



Union  
syndicale  
**Solidaires**

Sud Caisse d'Épargne, 35 Bd Sébastopol, 75001 PARIS  
Sud Caisse d'Épargne d'Alsace 1 route du Rhin 67000 STRASBOURG  
7 avenue de la République 68000 COLMAR

adresse de messagerie : [contact@sudcea.org](mailto:contact@sudcea.org)

☎ : 06 83 33 27 81 – Site Internet : [www.sudcea.org](http://www.sudcea.org)

## REPONSES AUX QUESTIONS DES DELEGUES DU PERSONNEL SUD REUNION DU 28 mai 2010

### QUESTION 1 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

Quel est le nombre d'heures supplémentaires effectuées, payées et récupérées, pour le mois d'avril 2010 ?

**Réponse :** *Il n'y a pas d'heures supplémentaires payées. Par ailleurs, il n'y a pas eu de demandes d'heures supplémentaires pour récupération.*

### QUESTION 2 : EVOLUTION DES EFFECTIFS

Quels sont les mouvements d'effectifs enregistrés depuis début avril (départs, embauches, CDD) ? Et quel est l'effectif inscrit à ce jour ?

**Réponse :** *ETP inscrit 319,90 ; ETP au travail 290,73. Pour le mois d'avril il n'y a pas eu d'entrées ni de sorties.*

### QUESTION 3 : RUPTURE CONVENTIONNELLE

Y-a-t-il eu de nouvelles ruptures conventionnelles depuis la dernière réunion DP ?

**Réponse :** *Aucune rupture conventionnelle pour le mois d'avril.*

### QUESTION 4 : ETIQUETAGE DEVELOPPEMENT DURABLE

En juin 2007, le groupe Caisse d'Épargne avait annoncé le début de travaux préparatoires au programme « Bénéfice futur » donnant la possibilité aux clients d'intégrer des critères environnementaux et sociaux dans le choix de leurs placements. Cette annonce était en son temps une innovation saluée par les médias.

Or le 23 mars dernier, le groupe a décidé de suspendre l'étiquette développement durable sans en communiquer les raisons.

Quelle est la raison de ce brusque revirement qui se situe à contre courant des attentes des citoyens ?

**Réponse :** *Le programme Bénéfices Futur était propre aux Caisses d'Épargne. La création du Groupe BPCE ne remet absolument pas en cause l'engagement de nos enseignes pour le développement durable.*

*D'une part, les produits spécifiques de notre offre continueront à être commercialisés (Ecureuil Bénéfices Environnement, ECO PTZ, Crédits photovoltaïques).*

*D'autre part, dans le cadre du projet stratégique BPCE 2010-2013 figure en clair l'engagement de toute les entités du Groupe dans une démarche de réduction de l'emprunte carbone :*

- *Réalisation d'un bilan carbone pour les entités ne l'ayant pas encore fait (la démarche en en cours à la CEA)*
- *Réduction des émissions carbone pour les entités ayant déjà réalisé leur bilan carbone.*

## **QUESTION 5 : DES PROS POUR DES PROS !**

Courant du mois de mai, la CEA a lancé une campagne de reconquête des ses clients pro, en envoyant un courrier aux titulaires de comptes inactifs. Ces courriers étaient agrémentés du slogan « des pros pour des pros ».

Or le ciblage était entaché d'une erreur au niveau des agences domiciliatrices des comptes.

La CEA est-elle certaine de convaincre ces clients qui ont pris un certain recul vis à vis de la CEA avec un seul slogan ?

**Réponse :** *Cette opération de communication est dédiée aux clients pro inactifs. Elle a pour objectif de tenir informée cette clientèle des progrès réalisés par la CEA et d'entretenir le lien avec ces clients en marquant l'intérêt que nous leur portons.*

## **QUESTION 6 : NOSTALGIE ?**

Un autre courrier adressé aux clients Pro, leurs annonçant la prochaine renumérotation de leur compte, était quant à lui daté du 14 mai 2003.

Certes, l'erreur est humaine, mais la crédibilité de notre entreprise est sérieusement écornée par la multiplication des erreurs.

Que compte faire la direction pour redresser la barre ?

**Réponse :** *il s'agit d'une des rares erreurs commises dans le cadre la migration qui n'a donné lieu à aucune conséquence majeure.*

## **QUESTION 7 : « LES BEAUX JOURS DE L'ASSURANCE »**

Les kits « les beaux jours de l'assurance » livrés aux agences, portaient pour une fois bien leur nom. En effet « le cahier de diagnostic » comporte une erreur de tarif en annonçant un tarif mensuel de 4 € pour la protection juridique alors que ce tarif est à 5 €.

Un message a bien été adressé au réseau commercial pour signaler cette erreur.

Mais à force de multiplier les erreurs, les commerciaux sont de plus en plus dubitatifs ?

Comment la direction peut-elle expliquer de si grossières erreurs ?

**Réponse :** *Ces kits ont été mis à disposition par GCE assurances. Dès que la Direction a eu connaissance de ces écarts, un message a été adressé au réseau commercial.*

## **QUESTION 8 : JOURS DE CONGES POUR EVENEMENT**

De plus en plus de salariés de religion non catholique sont offusqués de ne pas pouvoir bénéficier de jours de congés pour événement liés à leur propre religion.

Cette pratique apparaît comme discriminatoire et les DP SUD estiment qu'il serait de bon ton de faire évoluer les pratiques au sein de la CEA et du groupe, avant que ce ne soit la HALDE qui soit appelée à se prononcer.

Que compte faire la direction pour mettre fin à cette discrimination ?

**Réponse :** *Les congés pour événement familiaux relèvent des statuts du personnel des Caisses d'Épargne. Ces congés ne concernent pas uniquement la religion catholique comme cela est affirmé par les délégués du personnel.*

## **QUESTION 9 : REMAILLAGE DU RESEAU**

La direction a dévoilé son projet de remailage du réseau qui prévoit notamment l'ouverture de 3 agences dans le sud du département 68.

Dans quel délai la direction estime-t-elle pouvoir concrétiser ce projet ?

A-t-elle déjà des pistes de locaux éventuels ?

**Réponse :** *Cette question est du ressort du Comité d'Entreprise et du CHSCT.*

## **QUESTION 10 : REMAILLAGE DU RESEAU (SUITE)**

Quelles en sont les conséquences pour le personnel des agences concernées en matière de mutation, déplacement, promotion ?

Quel est l'effectif cible des agences concernées ?

Quel sera le format des agences concernées ?

**Réponse :** *Cette question est du ressort du Comité d'Entreprise et du CHSCT.*

## **QUESTION 11 : FORMATION**

Quelles sont les formations dispensées par des organismes externes à la CEA, et quels sont ces organismes ?

**Réponse :** *Des organismes externes ont recherchés lorsque l'entreprise ou le groupe ne peut pas répondre aux besoins exprimés.*

## **QUESTION 12 : FORMATION MANAGERS**

Quelles sont les formations internes et externes dispensées aux managers et quels sont les organismes externes ?

**Réponse :** *Les formations prévues pour les managers et d'une manière générale pour les collaborateurs de l'entreprise, sont définies dans le cadre du plan de formation qui fait l'objet d'une présentation annuelle au Comité d'Entreprise.*

## **QUESTION 13 : PLAGES D'OUVERTURE DES AGENCES**

La direction pourrait-elle fournir l'organisation des agences du réseau commercial Sud en matière de plages d'ouverture :

- agences dont trésorerie en continu
- agences dont plages conseils (agences fermées)
- agences dont plages de trésorerie réduites (agences ouvertes)

**Réponse :** *Les horaires d'ouverture des agences aux clients sont affichés dans chaque agence.*

## **QUESTION 14 : SALAIRES MEDIANS**

Quel est le salaire médian des catégories T3, TM4, TM5, CM6 et CM7 à la CEA ?

**Réponse :** voici un tableau récapitulatif au 30 avril 2010 :

<i>Classification</i>	<i>Nbre</i>	<i>Salaires médian</i>
<i>T 3</i>	<i>198</i>	<i>28 337</i>
<i>TM4</i>	<i>360</i>	<i>30 209</i>
<i>TM5</i>	<i>105</i>	<i>34 344</i>
<i>CM6</i>	<i>194</i>	<i>40 106</i>
<i>CM7</i>	<i>83</i>	<i>47 652</i>

## QUESTION 15 : INTERESSEMENT

Quel est le nombre de salariés qui ont demandé le versement de l'intéressement ?

**Réponse :** 765 salariés ont demandé le versement total ou partiel de leur intéressement sur leur compte.

## QUESTION 16 : PART VARIABLE

Quels sont les % de masse salariale versés par agences ?

Y-a-t-il des agences qui ne perçoivent pas de part variable, si oui lesquelles ?

**Réponse :** le pourcentage moyen de part variable du réseau commercial est de 3,58%. Certaines agences n'ont pas touché d PV au titre du benchmark (Colmar Centre, Colmar St-Joseph, Mulhouse Réunion, Sélestat Centre).

## QUESTION 17 : SUIVI ET COMPREHENSION DE LA PART VARIABLE

Les salariés ont clairement fait savoir que le système de la part variable et son suivi était totalement inexistant et donc incompréhensible.

Que compte faire la direction pour améliorer cette situation ?

**Réponse :** le règlement de la part variable est annuellement présenté au Comité d'Entreprise. Le système de suivi Score est mis à disposition via l'intranet.

## QUESTION 18 : COURS CHF POUR LES FRONTALIERS

Le cours du CHF disponible sur le nouvel applicatif Devises est nettement plus défavorable que le cours précédemment appliqué aux frontaliers.

Or il s'avère que ce marché est particulièrement concurrentiel et que nous avons des établissements bancaires très performants en face de nous sur cette question.

La direction compte-t-elle réagir avant que des dégâts irréversibles ne soient constatés ?

**Réponse :** Dans ce domaine, la volonté de la CEA est de rester concurrentielle par rapport à ses concurrents tout en conservant une marge nécessaire à la rentabilité des opérations citées.

L'observation régulière des taux pratiqués par nos confrères permet, le cas échéant, d'ajuster nos propres conditions tarifaires ?

## QUESTION 19 : RENUMEROTATION DES COMPTES

De nombreux clients particuliers nous reprochent de ne pas avoir été informés de la renumérotation de leur compte.

Il aurait effectivement été de bon ton de les en informer individuellement.

Pourquoi un tel manquement, qui nuit à la qualité de notre service ?

**Réponse :** *Une information a été réalisée par voie d'affichage et PLV en agence. Une PLV migration a été insérée dans les relevés de compte envoyés entre le 6 et le 15 mai à tous nos clients particuliers et professionnels. Le courrier individuel n'a pas été retenu pour des raisons budgétaires sauf pour les clients pros, SC et GP.*

## QUESTION 20 : SUPPORTS NUMEROS DE COMPTES

Suite à renumérotation de nombreux comptes clients, il serait souhaitable, plus particulièrement pour les agences LSC+, de pouvoir remettre aux clients un support cartonné avec leurs numéros de compte, comme cela se faisait par le passé.

La direction envisage-t-elle de faire fabriquer de tels supports ?

**Réponse :** *Les clients ont accès à leur nouveau numéro de compte sur Internet et sur les BLS. Il ne semble pas opportun de créer un support spécifique.*

### Les délégués du personnel SUD CEA

Romain BLEHS - Anne-Marie DESCHLER - Jean FEUZ - Martine HEIL  
Elisabeth SCHWOB - Raoul SEILER