mon@agenceperso).

**Commentaires SPBA/CGT** : c'est toujours bon à savoir en ces temps de vaches maigres.

**10 - Conformité** : il semble que les commerciaux ne peuvent plus consulter la synthèse de clients qui ne sont pas dans leur portefeuille. Quelles en sont les raisons ?

**Réponse de la Direction** : comme indiqué lors d'une précédente réunion des DP Limousin, la Direction de la Conformité a souhaité au travers de ses communications (bonnes pratiques n° 34 et 35) attirer l'attention des salariés sur le nécessaire respect du secret professionnel et de la confidentialité des informations détenues dans le cadre de l'activité professionnelle.

Ainsi, il n'est pas interdit à un commercial de consulter ou de délivrer une information à un client qui ne figure pas dans son portefeuille, dans le cadre normal du service rendu à la clientèle. Il n'est en revanche pas admissible qu'un salarié consulte régulièrement les données personnelles d'un client ou communique des informations sur la situation personnelle et/ou financière de ce client à un tiers sans que l'exercice de son activité professionnelle ne le justifie.

**Commentaires SPBA/CGT** : derrière ces règles de base, il ne faut pas monter des plans et empêcher les salariés de travailler !

**11 - Vœux et permanence** : une compensation pour les collègues qui feraient la permanence au CRC est-elle envisagée ?

**Réponse de la Direction** : il n'est pas prévu d'attribuer une compensation aux salariés qui sont amenés à assurer une continuité de service durant un événement tel que la cérémonie des vœux. La structure eMedia est suffisamment importante pour que les salariés puissent se relayer d'années en années afin que ce ne soit pas systématiquement les mêmes qui assurent cette continuité de service.



**Commentaires SPBA/CGT** : est-ce vraiment aussi simple... nous voudrions le croire.

**12 - Calendriers 2015** : pour les petits agendas beaucoup de commerciaux parlent de service minimum mais ils demandent surtout où sont les grands agendas "semainiers" ?

**Réponse de la Direction** : la quantité de petits agendas distribués a été augmentée par rapport à l'année précédente et le volume d'agendas « semainiers » est identique à celui de l'année précédente sachant que ces derniers agendas sont plutôt destinés à la clientèle des professionnels, de la gestion privée ou de la Banque des Décideurs en Région.

**Commentaires SPBA/CGT** : chaque année il y en a plus soit disant... à l'opposé du ressenti des agences.

**13 - Intéressement/Participation** : une estimation de l'atterrissage 2014 est-elle disponible ? Le 1<sup>er</sup> critère de l'enveloppe I3 a-t-il déclenché ?

**Réponse de la Direction** : le suivi du niveau d'atteinte des critères de l'Intéressement fait l'objet d'un point régulier à l'ordre du jour du CE. Cette question sera donc traitée dans le cadre de l'instance CE.

**Commentaires SPBA/CGT** : certes, mais les DP peuvent tout autant questionner sur les sujets liés à la rémunération et l'application d'un accord.

**14 - Prêts au personnel et renégociation** : le différentiel actuel demandé est « taux client > taux PIA +1,5 point » pour que le prêt soit éligible à la renégociation. Cette limite n'est-elle pas trop importante aujourd'hui ? Ne peut-elle pas être abaissée ?

**Réponse de la Direction** : l'agence du personnel a conscience de ce différentiel important et réfléchit à la mise en place d'un dispositif qui doit permettre de justifier auprès de l'URSSAF que l'avantage accordé au titre de la renégociation n'excède pas 30% des conditions appliquées à la clientèle.

**Commentaires SPBA/CGT** : finalement notre demande est validée, le différentiel a été baissé à 1%...

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 6 février 2015, 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).



**Alerte DP** : des heures supplémentaires, quotidiennes ou presque, toujours non reconnues bien qu'implicitement demandées, des dysfonctionnements à répétition, les suivis qui s'empilent, la pression qui n'a de cesse, des collègues qui n'en peuvent plus et certains..., au bout du rouleau, qui craquent.

La Direction ne peut ignorer ces situations qui remontent au minimum régulièrement via les instances représentatives du Personnel et, il faut le souhaiter, par les autres canaux internes. De plus, étant elle-même immanquablement sollicitée lors des situations les plus alarmantes, quelles sont les conclusions qui en ont été tirées, qu'a-t-elle mis en place pour stopper cette spirale qui s'est accélérée depuis le début de l'année ? Rien, désespérément rien ! Rien de visible en tout cas.

Pour les élus, il est impératif que la Direction réagisse, ouvre les yeux rapidement afin **d'éviter que l'irréparable ne se produise**. Les souffrances ainsi constatées ne sont que la face visible de l'iceberg. La santé des salariés est en danger.

Les élus demandent solennellement à la Direction d'assurer les obligations qu'elle a en la matière, notamment l'obligation de résultats dans le but de préserver la santé de tous.

**Réponse** : la Direction ne peut accepter qu'il soit considéré que la santé des salariés est mise en danger par l'entreprise. Elle est attentive aux situations personnelles et/ou professionnelles difficiles quand elles sont portées à sa connaissance, notamment par le biais des instances représentatives du personnel.

Ces situations sont prises en compte et font l'objet d'actions ou de mesures adaptées et personnalisées (accompagnement, entretien individuel, aménagement du temps de travail...).

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction tente de se défaire en ciblant les cas individuels dont elle a connaissance et sur lesquels elle intervient. Notre question n'est pas là !

Nous l'avons clairement indiqué lors de la réunion, nous souhaitons que ce problème se règle de façon collective. Pour éviter que des cas individuels se multiplient, il faut que les conditions de travail redeviennent sereines, éviter à l'ensemble des salariés d'être trop proche du burn-out. Pour cela, il faut qu'ils aient un espace suffisant pour souffler.

Ne voir et ne parler que du traitement a posteriori est important mais n'est pas le sujet.

Pour les élus, les remontées qu'ils ont et l'alerte qu'ils officialisent portent sur une amélioration qui doit être déclenchée en amont de ce ras-le-bol qui secoue un nombre de plus en plus important de salariés.

Malgré des faits incontournables, la CEPAL NIE l'évidence. Elle refuse de voir les challenges permanents, l'inefficacité du matériel, les horaires sans fin,... énumération que chacun complétera à guise !



1- **Missions en GC** : à quel moment cesse l'affectation d'un GC en mission ? Est-ce au retour du salarié qui était remplacé ? A l'issue de celle-ci, trouve-t-il un poste de GC si opportunité ou retrouve-t-il son poste précédent ?

**Réponse de la Direction** : *une mission est établie à durée déterminée. Elle peut être reconduite ou cesser à son terme, notamment lorsqu'elle a été mise en place suite à l'absence d'un salarié de retour sur son emploi. Le salarié qui a occupé en mission avec succès un poste de GC se verra proposer un même poste dès qu'une opportunité se présentera et réintégrera dans l'intervalle un poste équivalent à son emploi précédent.*

**Commentaires SPBA/CGT** : et la tête du client fait-elle partie des critères !

2- **CPF** : la liste des formations autorisées via le CPF sera-t-elle disponible sur l'Intranet ?

**Réponse de la Direction** : *les listes de formations éligibles pour l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences et d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE) n'ont pas encore été complètement arrêtées au niveau national et régional.*

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction a indiqué les mettre en ligne dès qu'elle en aura connaissance. Parfait.

3- **Entretien professionnel** : un entretien professionnel employeur/salarié est désormais obligatoire tous les 2 ans, sa mise en place Cepal correspond-elle à d'autres dispositifs existants, cela va-t-il s'y substituer ou venir s'y ajouter ?

**Réponse de la Direction** : *les représentants du personnel seront avisés des modalités de mise en œuvre des entretiens professionnels créés par la Loi du 5 mars 2014.*

**Commentaires SPBA/CGT** : des lois sortent mais les modalités d'application tardent parfois à être publiées...

4- **Départ en retraite et CET** : est-il normal que les congés 2014 ne puissent être intégrés dans le CET avant le 31 janvier de l'année suivante ?

**Réponse de la Direction** : *les congés acquis en 2013 à prendre sur l'année 2014 n'ont été transférables sur le Compte Epargne Temps qu'au terme de la période de prise de congés (après le 31/12/14). Il est cependant accepté que les salariés faisant valoir leurs droits à retraite en 2015 puissent transférer avant leur départ vers le CET des congés payés acquis en 2014 (au-delà de 20 jours).*

**Commentaires SPBA/CGT** : cette réponse conforte notre lecture de l'accord.



5- **Tablettes numériques** : les tablettes sont maintenant inopérantes au guichet et à l'accueil, les salariés ne comprennent pas pourquoi elles sont maintenues au niveau des bureaux. Le temps qu'elles font perdre n'est pas intégré dans la feuille de route de la journée, ils demandent donc s'il est possible de les déconnecter au niveau des bureaux ?

**Réponse de la Direction** : *l'utilisation de la signature électronique n'a été maintenue que pour les opérations concernant les contrats d'épargne qui représentent moins de 10% des opérations traitées. Bien que sa rapidité soit encore perfectible, la signature électronique apporte néanmoins une réelle valeur ajoutée en termes de développement durable et d'offre innovante pour la clientèle.*

**Commentaires SPBA/CGT** : même si l'arrêt pour les opérations courantes est une satisfaction, le Personnel aimerait que l'ensemble de ce concept soit stoppé sans délai, comme dans d'autres Caisses, dans l'attente d'une version exploitable. D'ailleurs la commande « Alt F4 » bat son plein et évite aux collègues de subir les turpitudes liées aux dysfonctionnements.

6- **Poste de travail informatique** : devant l'épuisement des commerciaux et l'exaspération des clients face au non-fonctionnement informatique, que compte faire la Direction pour pallier ce manque de réactivité et de qualité de ces outils ?

**Réponse de la Direction** : *la Direction ne dispose pas toujours de la possibilité d'agir localement sur les applications informatiques mais elle fait systématiquement remonter les dysfonctionnements auprès de BPCE. Un plan d'action national visant à la correction des anomalies est en cours. Des progrès notables ont été accomplis pour les blocages de postes, la messagerie... Le renouvellement des matériels apportera une souplesse supplémentaire.*

**Commentaires SPBA/CGT** : la Direction a la possibilité, seule, de stopper les tablettes... alors que penser de son inaction ?

**7- Accessibilité par téléphone** : lors de l'envoi des relevés de compte, il est mentionné que 74% des clients sont satisfaits de la facilité à joindre leur conseiller. Lors des tests avec le nouveau process, avez-vous déjà eu des retours supérieurs ? Tout a-t-il été pris en compte ?

**Réponse de la Direction** : la Direction n'a pas de retours négatifs sur l'accessibilité téléphonique des agences depuis la généralisation du nouveau dispositif de gestion des appels entrants.

**Commentaires SPBA/CGT** : ce qui n'empêchent pas certains clients de se plaindre.

**8- Part variable** : les salariés sont perplexes et pensent que l'enveloppe 2014 va être bien inférieure à la précédente, les 1ers chiffres que vous pouvez avoir laissent-ils penser la même chose ?

**Réponse de la Direction** : les données relatives à la part variable ne relèvent pas de la compétence des Délégués du Personnel mais de celle du Comité d'Entreprise.

**Commentaires SPBA/CGT** : tout dépend de l'angle proposé par la question car les DP peuvent évidemment intervenir sur les sujets liés à la rémunération, comme sur l'application d'un accord ou d'un dispositif rétributif.

**9- Intéressement/Participation** : dans les Caisses, il semble que les enveloppes soient moins fournies que l'an passé. En Cepal, malgré un RNC bien au-delà du budgété, est-ce le cas ?

**Réponse de la Direction** : les données relatives à l'intéressement et à la Participation ne relèvent pas de la compétence des Délégués du Personnel mais de celle du Comité d'Entreprise.



**Commentaires SPBA/CGT** : tout dépend de l'angle proposé par la question car les DP peuvent évidemment intervenir sur les sujets liés à la rémunération, comme sur l'application d'un accord ou d'un dispositif rétributif. A noter que, selon les dires de Pascal POUYET, l'enveloppe globale Intéressement/Participation sera supérieure à celle de l'an passé, c'est-à-dire > 3,1 M€.

**10- Back-office et procédures** : qui conçoit les procédures et modes opératoires de Back-Office ? Est-ce du ressort du manager ou des techniciens ? Existe-t-il des procédures écrites pour toutes les opérations de Back-Office ?

**Réponse de la Direction** : les procédures et modes opératoires des services de « back-office » sont établies sous la responsabilité des managers par les experts et techniciens. Si des procédures sont manquantes, les salariés sont invités à en référer aux services compétents.

**Commentaires SPBA/CGT** : on en prend bonne note.

**11- Polyvalence** : la polyvalence dans le Back-Office ne doit-elle pas être conduite avec mesure plutôt qu'à marche forcée ? Quelle est la finalité de le faire à marche forcée ?

**Réponse de la Direction** : la polyvalence entre les salariés occupant le même type d'emploi est prônée au sein des services administratifs. Elle garantit le développement des compétences des salariés et permet d'améliorer l'organisation et la continuité de service (en cas d'absence d'un collaborateur par exemple) et d'élargir les compétences des salariés.

**Commentaires SPBA/CGT** : la réponse n'est pas l'objet de notre question et nous n'avons jamais contesté que la polyvalence présente des avantages. Par contre, nous contestons formellement sa mise en place à marche forcée, avec des objectifs ne respectant pas l'équilibre des salariés et le fonctionnement des services.

**12- Ménage Courtais** : suite à une ancienne question DP, il avait été signalé que la femme de ménage ne passait plus à l'étage sur Courtais, est-ce donc normal ?

**Réponse de la Direction** : la remarque des Délégués du Personnel a de nouveau été relayée par le Département des Achats auprès de la société de nettoyage en charge du secteur de Montluçon. La prestation de nettoyage devrait désormais être correctement assurée.

**Commentaires SPBA/CGT** : le problème est maintenant résolu.

**13- Passage d'un niveau à un autre sur un emploi** : la Direction a créé des postes avec des niveaux de classification différents, en indiquant que le passage au niveau supérieur se faisait sous un certain délai. Est-ce bien appliqué et sous quel délai réel ?

**Réponse de la Direction** : certains emplois sont en effet qualifiés de « junior » et « senior » avec une évolution de classification logique d'un emploi à l'autre fonction de l'expérience et de la maîtrise de l'emploi.

Cela ne signifie pas pour autant que le passage de l'emploi de « junior » à « senior » soit automatique au-delà d'une certaine durée dans la mesure où l'évolution n'est pas fonction de l'ancienneté dans le poste mais de sa maîtrise effective (technicité/ expertise avérée, autonomie, force de persuasion...).

**Commentaires SPBA/CGT** : ce n'est pourtant pas comme cela que ce principe avait été vendu au CE !

**14- Garantie salariale** : « Tout salarié doit avoir bénéficié au terme de 8 années consécutives de travail effectif ou assimilé d'une évolution de son salaire de base initial égale à 2,5% de la rémunération annuelle minimale du niveau de classification de son emploi, à l'exclusion des augmentations générales,... »... cette disposition nationale concerne potentiellement plusieurs salariés chaque année, combien à la CEPAL pour la promotion 2015 ?

**Réponse de la Direction** : 22 salariés ont bénéficié du dispositif pour la période 2007 à 2014.

**Commentaires SPBA/CGT** : notons que, cette année, la garantie salariale a été déconnectée des augmentations individuelles et intégrée sur le bulletin de salaire dès le début d'année (avant, la prise d'effet au 01/01 était sous forme de rattrapage).

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

**Prochaine réunion DP Auvergne** :

vendredi 6 mars 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

du 11 au 18 mars  
Elections CE/DP



**Bulletin de contact ou d'adhésion**

NOM : ..... Prénom : .....

Lieu de travail : .....

Travail : .....  Portable.....

Courriel personnel : .....

**Bulletin à renvoyer à :**

**Alain Barasinski**, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013  
Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : [alain.bara@free.fr](mailto:alain.bara@free.fr)

ou **Alain Mouly**, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris - BO 0413  
Tél. 05 55 92 96 61 Courriel : [alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr](mailto:alain.mouly@cepal.caisse-epargne.fr)



- Réunion du 6 mars 2015 -

1 - **Agence Albert THOMAS** : serait-il possible d'intervenir auprès de la Mairie afin d'obtenir une signalisation adéquate sur 2 aspects devant cette agence : une zone « arrêt minute » (devant l'agence) et une zone « interdit de stationner » (devant la sortie du parking) ?

*Réponse de la Direction : cette question a été communiquée à la Direction Logistique. L'installation de ce type de signalisation requiert une démarche officielle auprès de la Mairie et demeure par conséquent soumise à son acceptation.*



**Commentaires SPBA/CGT** : rien de plus normal...

2 - **Participation aux frais de stationnement** : en l'absence de parking privé, une participation aux frais de stationnement est-elle envisageable ?

*Réponse de la Direction : aucune participation aux frais de stationnement n'est envisagée à ce jour.*

**Commentaires SPBA/CGT** : pourtant cette demande se justifie de plus en plus...

3 - **Brigade de remplacement** : la mise en place n'est pas effective dans tous les départements, à quelle date cela peut-il être envisagé ?

*Réponse de la Direction : la mise en place des équipes de remplacement est progressive. Actuellement :*

- \* Groupe Haute-Loire : 2 besoins émis – 2 postes pourvus
- \* Groupe Allier : 2 besoins émis – 2 postes pourvus
- \* Groupe Creuse : 1 besoin émis – 1 poste pourvu
- \* Groupe PDD : 3 besoins émis – 2 postes pourvus
- \* Groupe Haute-Vienne : 3 besoins émis – 2 postes pourvus
- \* Groupe Corrèze : 2 besoins émis – 1 postes pourvus
- \* Groupe Cantal : 1 besoin émis – en recherche de candidats.

**Commentaires SPBA/CGT** : 4 affectations qui tardent alors qu'elles sont partout les bienvenues !

4 - **Double mois de décembre** : lors de la réunion NAO du 15 Janvier, suite à une question sur le salaire des jeunes salariés, Pascal POUYET nous a indiqué qu'un salarié, entré en cours d'année, avait son salaire de décembre doublé. Est-ce réellement le cas ? Dans le calcul du double mois, y a-t-il un distinguo entre un salarié entré avant le 23 octobre 2002 et un salarié rentré plus récemment ?

*Réponse de la Direction : le montant du 13ème mois est calculé au prorata du nombre de jours de l'année ayant comporté l'attribution du traitement plein. Ce mode de calcul est appliqué à l'ensemble des collaborateurs.*

**Commentaires SPBA/CGT** : proratiser un Avantage Individuel Acquis [pour certains] demeure bien singulier !



5 - **Téléphone et répondeur** : comment fonctionne le répondeur, est-il activé en dehors des heures de travail ? Pour un salarié à temps partiel, lors de ses temps non travaillés, quel type de messagerie doit-il actionner ?

*Réponse de la Direction : le répondeur est activé automatiquement en dehors des heures de travail. Concernant un salarié à temps partiel, aucune action spécifique pour activer la messagerie n'est requise dans la mesure où la messagerie s'enclenche automatiquement après 3 sonneries consécutives. En cas d'absence supérieure à une journée, les collaborateurs sont tenus d'activer la messagerie en appuyant sur la touche « absence longue ».*

**Commentaires SPBA/CGT** : plutôt que le flicage, s'occuper des situations rencontrées serait plus approprié.

6 - **Sécurité** : que se passe-t-il si une personne se blesse dans les locaux CEPAL en dehors des heures de travail ?

**Réponse de la Direction :** est présumé être un accident du travail, tout accident survenu à une personne salariée par le fait ou à l'occasion du travail (au temps et au lieu du travail) dans la mesure où la présence du salarié est justifiée par son activité, quand bien même il aurait effectué un dépassement horaire.

**Commentaires SPBA/CGT :** et tout le monde sait que ces dépassements, bien que pléthoriques, ne sont pas reconnus !

**7 - Assurance Vie :** contrairement à certaines précisions données, il n'est toujours pas possible d'intégrer le lieu de naissance du bénéficiaire d'un contrat CEPAL, notre déontologie est-elle respectée ?

**Réponse de la Direction :** s'agissant des clauses types, ce n'est effectivement pas possible, il convient dans ce cas d'opter pour une clause en libre rédaction.

**Commentaires SPBA/CGT :** preuve que certaines pertes de temps peuvent venir d'imprécisions...

**8 - Tarification et conditions de travail :** l'évolution de la tarification est de plus en plus ressentie comme agressive par les clients, ce qui suscite des retours pas toujours courtois. Certaines tarifications seraient plus dissuasives que réellement à appliquer donc, afin d'éviter des incompréhensions et/ou des quiproquos qui n'ont pas lieu d'être, pouvez-vous nous éclairer sur les tarifications suivantes :

\* **PEA :** la tarification des PEA ne détenant que des parts sociales est-elle bien maintenue à zéro ?

\* **Tarification des études de renégociation :** au-delà des frais classiques (IRA) il est prévu des frais d'étude de renégo (1% avec mini de 900€). Ces frais n'étant pas édités avec le décompte de RA, la CEPAL n'est-ce pas un élément de non-conformité ? Où ces frais vont-ils apparaître sur le décompte ? Comment doit-on présenter ces frais au client ?

\* **Prêt immobilier :** comment justifier des frais de dossier à 500€ mini pour des prêts de petits montants (<20KE) ? Comptez-vous baisser ces frais prochainement ?

\* **Ouverture contrats Assurance-Vie :** depuis quand les frais d'entrée sont-ils bloqués au-delà du seuil incompressible ? (Ex. contrat de 10 KE avec frais mini de 4%) ? Pratique lorsque les clients sont présents ?



**Réponse de la Direction :** la tarification des PEA ne détenant que des parts sociales est effectivement maintenue. Concernant la tarification des études de renégociation, la Direction confirme qu'il n'y a aucun décompte de RA ni des frais classique (IRA) dans la mesure où ces opérations sont pratiquées par l'intermédiaire d'avenants de taux.

Au sujet du point sur les prêts immobiliers, la Direction rappelle que la conception d'un dossier de crédit et donc sa tarification n'est pas proportionnelle au montant de celui-ci. Pour les petits crédits, par exemple des travaux de faible envergure, il est possible de passer par un crédit à la consommation. Enfin, concernant l'ouverture des contrats Assurance-Vie, la Direction rappelle que les frais d'entrée ont toujours été bloqués au-delà du seuil incompressible. La dernière modification en terme de droits d'entrée a eu lieu le 16 juin 2014 avec l'abaissement des frais maximum sur les versements initiaux, complémentaires et réguliers de Nuances Plus, Nuances 3D, Nuances Grenadine et du PERP CE. La marge incompressible des droits d'entrée varie selon le type de contrat. Sur certains contrats (Initiatives Transmission, Nuances 3D, ...) ces droits sont liés à l'encours alors que sur certains contrats (Nuances Plus, ...), ces droits sont fixes.

**Commentaires SPBA/CGT :** il n'empêche que, suite à des annonces émises, « appliquer » ou « ne pas appliquer » la tarification en question se posera régulièrement.

**9 - Part variable et mesures individuelles :** quels sont les mois de mis en paiement prévus sur 2015 ?

**Réponse de la Direction :** le paiement de la Part Variable est prévu pour le mois de mars 2015. Concernant la campagne d'augmentations individuelles, le paiement est prévu avec effet rétroactif en avril 2015.

**Commentaires SPBA/CGT :** reste à connaître le mois de validation de la mesure individuelle.

**Prochaine réunion DP Auvergne :** vendredi 3 avril 2015, 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



Délégués du Personnel Auvergne  
Questions SPBA/CGT

Section Caisse d'Epargne

- Réunion du 3 avril 2015 -

1 - **Conditions de travail** : les commerciaux se trouvent dans des situations délicates face aux nombreuses demandes de renégociation de prêts immobiliers, que compte faire la Direction pour améliorer cette situation ?

**Réponse de la Direction** : La Direction demande de préciser ce que les DP entendent par « situation délicate ». Le nombre de demandes de renégociation de prêts immobiliers provient directement de la baisse des taux. La plupart du temps, les établissements bancaires sont mis en concurrence par la clientèle.

La Direction a conscience de ce phénomène et appelle les collaborateurs à prendre le temps nécessaire au traitement de chaque demande dans un souci de qualité et de professionnalisme. Cette période étant conjoncturelle, il s'agit d'adapter au mieux l'organisation du travail et les priorités. En cas de difficultés, les collaborateurs peuvent se rapprocher de leurs managers afin de solliciter des conseils ou d'envisager une manière de travailler plus appropriée en fonction du nombre de demandes de renégociations reçues.

De plus, afin de fluidifier le traitement des dossiers, la Direction a lancé récemment un test portant sur les délégations de renégociation. Ce test concerne une dizaine d'agences durant quelques semaines.

**Commentaires SPBA/CGT** : effectivement, avec cette mise en concurrence, sans réaction rapide, les clients nous quittent !

2 - **Postes vacants**. Souvent un délai de plusieurs mois court jusqu'à la prise de poste par le salarié nommé, qu'envisage la Direction pour limiter ce genre de situations ?

**Réponse de la Direction** : La Direction Emploi-Formation s'attache à intervenir dès que possible lorsqu'un poste est vacant. Plusieurs situations sont à prendre en compte. Par ex., une mobilité interne entraîne généralement une promotion ou l'évolution d'un ou plusieurs collaborateurs. De plus, ces modifications, peuvent concerner plusieurs collaborateurs situés dans des zones géographiques différentes, ce qui nécessite un délai incompressible. Enfin, pour les recrutements en CDI, l'ouverture du poste, le délai de recherche de candidats et l'organisation des entretiens de sélections, sont des éléments à prendre en compte dans la gestion des effectifs. Il ne faut pas confondre « poste vacant » et « remplacement ». Dans le 2<sup>nd</sup> cas, la Direction Emploi-Formation est généralement prévenue 48 h avant l'absence du collaborateur. De plus, le déclenchement d'un besoin en remplacement est fixé à compter de 3 semaines d'arrêt.

**Commentaires SPBA/CGT** : être privé d'un DA, DAA ou RA pendant 4, 5 ou 6 mois perturbe au-delà de l'ETP manquant !

3 - **Congés d'été et problème d'effectifs sur les Agences**. Quel est le nombre d'auxiliaires prévu pour cet été ? Tient-il compte des remplacements ou des nominations qui sont toujours en attente (cf. question précédente) ?

**Réponse de la Direction** : Le nombre d'auxiliaires d'été prévu pour cette année sera globalement le même qu'en 2014, soit environ 120 - 125 collaborateurs-étudiants. Comme chaque année, la Direction Emploi-Formation organise l'arrivée des auxiliaires en fonction des absences prévisibles (hors absences maladies ou autres absences non prévisibles) dues aux prises de congés estivaux. En précision, le contrat d'un auxiliaire d'été est indexé sur la prise de congés d'un collaborateur.

**Commentaires SPBA/CGT** : comme indiqué au-dessus, la perturbation va au-delà de l'ETP manquant...

4 - **Part variable 2014** : les salariés n'ont eu qu'une information tardive quand à leur part variable et plusieurs nous ont demandé, comme l'an passé, le report du délai de versement sur le compte CET. Cela ne pourrait-il pas être prévu directement sous forme de coupon-réponse lors de la remise du décompte ?

**Réponse de la Direction** : la Direction n'envisage aucun changement de procédure à ce jour.

**Commentaires SPBA/CGT** : la régularisation se passera donc toujours en décalée...



5 - **Tarification et information** : n'y a-t-il pas eu depuis le début d'année des modifications concernant la tarification clientèle : ex. gratuité du 1<sup>er</sup> chèque de banque dans un Bouquet Liberté ? Une information est-elle passée ?

**Réponse de la Direction** : cette information a été communiquée aux collaborateurs lors de l'HdJ du 18/09/14.

**Commentaires SPBA/CGT** : et si on la loupe... c'est cuit !

6 - **Téléphonie** : certains clients nous disent ne pas laisser de message car ne reconnaissant pas la voix de leur conseiller. Ne serait-il pas possible que le conseiller enregistre lui-même le message standard sur son téléphone ?

**Réponse de la Direction** : la Direction n'envisage pas de donner suite à cette proposition. Il est fait le choix d'une messagerie standardisée, identique pour tout client, permettant de garantir une qualité d'accueil uniforme pour l'ensemble des agences du Réseau et dotée systématiquement d'un message vocal reconnaissable et audible.

**Commentaires SPBA/CGT** : les clients qui souhaitaient cette alternative n'ont plus qu'à écrire...

7 - **Compte Personnel Formation** : la liste des formations proposées est-elle maintenant disponible ?

**Réponse de la Direction** : aucune liste des formations n'est à ce jour disponible au titre du Compte Personnel Formation par la Caisse des Dépôts.

**Commentaires SPBA/CGT** : sur le site dédié, la liste des formations éligibles de la Branche « Banque/Assurance » est en cours de rédaction. Néanmoins des formations plus « génériques » sont déjà déployées.

8 - **Tarification Employé CEPAL** : la remise commerciale aux employés porte-elle sur l'ensemble des produits et services ? Concernant l'IARD, qu'est-ce qui justifie que la remise n'est pas à la hauteur des 30 % ?

**Réponse de la Direction** : la remise commerciale aux employés concerne bien l'ensemble des produits et services de la CEPAL. Concernant l'IARD, la remise portée à hauteur de 25% est issue d'une position nationale du Groupe BPCE.

**Commentaires SPBA/CGT** : si vous avez des exemples contraires, merci de nous les faire remonter.

9 - **Ménage et image de la Cepal**. Le passage non quotidien des femmes de ménage ne laisse pas une bonne image de nos PDV. Une évolution est-elle envisagée ?

**Réponse de la Direction** : la Direction estime que les principes retenus en matière de nettoyage de ses sites permettent un accueil de qualité de la clientèle. ...

**Commentaires SPBA/CGT** : nous sommes persuadés du contraire...



10 - **Quadreto** : une modification de la procédure au terme du contrat (reconduction en PEL plus possible) est nouvellement apparue, quid de l'information aux commerciaux et aux clients ?

**Réponse de la Direction** : aucune évolution majeure n'est à relever concernant cette procédure. Depuis avril 2014, la prorogation automatique d'un PEL est conditionnée à la signature du client. Il est cependant toujours possible de prolonger un Quadreto en PEL classique.

**Commentaires SPBA/CGT** : si c'était aussi simple...

11 - **Intitulé d'emploi et correspondance avec l'organigramme** : à quelle date les salariés de la hot line réseau verront-ils leur intitulé d'emploi correspondre à leur nouveau rattachement ? Quid des anciens animateurs ?

**Réponse de la Direction** : Les DP sont invités à préciser leur question dans la mesure où les intitulés de postes affichés sur l'intranet correspondent aux postes occupés de la Hotline Réseau. Aucun poste d'animateur n'est prévu à ce jour.

**Commentaires SPBA/CGT** : une fin de réponse qui n'augure rien de bon sur l'avenir de la Hot line réseau

12 - **Contrôle** : est-il normal qu'un(e) DA profite de la grève de collègues pour « fouiller » dans leurs armoires ?

**Réponse de la Direction** : Le terme « fouiller » utilisé par les DP porte à confusion dans la mesure où il induit l'intention de surveiller un collaborateur. La Direction ne cautionne évidemment pas une fouille des bureaux de son personnel. Ceci étant, la question des DP manque de précision dans la mesure où aucun contexte ne précise les faits. Il n'est pas anormal par ex. que, durant une grève, un Directeur d'Agence doive rechercher un dossier dans un bureau inoccupé ce jour afin de répondre à une demande-client requérant un délai de traitement rapide. Il existe une différence fondamentale entre le fait de rechercher un dossier et de fouiller dans les affaires d'un collaborateur.

**Commentaires SPBA/CGT** : il n'y aurait pas eu de question si l'exemple cité était le pourquoi de la fouille...

13 - **Grève et droit constitutionnel** : la Direction cautionne-t-elle le chantage proféré par certains hiérarchiques envers des salariés annoncés comme grévistes sur leur carrière, leurs primes et mesures individuelles à venir ? Ce non respect d'un droit constitutionnel, caractérisant de fait un acte de discrimination, est-il susceptible d'une des sanctions prévues au règlement intérieur ?

**Réponse de la Direction** : La Direction rappelle que cette question a été évoquée lors du CE du 20 mars 2015. Il avait été précisé qu'aucune communication portant au chantage n'a été menée auprès des collaborateurs. Tout collaborateur était libre de faire grève et ce, sans qu'il ne puisse subir de sanction disciplinaire.

La Direction rappelle que les managers sont toutefois légitimes de chercher à anticiper les absences de sorte qu'ils leurs soient possible d'organiser au mieux l'accueil des clients et le traitement des dossiers durant la grève. Il existe une frontière entre l'unique recherche d'informations visant à préserver la continuité d'une agence et la perception d'un chantage que la Direction ne cautionne pas.

**Commentaires SPBA/CGT** : comme rien n'est écrit, faudra-t-il enregistrer ces chantages qui s'avèrent bien réels !?

14 - **Elections au COS** : alors qu'un règlement précisait certaines des modalités liées à cette élection, des libéralités contrevenant à celles-ci sont apparues. Que compte faire la Direction dans cette situation où les règles qu'elle a elle-même énoncées ne sont pas respectées ?

**Réponse de la Direction** : Cette question ne relève pas des attributions des DP.

**Commentaires SPBA/CGT** : cette réponse est fautive... elle permet simplement d'éviter l'embarras qu'elle suscite !



**1 - Orientations et réalité** : face aux demandes de renégociation de prêts immobiliers qui affluent, l'organisation actuelle engendre des pertes de clients. Sommes-nous toujours dans la démarche programmée dans le plan stratégique qui stipulait « à la façon du médecin de famille... toujours faire primer l'intérêt et la satisfaction du client » ?

**2 - Conditions de travail** : au niveau de ces renégociations, il a évoqué en CE la mise en place d'une cellule spécifique. Faire face à l'ensemble de ces demandes est vraiment urgent.

- Les commerciaux souhaiteraient donc savoir à partir de quand cette cellule sera mise en place ?
- Prendra-t-elle en compte les dossiers en cours ou seulement les dossiers à venir ?

**Réponse de la Direction pour ces deux questions** : une cellule centralisée est en cours d'organisation, elle devrait être opérationnelle courant du mois de Juin.

**Commentaires SPBA/CGT** : avec combien de personnes et à quel endroit ?

Espérons que cette mise en place va se déployer plus que rapidement. Dire que c'est urgent relève de l'euphémisme...

**3 - Postes vacants sur de longues durées et organisation**. Lorsque plusieurs mois sont nécessaires pour pourvoir au poste vacant, cela perturbe grandement les agences concernées. Que compte faire la Direction afin d'accélérer l'arrivée du ou des salariés nommés ? A partir de combien de mois, la situation devient-elle « prioritaire » ?

**4 - Remplacement des congés maternité et des départs en retraite** : comment se fait-il que les remplacements tardent et, de fait, compromettent la possibilité de passer le relai ?

**Réponse de la Direction pour ces deux questions** : Cette question relève de la politique générale des ressources Humaines et non des attributions des Délégués du Personnel.



**Commentaires SPBA/CGT** : bien au contraire ces questions sont au cœur de nos attributions puisqu'elles concernent la santé et la sécurité de nos collègues qui travaillent dans des conditions difficiles. Il est toujours plus facile de répondre dans ce sens plutôt que de prendre en charge les problèmes récurrents de remplacements.

**5 - Fiabilité des remontées informatiques** : il nous a été signalé des différences importantes entre le shrap et les statistiques CIP, comment est-ce possible ? Qu'est-ce qui est fait pour fiabiliser de telles données qui servent notamment à apprécier, voire juger, les salariés ?

**Réponse de la Direction** : le SHRAP est le suivi de la production d'une agence en net alors que les CPI suivent les réalisations des salariés en brut.

**Commentaires SPBA/CGT** : chacun se fera son idée de la fiabilité des nombreuses données à fournir chaque jour. A noter que la différence relevée portait ici sur des montants importants dans le compteur des crédits immobiliers !



**6 - Ménage et image de la Cepal**. Les élus et commerciaux souhaitent ré-intervenir suite à votre réponse précédente car il est évident que cela nuit à l'image de la Cepal. Ensemble ils souhaiteraient que cette question soit revue afin que les clients soient accueillis dans des locaux au minimum propres, avec un ménage fait tous les jours et non 1 jour sur 2 ?

**Réponse de la Direction** : les horaires et prestations ont été récemment définis plus précisément en fonction de chaque site avec une forte exigence de qualité. Des contrôles ont été effectués notamment sur les horaires du Personnel de ménage.

**Commentaires SPBA/CGT** : il semblerait qu'il y a quelques décalages entre le cahier des charges de la prestation demandée et la réalité sur le terrain. Espérons que cette mise au point porte ses fruits.

**7 - CPI et objectifs du point de vente** : quels sont les critères de "déperdition" retenus entre la production brute et la nette ?

**Réponse de la Direction** : *d'une manière générale, l'objectif net est trois fois inférieur à l'objectif brut.*

**Commentaires SPBA/CGT** : à vérifier... mais cela donne un ordre d'idée.

**8 - Part Variable 2015** : que viennent faire les termes « disponibilité » et « mobilité fonctionnelle/géographique », entre autres, dans les observables de la PV 2015 ?

**Réponse de la Direction** : *ces termes ne sont pas propres au dispositif pour l'année 2015 et sont utilisés depuis plusieurs années. Le manager s'appuie sur des observables tels que l'effort de mobilité ou le sens de la solidarité ou de la disponibilité du salarié pour la répartition de la part variable.*

**Commentaires SPBA/CGT** : voilà une réponse qui va certainement ravir tous nos collègues qui n'ont pas eu, ou très peu, de part variable !

**9 - Equipe de remplacement** : le poste sur le Cantal n'est toujours pas pourvu alors que son besoin se fait cruellement sentir. Une affectation prochaine est-elle programmée ?

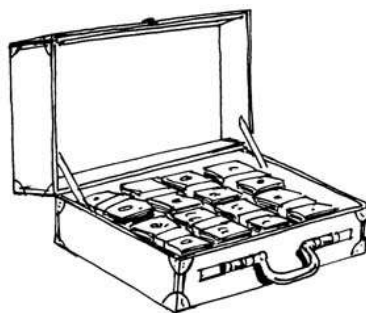
**Réponse de la Direction** : *un processus de recrutement externe est en cours.*

**Commentaires SPBA/CGT** : depuis le temps... l'explication paraît bien pauvre, d'autant que si les recrutements peinent à couvrir les besoins, les démissions les amplifient !

**10 - Loi Eckert** : concernant cette loi abordée en HDJ le 30 avril, les commerciaux trouvent cette présentation vraiment trop sommaire au regard des implications pour la CEPAL. Prévoyez-vous une formation plus approfondie concernant ces dispositions sur la prescription des comptes ? Quels types de comptes sont concernés ? Dans quelles situations ? Sur quelles bases appeler les clients GERC sans les affoler ?

**Réponse de la Direction** : *des compléments d'informations seront progressivement délivrés aux commerciaux. A ce jour il est important de prendre un premier contact commercial avec les 7500 clients identifiés dans la GERC.*

**Commentaires SPBA/CGT** : comment être sûr que la démarche est bonne alors que les textes réglementaires ne sont pas parus ! Quoi qu'il en soit, des outils et clarifications complémentaires sont toujours attendus.



**11 - Supplément d'intéressement** : les salariés demandent à quelle date est prévu le versement du supplément d'intéressement annoncé par la Direction le 20 mars 2015 ?

**Réponse de la Direction** : *un accord collectif local a été proposé à la signature des OS concernant les modalités de versement. Les négociations sont toujours en cours.*

**Commentaires SPBA/CGT** : nous sommes toujours dans l'attente de la nouvelle mouture de l'accord en question. A noter que les évolutions demandées par l'ensemble des OS concernent la prime (notamment le niveau du montant égalitaire distribué en net) et les modifications du préambule. La balle est donc dans le camp de la Direction.

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 5 juin 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Philippe DUMAS, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (A.S.).



**1 – Urgence « renégociation »** : le 19/05, il y avait 240 dossiers en stock + 96 dossiers du jour à traiter...Le retard est manifeste et les collègues sont débordés par cette situation. N'étions-nous pas engagés dans une qualité maximum ou est-ce un service minimum ?

Comme indiqué, l'afflux des demandes arrive de toutes parts et perturbe l'activité toute entière. Les commerciaux attendent des informations sur la prise en charge de ces dossiers et le dimensionnement qui sera mis en place, où en sommes-nous ? Que compte faire la direction pour aider et soulager les commerciaux dans leur activité quotidienne et éviter les départs de clients faute de réponse dans des délais suffisants ?

**Réponse de la Direction** : une cellule traite depuis le 12 mai dernier les renégociations de 7 agences test et devrait prendre progressivement en charge l'ensemble des demandes de renégociation des clients. De plus les managers ont été sensibilisés sur les points clés à vérifier avant l'envoi d'un dossier au département Crédit.

**Commentaires SPBA/CGT** : l'avenir nous dira si cette cellule est véritablement une aide pour tous les commerciaux.

**2 - Découverts et procédures** : la fiche « bonne pratique n°11 » stipule que les découverts de plus de 200 € ou de plus de 30 jours doivent faire l'objet d'une fiche d'information précontractuelle. Cela concerne-t-il tous types de découverts ou simplement les découverts négociés ?



**Réponse de la Direction** : l'édition d'une fiche précontractuelle concerne les découverts négociés d'une durée supérieure à un mois ou d'un montant supérieur à 200 €.

**Commentaires SPBA/CGT** : précision utile... s'il en faut !

**3 – Loi Eckert** : les pratiques sont différentes entre les agences et parfois peuvent conduire à un départ de client. Lors de l'entrevue, faire un CRE est-il suffisant pour satisfaire nos obligations ou faut-il vraiment faire une opération ? Une fiche d'explication à faire signer avec remise au client lors de son passage pourrait être un plus, ne trouvez-vous pas ?

**Réponse de la Direction** : la loi Eckert rentrera en application au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Il a été demandé aux commerciaux de prendre contact avec des clients ciblés en raison de l'inactivité de leur compte bancaire. La rédaction d'un CRE ne sera pas considérée comme une opération mettant fin à l'inactivité, aussi il est nécessaire d'informer le client du risque qu'il encourt à laisser ses comptes inactifs.

**Commentaires SPBA/CGT** : faute de textes, ne sommes-nous pas en train de jouer les apprentis sorciers !?

**4 - Anomalies** :

- \* Le doublement des primes Secur-Média a été découvert par hasard : est-ce un loupé ?
- \* Liste GERC : des clients topés M-1 ou M-2 reviennent pour le même sujet, est-ce normal ?
- \* Pour les jeunes : faute de prêt à 0% et la gratuité du bouquet liberté la 1<sup>ere</sup> année, sur quels boosters s'appuyer alors qu'un challenge est mis en place sur cette cible ?
- \* Sage Bo : suite aux quelques soucis rencontrés, des évolutions sont-elles envisagées ?

**Réponse de la Direction** : aucune alerte pour Secur-Média et GERC. Gratuité de 12 mois sur le socle du forfait et la carte pour toute ouverture d'un BL par un jeune. Pas de dysfonctionnements ou lenteur dans l'utilisation de Sage Bo.

**Commentaires SPBA/CGT** : il semblerait que le réseau ne soit pas tout à fait du même avis !



**5 - Recrutement et respect de la personne** : Il semble que le cabinet qui intervient pour le recrutement tienne des propos plus qu'agressifs à l'encontre de certains candidats. Une modération dans le respect des candidats n'est-elle pas demandée lors de ces entretiens ?

**Réponse de la Direction :** pas informée de cet état de fait, elle prône purement et simplement le respect des droits fondamentaux et l'absence de discrimination pour les candidats qui postulent.

**Commentaires SPBA/CGT :** c'est le moins que l'on puisse faire. Nous resterons vigilants.

6 - **Opéra, RDV, plages neutralisées et taux d'activité :** il semble que depuis le 7 Avril, il n'est plus possible de renseigner l'activité réelle des commerciaux, ce qui conduit à des aberrations avec un compteur qui n'a plus que des plages de RDV. Quelle est la logique à tous cela ? Quelle est l'explication de cette évolution faite en catimini ?

**Réponse de la Direction :** il a été décidé de supprimer la possibilité pour les hiérarchique d'enregistrer des temps d'absence autre que les absences saisies par les collaborateurs dans l'outil de gestion des temps (congés, par ex.) en raison de l'hétérogénéité des pratiques entre les agences et points de vente.

**Commentaires SPBA/CGT :** qui a pris cette décision plus que saugrenue ? Pensez à photocopier vos agendas ! Celles et ceux qui appliquaient la procédure se retrouvent pénalisés. De plus, et ce n'est pas neutre, c'est un coup de canif dans une des dispositions les plus discutées lors des états généraux.

7 – **Nomination et prise de poste :** quel est le délai maximum entre une nomination et la prise de poste ?

**Réponse de la Direction :** il n'est pas possible de prévoir une durée maximale entre l'embauche et la tenue effective d'un poste, compte tenu notamment de paramètres tels que l'organisation des formations préalables, l'absence de solution de remplacement, etc.



**Commentaires SPBA/CGT :** pourtant, lorsque la Direction le désire, certains changements se font très rapidement...

8 – **Equipe de remplacement du Cantal :** la procédure de recrutement a-t-elle enfin aboutie ?

**Réponse de la Direction :** toujours en cours, une situation prioritaire a dû être gérée.

**Commentaires SPBA/CGT :** l'arlésienne doit se prénommer « Chantal »... sinon le recrutement serait déjà effectué.



9 – **Horaires commerciaux à la CEPAL :** les horaires affichés du personnel concernent-ils tous les salariés quel que soit leur statut ?

**Réponse de la Direction :** les horaires collectifs de travail affichés concernent la très grande majorité des collaborateurs à l'exception des salariés à temps partiel ou stagiaires par exemple.

**Commentaires SPBA/CGT :** le comble actuel pourrait se résumer en une simple phrase « gare à celui qui respecte ses horaires ! ». C'est purement inadmissible !!!

10 – **Tarif au personnel :** pourquoi le placement Ricochet ne bénéficie-t-il pas des 30% sur les frais d'entrée ?

**Réponse de la Direction :** les frais d'entrée sur l'assurance vie sont directement positionnés aux seuils incompressibles fixés par Ecureuil VIE.

**Commentaires SPBA/CGT :** information à connaître...

11 - **Challenges :** la pression à outrance est-elle la seule arme de la direction ?

**Réponse de la Direction :** pas de réponse à ce type de question polémique sans rapport avec les attributions des délégués du personnel

**Commentaires SPBA/CGT :** nous souhaitons rappeler que les DP peuvent présenter des réclamations concernant la santé et la sécurité, même en présence d'un CHSCT. Cette mission est d'ordre général. Notre question entre donc bien dans nos prérogatives !

**Prochaine réunion DP Auvergne :** vendredi 3 juillet 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

**Vos représentants SPBA/CGT :** Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).



- Réunion du 3 juillet 2015 -

Ce compte-rendu se compose de 2 parties, les questions répondues... puis les autres !

**1 - Horaire de Travail** : l'horaire de travail en agence aurait-il changé ? En effet des réunions sont organisées par la hiérarchie entre 12 h 15 et 13 h 30, ce temps ne doit-il pas être consacré à la pause repas ?

**Réponse de la Direction** : nous n'avons pas connaissance de cet état de fait. Nous confirmons que l'horaire de travail du matin prend fin à 12h00 (12h15 les jeudis et samedis) et débute à 13h25 pour l'après-midi.

**Commentaires SPBA/CGT** : après ce rappel, il ne reste plus à la Direction qu'à respecter les plages indiquées !

**4 - Loi Eckert** : pourquoi aucun courrier n'est envoyé aux clients concernés ? Ne prenons nous pas le risque de voir ces capitaux définitivement perdus et d'accroître le mécontentement des clients ?

**Réponse de la Direction** : pour éviter le risque de voir des capitaux transférés vers la Caisse des Dépôts et Consignations, les clients détenteurs de comptes considérés comme inactifs par la Loi du 13 juin 2014 (Loi « Eckert ») ont été intégrés dans la GERC afin que les commerciaux puissent prendre contact avec eux bien avant l'échéance du 1er janvier 2016. Un courrier sera adressé aux clients concernés à proximité de l'échéance (janvier 2016).

**Commentaires SPBA/CGT** : précision utile... s'il en faut !

**5 - Equipe de remplacement CANTAL** : le recrutement en cours a-t-il abouti ?

**Réponse de la Direction** : comme nous l'avons indiqué lors de la précédente réunion, la priorité est donnée au recrutement de postes actuellement vacants au sein d'agences du Groupe Cantal.

**Commentaires SPBA/CGT** : créer des postes et repousser les nominations aux calendres grecques fait largement penser à l'arlésienne dont on parle beaucoup mais qui n'apparaît jamais.

**6 - E-Learning** : pourquoi imposer de faire certains E-learning avant le 15 juillet ? Cela gêne en quoi que cette date ne soit pas respectée ? La possibilité de valider les modules jusqu'à fin décembre n'est-elle plus ouverte ?

**Réponse de la Direction** : certains modules de formations en e-learning découlent d'obligations réglementaires. Dans ce cas, la CEPAL doit pouvoir justifier, auprès de l'autorité de contrôle, que les collaborateurs concernés ont bien suivi la formation dans les délais impartis.

Ces délais ne sont pas forcément annuels mais fonction de la situation du collaborateur vis-à-vis de la réglementation.

**Commentaires SPBA/CGT** : même si cette situation est à prendre en considération, d'autres pourraient accepter plus de souplesse et le report demandé.

**9 - CPI Services centraux** : pouvons-nous avoir des informations sur l'avancée des travaux des différentes réunions ? Quand les CPI seront-elles mises en place ?

**Réponse de la Direction** : une première formation sur les CPI a été délivrée auprès de 9 managers des fonctions « support » le 26 juin dernier. D'autres formations seront réalisées avant le déploiement auprès des collaborateurs.

**Commentaires SPBA/CGT** : la suite au prochain épisode.

**10 - Intéressement supplémentaire** : quand les salariés peuvent-ils espérer avoir le versement de ce supplément ?

**Réponse de la Direction** : l'enveloppe de 740 000 € au titre du supplément d'Intéressement sera versée en septembre 2015 afin de permettre aux collaborateurs de faire leur choix de versement (perception avec le salaire ou versement sur le PEE) après les congés estivaux.

**Commentaires SPBA/CGT** : ... quasiment pour célébrer la rentrée des vacances !

**12 - Alternants** : suite à plusieurs demandes, les Délégués du Personnel souhaitent savoir quelles sont les indemnités (frais de route, d'hébergement, ...) auxquelles les alternants peuvent prétendre ou non ?

**Réponse de la Direction** : cette information a été délivrée au CE par l'intermédiaire des membres de la Commission Formation. Les salariés en alternance bénéficient :

- de la prise en charge de 50% de leurs frais de transports publics
- de la prise en charge de leurs déplacements lorsqu'ils sont en formation (accroissement de distance) ou de la prise en charge d'1 aller-retour/semaine lorsqu'ils ont été contraints de prendre un hébergement à proximité de leur lieu de formation
- de titres restaurant pour leur période de présence au sein de la CEPAL.

**Commentaires SPBA/CGT** : même si cette information a été donnée à une commission du CE, la question DP garde sa pertinence d'autant que certains loupés individuels sont recensés !



**→ Chapitre « cette question ne relève pas des attributions des DP. »**  
**...ce que nous contestons pour une très large majorité de celles-ci !**

Voilà une réunion bien singulière où, pour la Direction, la moitié des questions posées relevaient des attributions des Délégués du Personnel.

Pourtant, à y regarder de plus près, lorsque l'on parle de dysfonctionnements liés aux objectifs commerciaux, au PC 10 et autres CPI, il est incontournable que ceux-ci impactent de façon importante les conditions de travail et, par ricochets, **l'appréciation, voire la rémunération du salarié**. Dans ce cadre-là, il est évident que la légitimité des DP est réelle.

Rappelons que: « *l'objet des réclamations des DP porte sur les salaires et indemnités diverses, la protection sociale (prévoyance y compris), la santé et la sécurité, l'application des conventions et accords collectifs,...* En pratique, il n'y a pas lieu de considérer cette énumération comme limitative (cass. du 9 avr. 1975)... Les DP disposent d'une mission générale... L'existence d'un CHSCT ne réduit pas les compétences des DP... ». Ces quelques extraits montrent que la législation est à cent lieues de la liste restrictive revendiquée par la Direction !

Nous ne nions pas que quelques questions plus générales sont au-delà de notre ressort mais, vers qui se tourner, lorsqu'il n'y a pas de réponse, ni en DP, ni par les autres circuits de l'Entreprise. Le CE et le CHSCT ne sont pas toujours les lieux appropriés pour les traiter. Quoi qu'il en soit, ce n'est pas moins de 25 questions rejetées en juillet sur l'ensemble des DP Cepal qui ont été transmises à Thierry MARTIGNON lors du CE du 28 août 2015.

Nous avons rappelé que, fut un temps, les DP pouvaient compter sur la présence en séance d'un expert (*qualité notamment*) et qui intervenait avec la Direction sur ces sujets. Mais comme on dit : « ça, c'était avant ! »

Nous continuerons donc à poser des questions précises dans ce qui nous est de notre ressort afin de remonter à la Direction les préoccupations de toutes et tous, et le mal être au travail de plus en plus important à la CEPAL.

**2 - Agence de Saint Jacques** : où en est-on pour cette agence ? De nouvelles options ont-elles été avancées ? Si c'est le cas, sous quel(s) délai(s) ?

**Réponse de la Direction** : cette question relève des conditions d'organisation du travail au sein de l'agence de Saint-Jacques et fait l'objet d'un point régulier avec le CE.

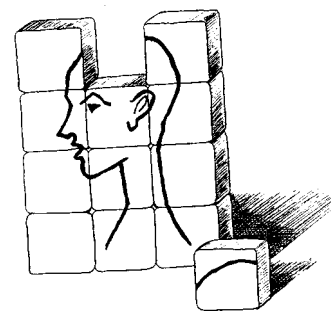
**3 - Frais de succession** : les frais de succession sont prélevés dès que le service a connaissance du décès, et seul le DG a dérogation pour autoriser la remise. Serait-il envisageable de ramener cette délégation au niveau de l'agence afin de conserver plus facilement les héritiers ?

**7 - Urgence « renégociation »** : un flou artistique s'est installé quant au développement de cette cellule. Où en est-on réellement ? Va-t-elle se développer ou simplement disparaître ?

**Réponse de la Direction** : Le test actuel de cellule de renégociation centralisé fait l'objet d'une information régulière auprès du CE.

**8 - Management visuel** : si l'objectif était de superposer des chiffres sur des chiffres, il est parfaitement atteint. Pourquoi, alors que les commerciaux sont déjà abreuvés voire submergés de tableaux, mettre en place une strate supplémentaire qui renforcera encore plus l'impression de flicage et ne répond en rien aux différentes demandes de nos collègues ?

**Réponse de la Direction** : ce projet a été présenté au CE et au CHSCT les 19 et 26 juin derniers.



**11 - Crédit regroupement 2eme rachat** : peut-on toujours procéder au deuxième rachat ? Qui est le délégataire ?

**13 - CPI et suivi des ventes de prêts (immobilier et conso)** : le compteur qui apparait est-il celui des engagements ou celui des versements ? A quel instant doit être saisi le CRE pour être correctement pris en compte ?

**14 - Fiabilité des remontées informatiques** : comment est-il possible d'avoir un écart de production de 1M€ (en prêt immobilier) entre le shrap et ce qui a été réellement fait ?

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 19 août 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).





1) **Conditions de travail et période estivale :**

- TCI déconnectés de la réalité
- « Hot-line crédits » volontairement injoignable, à la fois pour les commerciaux et pour les clients.
- Gaps à répétition
- Délais rédhibitoires, ...etc.

Les commerciaux demandent si les prêts immobiliers font encore partie des priorités ?

La Direction a-t-elle conscience de la portée de certaines décisions (*hot line non accessible par ex.*) ?



- 2) **Autre écueil de la période :** le renforcement de la task-force a-t-elle permis, comme indiqué dans le message de Thierry MARTIGNON, d'assurer un retour à la « normale » ?

**Réponse de la Direction :** concernant les crédits immobiliers, face à l'affluence des dossiers et afin de réduire les délais de traitement, il a été décidé de mobiliser à la fin juillet une « taskforce » ou force opérationnelle temporaire afin d'appuyer les collaborateurs et de renforcer le service au client.

*L'objectif était de retrouver une situation normale de traitement des dossiers de crédits immobiliers au 15 août.*

*Durant cette courte période (une quinzaine de jours), toutes les ressources de cette force opérationnelle, y compris les salariés habituellement en charge de l'assistance téléphonique sur le crédit se sont donc consacrés à résorber le retard de traitement des dossiers.*

*Les salariés du réseau commercial disposant toujours de la possibilité de consulter l'assistance de 1<sup>er</sup> niveau « Cloé ». Le dernier suivi réalisé a démontré que la mobilisation des équipes a permis de revenir à un délai de traitement normal des dossiers de crédits immobiliers.*

**Commentaires SPBA/CGT :** sauf que le fait de ne pas avoir pu joindre le service assistance (que ce soit les commerciaux ou les clients) a généré moult problèmes et mécontentements. De plus, le changement de procédures a amplifié le phénomène. C'est une expérience qu'il conviendra dorénavant d'éviter, tout du moins dans ces conditions !

- 3) **Offre platinum :** les commerciaux demandent pourquoi cette offre n'a couvert que juillet ? N'est-il pas possible que ce type d'offre coure sur l'ensemble de la période estivale (*juillet/août*) ?

**Réponse de la Direction :** cette offre a été proposée à compter du 1<sup>er</sup> juin pour une période limitée (2 mois) afin que les commerciaux puissent se familiariser avec ce nouveau produit.

**Commentaires SPBA/CGT :** ... 2 mois, sauf pour celles et ceux qui sont partis en congés en juillet !

- 4) **Libellé erroné :** lors d'un GAP, un mail est envoyé automatiquement indiquant le retour du dossier en agence alors que ce n'est pas systématique. Comme plusieurs commerciaux ne sont pas au courant, cela a généré et génère toujours des quiproquos. Une modification peut-elle intervenir ?

**Réponse de la Direction :** depuis la mise en œuvre du processus de numérisation, la notion de « retour en agence » ne signifie pas que le dossier va être physiquement adressé à l'agence mais que le dossier est en anomalie et qu'il nécessite une nouvelle décision dans NEO pour raison de non-conformité. Dans ce cas, seul le dossier informatique ou numérisé est retourné à l'instructeur.

*Le nouveau processus de numérisation des dossiers de crédits immobiliers a tout d'abord été présenté et expliqué aux managers en mai dernier lors de sessions via l'outil « Lync ».*

*Dès le 15 mai, l'ensemble des commerciaux a été informé (mail du 15 mai, HDJ du 21 mai ou RAC et mail du 23 juin) de ce processus au travers d'un support et de réponses aux questions les plus fréquemment posées mis en ligne sur l'Intranet : « dossiers commerciaux/ Particuliers/Crédit/Portail Crédit/le processus Crédit/l'instruction du crédit ».*

*Cette information a également été reprise lors de l'HDJ du jeudi 9 juillet et a été relayée via l'Actu Com et l'assistance virtuelle « Cloé » dès la mise en œuvre du processus.*

**Commentaires SPBA/CGT** : le problème fut surtout que le collègue qui avait monté le dossier, n'étant souvent pas le valideur, ce n'est pas lui qui recevait le retour... lors d'une période de congés, cela multiplie les temps de rectification.

- 5) **Qualité** : est-ce normal qu'un « refus d'adhésion » intervienne 60 mois après l'envoi du dossier d'adhésion à « Ecureuil assistance vie » ?



**Réponse de la Direction** : le courrier objet de la question des DP a été transmis au département Qualité.

**Commentaires SPBA/CGT** : finalement, c'est la hot line qui a eu la réponse => des work-flow avaient bien été transmis en temps et en heure... mais l'information était ensuite restée en rade.

- 6) **Qualité toujours** : à quelles dates ont été envoyés les courriers concernant l'arrêt de la cour de cassation sur la rémunération de l'assurance-vie ? Que fait-on en cas de réclamation ?

**Réponse de la Direction** : un courrier par contrat détenu a été adressé par Ecureuil Vie fin juin aux clients souscripteurs d'un contrat d'assurance-vie bénéficiant d'un taux de rendement minimum garanti pour toute la durée de vie du contrat afin de les informer de la mise en place des nouvelles modalités applicables aux versements libres à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015, conséquence d'un arrêt de la Cour de Cassation.

*Les courriers adressés aux clients sont visibles dans l'outil PUMA au niveau des relevés de situation.*

*En cas de réclamation, il convient de transmettre le dossier au département Qualité (service Réclamations) qui se mettra en liaison avec la CNP.*

**Commentaires SPBA/CGT** : les élus ont des exemples très précis où le client n'a pas été averti à temps pour faire un ultime versement, voire il n'a pas été averti du tout !



- 7) **Actu Com** : concernant l'explication des règles d'ouverture des LEP n'y a-t-il pas plus simple ?

**Réponse de la Direction** : il s'agit d'un extrait des textes réglementaires qui fait l'objet, dans les paragraphes suivants, d'une explication au travers d'exemples pour plus de clarté.

**Commentaires SPBA/CGT** : la DRH elle-même a reconnu que le texte n'était pas vraiment un modèle de simplicité. Heureusement que les exemples réussissaient à nous sortir de l'ésotérisme législatif.

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 4 septembre 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).



- Réunion du 4 septembre 2015 -

**1) OVAD** : les commerciaux ont constaté que certains produits (*quadreto, parts sociales*) ne passent plus par l'outil OVAD, et demandent si cette disparition a une explication ? N'est-ce pas un des prémices à la fermeture à terme de ce service ?

**Réponse de la Direction** : l'outil OVAD ne peut effectivement plus prendre en charge la commercialisation des produits cités par les Délégués du Personnel.

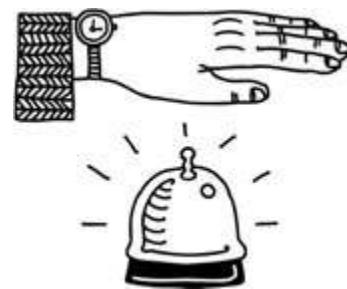
- S'agissant de *Quadreto*, ce produit a été techniquement modifié et à ce jour aucun processus commercial n'a été validé pour la vente à distance au niveau de BPCE.

- S'agissant des *parts sociales*, les règles de commercialisation de ce produit ont évolué depuis le 1er juillet 2015 notamment suite aux recommandations de l'ACPR. Le devoir de conseil a été rendu obligatoire pour chaque souscription (primo ou ultérieure) ce qui rend le processus actuel de vente à distance inadapté.

**Commentaires SPBA/CGT** : malgré cette réponse, qui s'appuie sur des éléments précis, nous restons perplexes. Certainement que la réorganisation commerciale qui s'annonce apportera des éléments supplémentaires.

## 2) Appels à candidatures et anticipation :

Rédacteur contentieux : alors que 2 départs sont prévus, les collègues ont constaté qu'un seul appel à candidatures est lancé, cela veut-il dire la disparition de l'autre poste ? Dans l'affirmative, cela impliquerait-il une délocalisation d'une partie des activités sur une plate-forme (ex. Reims) ?



**Réponse de la Direction** : nous rappelons aux Délégués du Personnel que l'appel à candidature n'est pas systématique notamment lorsqu'une personne est déjà pressentie pour occuper un poste vacant ou lorsqu'une autre solution d'organisation interne est à l'étude.

**Commentaires SPBA/CGT** : cela ne vous surprendra pas car c'est devenu une habitude à la CEPAL, la transparence n'est pas de mise. Il serait bon que le service concerné et ceux qui ont des échanges avec celui-ci aient des précisions lorsque des suppressions éventuelles de postes sont envisagées.

**3) FCP AP 80** : les commerciaux demandent pourquoi avoir contingenté le FCP AP 80 et engendrer une pression supplémentaire alors que ce produit peut être commercialisé sur toute l'année ?

**Réponse de la Direction** : cette question concernant la politique commerciale de l'entreprise ne relève pas des attributions des Délégués du Personnel et a fait l'objet d'un débat lors de la dernière réunion du CE.

**Commentaires SPBA/CGT** : ... sauf lorsque cette action engendre de la pression et du mal-être, alors que cela pourrait être facilement évité.

**4) BLS** : la disparition programmée des BLS suscite des interrogations des commerciaux, notamment si cela ne va pas générer plus de flux aux guichets ? Une communication est-elle prévue pour avertir le client et lui proposer d'autres alternatives ?

**Réponse de la Direction** : toutes les Bornes Libre-service n'ont pas vocation à disparaître, elles seront renouvelées ou non en fonction de l'utilisation constatée.

**Commentaires SPBA/CGT** : une information aux agences concernées serait la bienvenue.

**5) Prise en charge des frais kilométriques entre 2 points de vente** : les stagiaires d'été bénéficient-ils effectivement de l'accord en la matière ?



***Réponse de la Direction*** : comme tous les collaborateurs de la CEPAL, les salariés recrutés en CDD bénéficient, lorsqu'ils sont amenés à se rendre au sein d'une autre agence en cours de journée, de l'indemnisation des kilomètres parcourus entre les deux agences.

*En revanche, s'ils sont amenés à effectuer durant une journée complète un remplacement au sein d'une autre agence située dans la même zone périurbaine, la CEPAL ne prend aucune indemnisation à sa charge.*

**Commentaires SPBA/CGT** : notre question n'était pas anodine... car cette règle ne paraît pas être appliquée pour tous (même à quelques CDI). Pour éviter ces loupés, il faudrait que ces populations soient préalablement et systématiquement mises au courant, au moins via leur hiérarchie.

**6) Prêt Personnel Agent** : est-il rationnel de demander les 3 derniers bulletins de salaire à un salarié Cepal alors que l'on ne demande que le dernier à un client connu ?

***Réponse de la Direction*** : Mon @agence perso s'appuie sur la Charte des Délégations qui dresse la liste des pièces nécessaires à la constitution du dossier (page 17). Mon @agence perso travaille en toute confiance avec ses clients salariés mais reste soumise aux mêmes contraintes de conformité que les autres agences.

**Commentaires SPBA/CGT** : il est évident qu'un client connu qui a son salaire domicilié bénéficie d'un traitement exceptionnel et allégé... ce qui ne semble pas être le cas du salarié.

**7) Samedi 2 janvier 2016** : les salariés commencent à poser les congés de fin d'année et souhaitent savoir si le samedi 2 janvier 2016 sera ou non travaillé ?

***Réponse de la Direction*** : le calendrier des jours de fermetures exceptionnelles pour l'année 2016 sera communiqué auprès des salariés, après information du Comité d'Entreprise.

**Commentaires SPBA/CGT** : Il n'est quand même pas si difficile de traiter cette question ; d'ailleurs n'était-il pas prévu d'anticiper et de prévoir ces situations de fin/début d'année dans le calendrier de l'année précédente ?

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

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 2 octobre 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).

#### **Bulletin de contact ou d'adhésion**

NOM : ..... Prénom : .....

Lieu de travail : .....

☎ Travail : ..... ☎ Portable.....

Courriel personnel : .....

#### **Bulletin à renvoyer à :**

**Alain BARASINSKI**, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013  
Tél. 06 65 15 20 13 Courriel : [alain.bara@free.fr](mailto:alain.bara@free.fr)

ou **Jean-Luc VASSALLO**, délégué syndical SPBA/CGT, Service Recouvrement Négocié - Xénium  
Tél. 05 55 33 88 27 Courriel : [jean-luc.vassallo@cepal.caisse-epargne.fr](mailto:jean-luc.vassallo@cepal.caisse-epargne.fr)



**1 - IARD dossiers en attente et perte de documents** : quelles sont les conséquences si un contrat est résilié malgré l'envoi de tous les documents et qu'un sinistre survient ; la responsabilité est portée par qui ?

**Réponse de la Direction** : *Au printemps dernier, des retards importants ont en effet été constatés dans la vérification des pièces justificatives (contrats auto) et documents contractuels, retards qui ont occasionné l'envoi au client de courrier de résiliation alors que celui-ci ou son agence avait bien envoyé les documents.*

*Cet incident n'est plus d'actualité, les délais de vérification de la plate-forme BPCE APS ont été ramenés à J+6 en moyenne depuis fin août 2015. Jusqu'à présent, il n'y a eu aucun sinistre ou litige avec un client mettant en cause la responsabilité de la CEPAL que BPCE Assurances aurait assuré si cela avait été le cas.*

**Commentaires SPBA/CGT** : voir cela écrit est quand même mieux. Mais, si vous avez un cas, faites nous le savoir.

**2 - IARD dossier envoyé** : serait-il possible d'avoir un accusé de réception pour savoir où en est le dossier ?

**Réponse de la Direction** : *Il n'est pas possible de disposer d'un accusé de réception. Les contrats auto non conformes font l'objet de relance via le gestionnaire souscripteur, dès le contrôle réalisé.*

**Commentaires SPBA/CGT** : comme d'hab, à vos photocopieurs au cas où cela se perde !

**3 - Délégations** : dans quels délais les délégations commerciales vont-elles être changées ?

**Réponse de la Direction** : *les délégations commerciales seront revues dans le cadre du projet « Organisation du Réseau et politique de Distribution » présenté et soumis à l'avis du CE et du CHSCT le 18/09/15.*

**Commentaires SPBA/CGT** : il est vrai que les nouvelles délégations sont annoncées dans le projet... mais non connues à ce jour, d'où la question sur la date estimée de mise en place.

**4 - MBL** : plusieurs changements sont mis en place sur MBL, la Direction aurait-elle déjà commencé la réorganisation, anticipant les avis du CE et du CHSCT ?

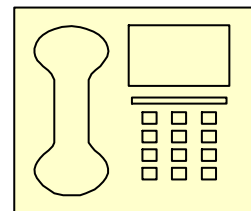
**Réponse de la Direction** : *des collaborateurs de l'agence eMedia travaillent actuellement plus particulièrement pour l'agence Mon Banquier en Ligne mais cela fait partie du fonctionnement normal de l'agence eMedia qui est amenée à travailler pour le compte des autres agences de la CEPAL.*

**Commentaires SPBA/CGT** : avec cette réponse, on nous prend vraiment pour des « jambons » !

**5 - Téléphone et rendez-vous client** : est-il normal que, pendant un RDV, le conseiller soit obligé de décrocher le téléphone ?

**Réponse de la Direction** : *comme cela a été indiqué lors de la réunion des DP du 6 mai 2015, il n'est pas préconisé de répondre systématiquement à tous les appels téléphoniques durant un rendez-vous puisqu'un système de messagerie automatisée a été mis en œuvre.*

*Les commerciaux ont cependant toute latitude pour décrocher un court instant lors d'un rendez-vous afin d'indiquer à un client qu'il sera recontacté rapidement, si possible dans les 24 h.*



**Commentaires SPBA/CGT** : exemple flagrant d'injonction paradoxale...

**6 - Ménage et image de la Cepal** : pourquoi faut-il toujours faire des demandes d'interventions pour avoir des agences propres ? Ne serait-il pas plus simple d'avoir des passages plus fréquents ?

**Réponse de la Direction** : *les contrats de prestation de nettoyage contiennent un cahier des charges établi sur la base des besoins recensés. Si ce cahier des charges est bien respecté par le prestataire, le niveau de propreté des locaux doit être conforme aux attentes de la CEPAL. Si tel n'est pas le cas, il convient d'en aviser la Direction Logistique (Département Achats) afin qu'elle puisse s'assurer auprès des prestataires du bon respect des consignes de nettoyage.*

*Cette question a fait l'objet d'une discussion lors de la dernière réunion du CHSCT.*

**Commentaires SPBA/CGT** : l'hiver arrive... en attendant, toutes et tous à vos serpillères !

**7 - Objectifs** : à quoi servent les objectifs lorsque des plans d'actions démesurés sont mis en place et changés régulièrement ? Lors des états généraux, une résolution sur le non changement des objectifs au cours de l'année n'avait-elle pas été actée ?



**Réponse de la Direction :** aucune résolution de ce type n'a été actée dans le dernier Plan de prévention et de maîtrise des risques psychosociaux. Il avait été acté que les actions commerciales, pour celles qui ne sont contraintes (changement de législation, actions de filiales...) seraient lissées sur l'année et qu'un planning de mise en marché serait mis à disposition des collaborateurs.

**Commentaires SPBA/CGT :** pour la Direction cette question ne relèverait pas des DP, alors qu'il s'agit de l'application d'une décision locale prise au moment des états généraux ! De plus, elle porte sur la santé des salariés, élément qui est du ressort des DP, même en présence d'un CHSCT !

**8 - Frais kilométriques :** suite à la nouvelle présentation de l'appli « Michelin », il y a des situations où l'option retenue ne correspond plus au texte ni à l'esprit de l'accord local. Les collègues souhaitent qu'un point soit fait sur ce qui doit être réellement appliqué. Des exemples seront donnés en réunion.

**Réponse de la Direction :** l'accord sur les déplacements professionnels prévoit que « les distances kilométriques sont appréciées, au choix du salarié, par le biais du site *viamichelin.com* suivant l'itinéraire privilégiant l'autoroute ou l'itinéraire conseillé [...]. L'appli *viamichelin.com* propose désormais entre 1 et 3 itinéraires conseillés et il suffit de cocher l'option « Favoriser les autoroutes » pour obtenir l'itinéraire privilégiant l'autoroute. Les deux options retenues par l'accord local peuvent donc bien être choisies par les salariés.

**Commentaires SPBA/CGT :** suite à plusieurs échanges, il faut savoir que le salarié reste conforme à l'accord s'il prend l'un des 3 parcours signalés par le site « *viamichelin* » et le nombre de km correspondant au parcours choisi.

**9 - Changement de départements :** lors des changements entre les anciens groupes pour arriver aux départements, des commerciaux se sont retrouvés dans des points de vente qui ne sont pas dans leur département d'origine et/ou d'habitation. Depuis, leurs demandes de rapprochement ont des difficultés à être prises en compte. Quelle est la procédure pour que cette situation puisse être prise en compte ?

**Réponse de la Direction :** les collaborateurs concernés sont invités à contacter leur Chargé du Développement RH afin de pouvoir échanger avec eux sur les possibilités d'affectation et de mobilité.

**Commentaires SPBA/CGT :** OK, nous verrons si cette alternative est efficace.

**10 - clients en portefeuille :** pourquoi dans les visites de portefeuille, taux de mise à jour du DRC, il est intégré des clients fictifs, décédés, ayant quitté la CEPAL, prospects, etc. ?

**Réponse de la Direction :** les fichiers sont nettoyés progressivement lors de la clôture des comptes.



**Commentaires SPBA/CGT :** cette question, selon la Direction, ne serait pas dans l'attribution des DP... sauf qu'elle porte sur le cœur du métier et que cela influe sur l'appréciation et, a fortiori, sur l'évolution de la rémunération.

**11 - Représentation du Personnel :** pourquoi, dans la part variable, les différentes absences dues aux mandats ne sont pas prises en compte lors du calcul des objectifs ?

**Réponse de la Direction :** Les différentes absences liées aux mandats de représentation du personnel sont prises en compte au moment du calcul de part variable. En effet, les représentants du personnel perçoivent un montant de part variable : pour partie basé sur leurs résultats rapportés à leur temps de « production » selon les règles définies pour leur métier ; pour partie basé sur la performance collective de leur entité par rapport au temps consacré à leurs mandats. Par ailleurs l'ETP retenu pour la détermination de l'objectif collectif d'une entité prend en compte un niveau d'absence théorique pour les représentants du personnel.

**Commentaires SPBA/CGT :** il n'est pas sûr que tous les managers aient cette notion en tête, malgré tout il faudrait quelques cas précis afin de vérifier si ce qui est dit est réellement appliqué.

**12 - Bilans retraite :** une promotion est-elle en cours ? La Direction peut-elle rappeler quels sont les critères pour en faire partie ? Est-ce automatique ou faut-il faire une demande ?

**Réponse de la Direction :** les bilans commandés pour une trentaine de collaborateurs en fin d'année 2014 n'étant pas tous finalisés, il n'a pas été lancé de nouvelle commande afin de ne pas faire attendre inutilement les salariés. Les salariés sont sélectionnés automatiquement en fonction de leur date de naissance, la priorité étant donnée aux salariés les plus âgés en activité.

**Commentaires SPBA/CGT :** nous sommes quand même fin 2015 !

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

**Prochaine réunion DP Auvergne :** vendredi 13 novembre 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand

**Vos représentants SPBA/CGT :** Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).



1 – **Calendrier 2016 des réunions DP Auvergne** : à lire le calendrier des Réunions IRP remis au CE, nous proposons une modification en décalant la réunion plénière DP Auvergne de septembre 2016 au mercredi suivant ?

**Réponse de la Direction** : cette proposition pourrait être accueillie si la réunion du mois d'août 2016 n'a pas lieu.

**Commentaire SPBA CGT** : pourquoi la réunion du mois d'août n'aurait pas lieu ? Cela fait plus de 25 ans qu'il y a toujours eu des questions en août, décréter autre chose est irrespectueux des salariés et de ses représentants.

En ce qui concerne les élus SPBA/CGT, il est sûr qu'ils ne valideront pas une éventuelle carence de question par anticipation (motif légal d'annulation d'une réunion DP).



2 – **Recouvrement négocié**. Parfois seul le compte défectueux est rattaché et tout le reste de la gestion reste en gestion agence : pourquoi la totalité de la relation client ne bascule-t-elle pas au recouvrement négocié ?

**Réponse de la Direction** : sur le marché des particuliers, le paramétrage défini par la CEPAL depuis 2011, fait basculer automatiquement au service recouvrement, les « clients bancaires » présentant une infraction sur leur compte de dépôt ou sur leurs échéances de prêt. Le service recouvrement ne prend pour autant pas en gestion les comptes et prêts des autres clients bancaires de la relation qui ne sont pas présents au RPM.

**Commentaire SPBA CGT** : voilà qui est clair.

3 – **Fiabilité du fichier client** : il semble que l'adresse d'un client peut être modifiée par nos soins uniquement par une mise en concordance avec le fichier de la Poste. Quel document doit être mis dans le DRC dans ce cas ?

4 – **DRC complet, critère d'intéressement** : lorsqu'une anomalie survient sur la souscription d'un PEA, il est impossible de réimprimer le contrat d'ouverture. Quel document doit-on éditer pour que le DRC soit complet ? Cela peut-il avoir un impact sur l'enveloppe I3 ? Si oui lequel ?

**Réponses de la Direction** : le justificatif d'adresse doit appartenir à la liste des documents retenus par BPCE (voir Espace Conformité). Les documents contractuels tels que les contrats de souscription de produit ne relèvent pas du DRC mais du DCT (dossier contractuel). Leur présence ou leur absence n'a donc aucune incidence sur les indicateurs de complétude ou de conformité retenus pour le calcul de l'Intéressement.

**Commentaire SPBA CGT** : espérons que ces précisions puissent être utiles et que la conformité soit ainsi validée.

5 – **Agence Media et MBL** : quelle sera l'heure de sortie anticipée les 24 et 31/12/15 pour les collègues qui sortent normalement à 20 heures ?

**Réponse de la Direction** : comme nous l'avons indiqué lors de la dernière réunion du CE, une communication sera délivrée à ce sujet aux salariés concernés par une sortie anticipée les 24 et 31 décembre, courant décembre 2015.

**Commentaire SPBA CGT** : il serait bon que cette communication soit faite rapidement.

6 – **Part variable 2015** : nombre de collègues nous demandent quelles sont les évolutions survenues en cours d'année ? Pouvez-vous faire un point à aujourd'hui ?

**Réponse de la Direction** : les évolutions relatives à la part variable ont fait l'objet d'informations auprès du CE. Il appartient aux collaborateurs de se tourner vers leurs managers, en charge du suivi des indicateurs de part variable.

**Commentaire SPBA CGT** : pas sûr que tous nos managers soient capables de donner ces explications.

7 - **Parking Delille** : il est de plus en plus difficile, voire impossible de se garer sur le parking du Siège, une extension n'était-elle pas envisagée ?

**Réponse de la Direction** : aucune extension n'est envisagée à ce jour, une optimisation de la disposition des places de parking a été récemment effectuée afin de gagner quelques places de stationnement.

**Commentaire SPBA CGT** : l'augmentation du nombre de places a été si minime que personne ne s'est réellement aperçu du changement.

8 – **Garantie Saccef** : il semblerait que si la Saccef refuse de cautionner le prêt, il y a une certaine réticence à ne pas monter le dossier avec une autre garantie, pourquoi ?

Alors que la concurrence n'hésite pas à faire du crédit avec des cautions personnes physiques et sans frais de dossier n'est-ce pas pénaliser les commerciaux et prendre le risque de perdre de bons clients ?

**Réponse de la Direction** : Le schéma délégataire actuel privilégie effectivement le cautionnement de la SACCEF comme première garantie d'un prêt immobilier. Le refus de cautionnement de la SACCEF étant un indicateur de risque prépondérant. Les DA conservent néanmoins la possibilité d'autoriser le recours à une autre garantie.

**Commentaire SPBA CGT** : un peu plus de confiance en le commercial qui monte le dossier de prêt ne serait pas du luxe.

9 – **E Learning** : des renforts sont-ils prévus afin de permettre aux agences de s'organiser afin d'effectivement réaliser les 15 ou 16 heures de formation avant le 31 décembre 2015 ?

**Réponse de la Direction** : cette question a fait l'objet d'un point à l'ordre du jour de la précédente réunion du CE.

**Commentaire SPBA CGT** : on a bien compris qu'il n'y aura pas de renfort. Dites-nous de quoi vous avez besoin et on vous dira comment vous en passer !

10 – **Reprise après une longue maladie** : une mesure ne devait-elle pas être mise en place lorsqu'un salarié de retour de longue maladie ne perçoit qu'un versement très en dessous de sa rémunération habituelle ?

**Réponse de la Direction** : cette mesure avait effectivement été actée dans la mesure du possible (étalement de la régularisation de salaire). Le ou les salariés qui seraient concernés doivent se rapprocher du service de Gestion du Personnel.\*

**Commentaire SPBA CGT** : si vous êtes dans cette situation, n'hésitez à vous rapprocher du service de Gestion du Personnel. Il est quand même anormal de se retrouver sans salaire à son retour de longue maladie.

11 - **Cotisations Prévoyance et BPCE Mutuelle au 01/01/16** : les changements qui vont intervenir au 1<sup>er</sup> janvier 2016 sont prévus de l'être à coût constant (cumul des 2 cotisations) pour les salariés mais une petite différence est susceptible d'accompagner ces évolutions (temps partiels principalement). Nationalement il a été convenu que ces quelques cas seraient pris en charge par les Entreprises locales. En pratique, comment cela va-t-il se passer, est-ce que cette compensation sera intégrée directement ou est-ce que les salariés concernés devront se signaler ? Ou autre ?

**Réponse de la Direction** : le dispositif qui sera mis en place est à l'étude



**Commentaire SPBA CGT** : combien de temps va durer cette étude ? Nous serons attentifs à la solution apportée.

12 - **GPEC** : le dernier accord prévoit un abondement de 7% alors que le précédent indiquait 5 %. A partir de quelle date le nouvel accord a-t-il effectivement été appliqué ? Concerne-t-il les salariés qui auraient débuté un temps partiel sous l'accord précédent ?

**Réponse de la Direction** : les mesures relatives à l'accompagnement des « seniors » prévues par l'accord relatif à la GPEC Groupe signé le 20 janvier dernier sont applicables depuis le 1er janvier 2015 jusqu'au 31 décembre 2017. Ces mesures concernent tous les salariés de 58 ans et plus, remplissant les conditions définies par l'accord et ayant demandé, à compter du 1er janvier 2015, à bénéficier du dispositif de temps partiel de fin de carrière prévu à l'article 4.5.3. Le Groupe BPCE a néanmoins décidé d'appliquer un principe de faveur aux salariés entrés dans le dispositif du précédent accord relatif à la GPEC. Aussi, à compter du 1er janvier 2015, les salariés déjà bénéficiaires d'un temps partiel de fin de carrière ont pu prétendre à une majoration de salaire de 7% (contre 5% au titre de l'accord précédent).

**Commentaire SPBA CGT** : cette précision méritait d'être confirmée...

**Prochaine réunion DP Auvergne** : mercredi 2 décembre 2015, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

Vos représentants SPBA/CGT : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).





**1 – MBL et E-MEDIA et permanence du 2 janvier :** cette permanence est-elle utile alors que les call-flows ne sont plus dans le périmètre d'activité et, qu'à l'usage, les problèmes rencontrés ces jours-là par les clients ne peuvent souvent pas être résolus (*refus GAB, blocages cartes, etc...*), ce qui attise leur mécontentement ?

**2 – Permanence du 2 janvier (2) :** si les équipes rencontrent un problème informatique ou logistique, une permanence est-elle assurée ?

*Réponses de la Direction : il ne s'agit pas d'une permanence mais d'un fonctionnement classique de l'agence eMedia jusqu'à 14h00 un samedi. La Direction Logistique assure une astreinte tous les jours de l'année (via des numéros d'urgence à contacter) et une Hotline Technique informatique dédiée fonctionne pour l'agence eMedia au niveau national.*

**Commentaire SPBA CGT :** espérons que l'encadrement de MBL et E-MEDIA sera présent au grand complet pour épauler les collègues qui assureront cette permanence.

**3 – Appel à candidatures :** lorsqu'un collègue postule et qu'il est reçu pour un entretien, quel est le délai pour recevoir une réponse et sous quelle forme est-elle annoncée ? De qui doit-il se rapprocher si aucune réponse ne lui est délivrée ?



*Réponse de la Direction : il n'est pas possible de prévoir un délai fixe pour les réponses aux appels à candidature internes puisque ce délai peut être impacté par le nombre de postulants, par la durée de l'appel à candidature. Le collaborateur est informé par tous moyens (appel téléphonique, mail, entretien...) de la suite donnée à sa candidature et est invité à solliciter son Chargé de Développement des Ressources Humaines s'il souhaite obtenir des explications complémentaires ou attend une réponse.*

**Commentaire SPBA CGT :** un message au postulant à la fin de l'appel à candidature de la part de la DRH confirmant que sa candidature est retenue... ou non, ne serait pas de trop.

**4 – Charte déontologique :** quels sont les critères qui définissent les « collaborateurs sensibles » ? Une liste de poste est-elle établie et consultable ?

*Réponse de la Direction : la définition des collaborateurs « sensibles » figure à l'article 5.1 de la Charte de Conformité et de Déontologie annexée au Règlement Intérieur de l'Entreprise. La liste des collaborateurs « sensibles » est tenue et mise à jour par le responsable de la Conformité. Ce dernier avise individuellement et par écrit les collaborateurs de leur appartenance à la catégorie des collaborateurs sensibles.*

**Commentaire SPBA CGT :** il ne faudrait pas que cette liste soit un fourre-tout où certains collaborateurs pourraient s'y retrouver sans avoir ce profil.

**5 – Sécurité et réunions sur Paris :** alors que la majeure partie des Caisses ont demandé à leurs salariés s'ils voulaient partir à Paris pour les différentes recettes la semaine après les attentats, la CEPAL n'a fait aucune démarche en ce sens. Pourquoi ?

*Réponse de la Direction : chaque entreprise a été laissée libre d'intervenir ou non sur son organisation interne face aux événements survenus à Paris. La CEPAL n'a pas souhaité annuler systématiquement tous les déplacements et réunions organisés sur la région parisienne.*



**Commentaire SPBA CGT :** nous laissons à chacun le soin d'avoir son idée sur cette réponse, mais la position prise par les autres Caisses d'Epargne semble assurément judicieux.

**6 – Prise en charge financière du repas de fin d'année** : dans certaines agences et services, les repas de fin d'année sont pris en charge par la Caisse et dans d'autres, non. Ne devait-il pas y avoir une règle commune ?



***Réponse de la Direction*** : au niveau du réseau commercial une règle commune existe : l'attribution d'un budget spécifique pour ce type de manifestation/ou moment de convivialité. Il appartient ensuite à chaque agence de s'organiser en fonction de ce budget. Les Directions des services centraux disposent quant à elles une ligne budgétaire de « fonctionnement » qui peut être utilisée à cet effet.

**Commentaire SPBA CGT** : ... c'est aussi pourquoi des suggestions d'utilisation pourraient être communes.

**7 – Agence AURILLAC Carmes** : au-delà de la fermeture du point de vente, confirmez-vous la fermeture du distributeur des Carmes, pourtant un des plus rentables du bassin d'Aurillac ?

***Réponse de la Direction*** : cette question a été soulevée lors d'une précédente réunion du Comité d'Entreprise et ne relève pas des attributions des Délégués du Personnel.

**Commentaire SPBA CGT** : lorsque des décisions sont incompréhensibles, il est évident que les IRP, dans leur ensemble, sont en droit, voire en devoir, de poser les questions appropriées sur le sujet.

**8 – Agence de Domérat** : à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2015, il y a réouverture des opérations de guichet à la journée, pourquoi ce revirement de situation ?

***Réponse de la Direction*** : la décision de retour à un fonctionnement classique d'ouverture à la clientèle a été prise en raison de la proximité de l'agence avec plusieurs établissements concurrents assurant une gestion des opérations transactionnelles sur l'après-midi.

**Commentaire SPBA CGT** : comme quoi, quand on veut, on peut.

**9 – Intéressement - Participation** : pouvez-vous nous dire une estimation des enveloppes ?

***Réponse de la Direction*** : cette information sera délivrée au Comité d'Entreprise

**Commentaire SPBA CGT** : ... malgré que les rémunérations du Personnel fassent partie des prérogatives des DP.



**10 – Formation E-Learning** : pourquoi des formations e-learning (notamment celle sur les RC entreprises 210 mn) ont été annulées, d'autant qu'aucune explication n'a été fournie. Les collègues ne pourraient-ils pas avoir des précisions dans de telles situations ?

***Réponse de la Direction*** : il a été accepté pour quelques métiers que ce module de formation en e-learning ne soit plus obligatoire, d'où la désinscription automatique des collaborateurs concernés

**Commentaire SPBA CGT** : il est sûr que cette préconisation n'est pas connue de toutes les agences et que certains managers continuent à faire comme si de rien n'était.

**Prochaine réunion DP Auvergne** : vendredi 8 janvier 2016, 9h30 à Clermont-Ferrand

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

**Vos représentants SPBA/CGT** : Maryse DANTONNET, Catherine MOREAU, Philippe DUMAS, Philippe BOUDIER, Christian PRADAL, Alain BARASINSKI, Eric MAHIDDINE (AS).