



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 DE LA REUNION DU 18 juin 2010

### QUESTION 1 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

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

**Réponse :** *en mai 2010 il y a eu 23,25 heures supplémentaires payées. Par ailleurs, il n'y a pas eu de demandes d'heures supplémentaires à récupérer.*

### QUESTION 2 : HEURES SUPPLEMENTAIRES MIGRATION

Quel est le nombre d'heures supplémentaires effectuées pendant le week-end de la bascule informatique ?

**Réponse :** *Pour les réseaux commerciaux Nord et Sud 549 heures supplémentaires ont été effectuées pendant le week-end de la bascule.*

### QUESTION 3 : DECLARATION DES HEURES SUPPLEMENTAIRES

De nombreuses caisses d'épargne qui utilisent également le logiciel Office RH, ont opté pour la saisie directe par les salariés des heures supplémentaires effectuées, ces heures étant par la suite soumises à validation par le supérieur hiérarchique au même titre que les congés.

Pourquoi la CEA n'instaure-t-elle pas ce système, qui avait en son temps été évoqué par Mme PAQUET, comme une évolution envisageable ?

**Réponse :** *Le recours au dispositif d'heures supplémentaires est obligatoirement soumis à la validation de la hiérarchie et ceci préalablement à l'exécution du dépassement d'horaire.*

### QUESTION 4 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

Comment la direction explique-t-elle le faible nombre d'heures supplémentaires déclarées, alors que selon l'enquête sur les risques psychosociaux 80 % des salariés auraient indiqué faire des heures supplémentaires.

Comment la direction compte-t-elle résoudre cette contradiction ?

**Réponse :** *Les DP SUD ont une lecture erronée de l'enquête. Il est rappelé que les heures supplémentaires sont accomplies à la demande de la hiérarchie et avec son accord préalable.*

## QUESTION 5 : EVOLUTION DES EFFECTIFS

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

**Réponse :** *ETP inscrits 318,88 ; ETP au travail 290,46. Pour le mois de mai 2010 10 n'y a pas eu d'entrées ni de sorties.*

## QUESTION 6 : RUPTURES CONVENTIONNELLES

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

**Réponse :** *Aucune rupture conventionnelle pour le mois de mai.*

## QUESTION 7 : COURS DEVICES

Les cours des devises applicables aux salariés depuis la migration ne correspondent plus aux conditions fixées par l'accord local.

En effet, si l'on compare le cours appliqué actuellement au cours d'achat client, le surcoût pour 100 USD est de 10€.

La direction a-t-elle déjà trouvé une solution afin de rétablir le niveau de cours devises applicable aux salariés avant la migration ?

**Réponse :** *L'achat de devises pour les collaborateurs se fait via l'outil CPOR en choisissant l'écran n°2 « Renseignements client » catégorie 2= Personnel. Le cours de change servi aux collaborateurs est exonéré de frais et de commissions de change. Il s'agit du prix coutant, la CEA n'appliquant aucune marge aux collaborateurs sur le prix d'achat de ces devises.*

*Par rapport à la situation antérieure à la bascule MySys il subsiste encore une différence au niveau du cours appliqué aux collaborateurs. Deux démarches ont été enclenchées : d'une part une évolution de l'outil MySys sur ce point et, d'autre part, la faisabilité d'appliquer un cours préférentiel qui permettrait de gommer le différentiel encore existant à ce jour. Une réponse devrait être apportée concernant ce 2<sup>ème</sup> point avant la période des congés d'été.*

## QUESTION 8 : HORAIRES DES FORMATIONS

Les horaires des formations organisées le matin (08h30 à 12h15) dépassent les horaires de travail des salariés, en raison des temps de déplacement qui se rajoutent.

Cela conduit de nombreux salariés à réduire leur pause déjeuner afin de pouvoir regagner leur poste de travail en début d'après-midi.

Les salariés demandent que ces horaires n'empiètent plus à l'avenir sur leur temps libre.

Que compte faire la direction pour répondre à cette demande et que compte-t-elle faire pour régulariser ces dépassements d'horaires ?

**Réponse :** *L'heure des actions de formation, déployées notamment dans le cadre du développement des compétences de nos collaborateurs est en adéquation avec le programme dispensé. Si les salariés ont des contraintes de transport, ils ont la possibilité après avoir prévenu le formateur de quitter la formation avant m'heure prévu.*

## QUESTION 9 : FACTURATION BAD INTERNET

Les salariés sont confrontés à de nombreuses réclamations de clients, depuis la mise en place de la facturation pour l'accès banque à distance par internet hors forfait.

Ces réclamations nécessitent de nombreuses ristournes qui sont fastidieuses.  
Les salariés sont demandeurs de la mise en place d'une procédure d'exonération de cette facturation.

Cela est-il possible ?

**Réponse :** *Il n'est pas prévu de procédure d'extourne. Si un client est à potentiel, l'agence peut faire une remise commerciale sur son budget. Notre tarification est la moins chère du marché.*

## QUESTION 10 : DRC

Les dossiers clients numérisés avant la migration n'apparaissent pas directement sur les synthèses des clients, qui indiquent l'absence DRC, ce qui irrite de nombreux salariés.

Aussi, les salariés aimeraient savoir si une solution de transfert des données déjà numérisées est envisagée dans un avenir proche ?

**Réponse :** *La phase de reprise est planifiée théoriquement pour début septembre pour les 4 caisses de la dernière vague de migration. Cette situation avait été identifiées et communiquée avant la migration.*

## QUESTION 11 : DRC SUITE

Depuis la migration, seuls les documents édités et figurant sur la feuille code barre sont à joindre pour l'envoi à la numérisation.

Mais qu'en est-il des autres documents, notamment pour les agences qui n'ont plus de dossiers clients ?

Et quel est le sort des documents transmis ne figurant pas sur la feuille code barre ?

**Réponse :** *La plupart des documents même s'ils ne figurent pas sur la page de garde doivent être transmis avec les pièces comptable à la numérisation. Un contrôle est effectué à réception par I-DaTech. Les documents non éligibles à la numérisation sont mis de côté en attendant de pouvoir être traités ? Il ne sont en aucun cas perdus. Une communication intégrant un mode opératoire détaillé par famille de produits et services (ex : procurations, prélèvements extérieurs, échéanciers...) sera diffusée début juillet.*

## QUESTION 12 : COCLICO

Les salariés ont découvert qu'une nouvelle icône vient d'apparaître sur les synthèses clients qui semble faire double emploi avec le dossier client.

Quel est l'intérêt de cette double saisie ?

**Réponse :** *Ce nouvel outil qui est un plus pour les commerciaux sera mis en marché à compter du 5 juillet. Toutes les informations seront démultipliées fin juin début juillet. Coclico ne fait pas double emploi avec le dossier client mis sera utile pour la complétude des dossiers et pour le devoir de conseil en matière de valeurs mobilières.*

## QUESTION 13 : PART VARIABLE

Les salariés se sont émus pour ne pas dire plus, du montant de la part variable versée aux membres du directoire, alors que nombreux d'entre eux se sont vus octroyer quelques miettes.

Comment la direction peut-elle justifier de telles différences ?

**Réponse :** *L'attribution de la part variable des membres du Directoire s'inscrit dans le cadre de leur relation contractuelle avec la CEA, qui prévoit une rémunération fixe et un montant de part variable pouvant aller jusqu'à 80% pour le président du Directoire*

*et 50% pour les membres du Directoire. La détermination du niveau de part variable s'effectue à partir de critères relatifs à l'activité du groupe, l'activité de l'entreprise et des critères individualisés par membre du Directoire. Ce niveau est déterminé par un comité de rémunération composé de membres du COS et du censeur de BPCE, en fonction de l'atteinte des objectifs.*

## **QUESTION 14 : REPARTITION DE LA PART VARIABLE**

De nombreux salariés s'interrogent quant à la répartition même de la part variable et se posent de nombreuses questions telles que :

- Comment est-il possible, qu'à résultats quasi-équivalents, des GC perçoivent des parts variables avec un écart énorme (allant du simple au triple) ?
- Comment est-il possible qu'à résultats commerciaux moindres, un montant supérieur peut leur être versé ?
- Comment est-il possible que des GC dont les résultats sont très bons ( aux dires des EMI avec DA) perçoivent-ils moins que d'autres GC ou CC aux résultats moindres ?
- Comment la DRH explique-elle ses ambiguïtés ?
- Est-ce un bon moyen afin de générer une cohésion d'équipe et de motiver les commerciaux ?
- A quoi servent les statistiques GERC , alors que les répartitions semblent se faire davantage à la tête du client ?

**Réponse :** *Les enveloppes distribuées dans les agences sont déterminées, conformément au règlement de Part Variable, en fonction des classements SCORE des agences et des Groupes, et non en fonction des résultats individuels.*

*SCORE AGENCE détermine : Une enveloppe collective répartie proportionnellement au salaire et une enveloppe individuelle à répartir par le DA entre les membres de l'équipe.*

*SCORE QUALITE, CONFORMITE et RISQUES détermine le reste de l'enveloppe individuelle à répartir par le DA entre les membres de l'équipe.*

*SCORE GROUPE détermine une enveloppe que le DG peut répartir entre les membres du Groupe.*

*Chaque DA e DG peut répartir la Part Variable individuelle dans la limite de l'enveloppe qui lui est allouée.*

## **QUESTION 15 : ABSENCE DE PART VARIABLE**

La direction a indiqué que d'un côté 4 agences n'ont pas touché de part variable au titre du benchmark et d'un autre côté que 82 salariés n'ont pas touché de part variable.

Comment ces chiffres sont-ils compatibles ?

**Réponse :** *Il s'agit de 4 agences au sein du Réseau commercial SUD qui ont perçu une part variable au titre du benchmark et 82 personnes qui n'ont pas perçu de part variable au niveau CEA.*

## **QUESTION 16 : CRE**

Certains salariés se plaignent de devoir renseigner les CRE au niveau du système informatique et en plus de devoir renseigner un tableau Excel.

Pourquoi un tel doublon ?

**Réponse :** *Sur Arpège, la production pouvait être suivie à travers les CRE. Sur Mysys, il a été demandé au réseau commercial et en attendant une évolution prévue en fin d'année de saisir les productions sur un tableur excel.*

*Par contre, sur Mysys la comptabilisation dans les CRE des produits vendus se réalise automatiquement (hors produits non gérés qui ne représentent qu'une petite partie des produits).*

*L'ensemble de ces explications et des modes opératoires sont traduites dans le cahier n°2 Mysys sur les CRA/CRE Mode d'emploi.*

## QUESTION 17 : MAD

De nombreux salariés se plaignent de la lourdeur et du manque de lisibilité du nouveau MAD et demandent des améliorations.

Y-a-t-il des évolutions programmées ?

**Réponse :** *Aucune évolution n'est programmée pour le MAD*

## QUESTION 18 : PROCEDURE DE CLOTURE DE COMPTES

Actuellement, la clôture de compte par VIB n'est plus possible et nécessite de passer par l'émission d'un chèque de banque, qui n'est pas très économique, ni en temps ni en papier. Quand est ce que cette transaction sera t-elle à nouveau opérationnelle ?

**Réponse :** *Depuis la bascule, il n'est plus possible de clôturer un compte par virement externe.*

## QUESTION 19 : CHEQUES DE BANQUE

La procédure d'émission de chèques de banque sur Mysys, prévoit l'impression du chèque par l'imprimante. Or à ce jour, la CEA procède encore par la rédaction manuelle des chèques.

Des salariés suggèrent de passer à la formule éditée par imprimante, ce qui représenterait un gain de temps et aurait l'avantage d'améliorer la présentation en rejoignant les standards en la matière.

Cette solution est-elle envisagée ?

**Réponse :** *Suite à une étude sur le sujet, il s'est avéré que la solution la plus sécurisée et la plus économique est bien la rédaction manuelle des chèques de banque.*

## QUESTION 20 : LA REUSSITE MYSYS

Certains salariés ont estimé qu'il aurait été de bon ton de mettre un peu de nuances dans les annonces de victoire au lendemain de la migration.

En effet, au fur et à mesure des jours qui passent, les salariés constatent qu'il y a des imperfections qui doivent être réglées au fur et à mesure.

Pourquoi une telle précipitation ?

**Réponse :** *La migration peut effectivement être considérée comme une réussite, compte tenu de la complexité et de la lourdeur de la procédure.*

## Les délégués du personnel SUD CEA

Romain BLEHS - Anne-Marie DESCHLER - Jean FEUZ - Martine HEIL

