



Union  
syndicale  
**Solidaires**

Sud Caisse d'Épargne, 24 Bd de l'Hôpital, 75005 PARIS  
Sud Caisse d'Épargne d'Alsace 1 route du Rhin 67100 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 23 Février 2011

### QUESTION 1 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

Quel est le nombre d'heures supplémentaires déclarées, payées et récupérées, pour le mois janvier 2011 ?

**Réponse :** *Pour le mois de janvier 2011 il n'y a eu d'heures supplémentaires payées ; il n'y a pas eu de demandes d'heures supplémentaires à récupérer.*

### QUESTION 2 : EVOLUTION DES EFFECTIFS

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

**Réponse :** *ETP inscrits 342,18 ; ETP au travail 314,04. Pour les mois de janvier 2011 il y a eu 7 entrées : 3 en CDD et 4 en CDI et 2 sorties : démissions.*

### QUESTION 3 : RUPTURE CONVENTIONNELLE

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

**Réponse :** *Il n'y a pas eu de ruptures conventionnelles pour le mois de janvier 2011.*

### QUESTION 4 : POSTES NON POURVUS

A ce jour il reste plusieurs postes vacants, générant de graves problèmes de fonctionnement pour les agences concernées.

Dans quels délais ces postes seront-ils pourvus ?

**Réponse :** *Les postes vacants sont pourvus dans les meilleurs délais en fonction des candidats rencontrés, retenus, et de leur disponibilité.*

### QUESTION 5 : EVOLUTION DES DOCUMENTS ASSURANCES

Les salariés ont découvert avec étonnement l'évolution de la présentation des documents d'assurance.

Ne serait-il pas judicieux d'informer le réseau commercial de ces évolutions avant leur mise en œuvre ?

**Réponse :** Les modifications apportées ont fait l'objet d'une brève nationale dans Culture Net. Les logos sur les contrats CNP ont changé avec notamment l'apparition du logo Natixis Assurances. A part cela, seuls les noms suivants ont changé : GCEA par BPCEA et BPCE par BPCE APS.

## QUESTION 6 : DECLASSIFICATIONS

Il semblerait que plusieurs salariés soient concernés par une déclassification.  
Quels sont les raisons de ces évolutions ?

**Réponse :** Les raisons d'une affectation sur un emploi de niveau de classification inférieur sont multiples (une non adéquation entre les compétences d'un salarié et le niveau de l'emploi occupé, une demande du salarié d'occuper un autre emploi de classification inférieur, une évolution de l'emploi et de sa pesée et donc de sa classification, une demande de mobilité pour rapprochement géographique qui ne peut être satisfaite que par l'occupation d'un emploi disponible de niveau de classification inférieur ...). Ces évolutions restent néanmoins marginales.

## QUESTION 7 : AGENCES FERMEES

Il est fréquent de trouver la porte de certaines agences closes par manque de personnel sans que cela ne semble émouvoir la direction.  
Les DP SUD estiment que cet état de fait est inadmissible par rapport au respect de la clientèle.  
La direction daignera-t-elle un jour prendre ce problème au sérieux ?

**Réponse :** Compte tenu de la taille modeste de la plupart de nos points de vente, il peut arriver qu'une agence soit amenée à fermer provisoirement (quelques heures ou une demi-journée), suite à des absences imprévues. La Direction est attentive à remédier dans les meilleurs délais à ces difficultés temporaires.

## QUESTION 8 : PROCEDURES CHANGE

La direction a récemment relevé une dégradation de qualité au niveau des envois de devises à CPOR.  
Cela n'est pas étonnant compte tenu de la complexité et de la diversité des procédures en place.  
Il serait urgent de revoir ces procédures afin de les uniformiser et de les simplifier.  
Que compte faire la direction dans ce domaine ?

**Réponse :** Nous sommes conscients de la lourdeur du système actuellement en place. Toutefois toutes les agences ne sont pas concernées par les trois procédures. MySys ne permettant pas d'avoir de caisses devises en agence, lors du déploiement après la migration seul l'applicatif CPOR pouvait répondre aux besoins de nos clients. Des audios seront réalisées avec les DA des agences concernées.

## QUESTION 9 : ENVELOPPES DEVISES

La présentation actuelle des enveloppes devises est totalement aberrante et source de nombreuses erreurs. Aussi, toutes les enveloppes comportent le choix entre compte euro et devises alors que les enveloppes à utiliser sont différentes selon le choix.  
Il serait urgent de les adapter à la réalité et de les différencier de façon explicite.  
Que compte faire la direction pour améliorer la situation ?

**Réponse :** La différenciation doit se faire par les couleurs propres à chaque profil. Une étude d'optimisation de la gestion des devises, notamment du CHF, va être initiée.

## QUESTION 10 : INTITULES CHEQUIERS

Le nombre de caractères disponibles pour les intitulés des comptes et chèquiers est insuffisant pour répondre aux situations de noms longs ou de cotitulaires non mariés.

Le groupe est-il en capacité de régler ce problème ?

**Réponse :** *Depuis la version de novembre il est possible de saisir un libellé complémentaire au niveau du compte de dépôt en ouverture ou par avenant – Communication Montée de version du 24/11/2010 – slide N°6.*

## QUESTION 11 : DEGATS OPERATIONS DRC

La vague de courriers envoyés pour les DRC continue de faire des ravages et entraîne de nombreuses clôtures de comptes parfois pour des sommes pouvant atteindre des dizaines de milliers d'euros pour un seul client.

Au vu de ce désastre, la direction compte-elle poursuivre dans cette voie en envoyant une nouvelle vague de courriers ?

**Réponse :** *L'envoi d'une nouvelle vague de courrier n'est pas prévu.*

## QUESTION 12 : DOSSIER FISCAL NATIXIS

Les agences viennent de réceptionner le dossier fiscal édité par NATIXIS, alors que ce document a été édité en mars 2010.

Comment peut-on expliquer qu'un document mette presque un an pour être diffusé, d'autant plus que les règles fiscales applicables ont évolué début de l'année ?

**Réponse :** *Il s'agit d'une erreur. Une information de destruction va être adressée au Réseau.*

## QUESTION 13 : REDRESSEMENTS URSAFF

La caisse d'épargne d'Ile de France vient de se faire redresser de 473 K€ par l'URSAFF au titre des sommes distribuées dans les challenges.

Cette pratique risque de se généraliser.

La direction compte-t-elle poursuivre avec ses pratiques actuelles au risque de se faire redresser ?

**Réponse :** *La Direction poursuit ces challenges appréciés des collaborateurs du réseau.*

## QUESTION 14 : SALAIRES MEDIANS

Quel est le salaire médian des différents niveaux de classification à la CEA début 2011 ?

**Réponse :** *Les données relevant des salaires sont communiqués dans le cadre du bilan social.*

## QUESTION 15 : PART VARIABLE 2010

Quel est l'enveloppe financière qui sera versée au titre de la part variable 2010 ?

Quand sera-t-elle versée ?

**Réponse :** *La Direction, comme elle l'a déjà communiqué notamment lors de la convention de la CEA, confirme que l'enveloppe de la part variable 2010 est de 1,7 millions d'euros et que le versement est prévu sur la paie de mars 2011.*

## QUESTION 16 : PLV

Dans le cadre de la nouvelle campagne publicitaire du groupe, les agences ont été amenées à retirer toute la PLV animalière.

De ce fait, les présentoirs sont pratiquement vides.

Comment la direction peut-elle expliquer ce manquement alors qu'une telle évolution est planifiée de longue date ?

**Réponse :** *Cela fait partie d'une campagne nationale. Nous sommes tributaires des livraisons qui doivent arriver courant mars.*

## QUESTION 18 : CONVENTION DE SERVICE DSB-RESEAU

La direction a récemment diffusé une belle plaquette couleur à l'occasion de la signature de la convention de service DSB/Réseau.

Or dans la pratique les demandes formulées par les agences restent souvent sans réponse.

Ne serait-il pas plus utile de renforcer les services supports que de tout axer sur la communication ?

**Réponse :** *Le taux d'appels répondus en janvier est de 76 %. Les agences ne restent donc pas souvent sans réponse. Par ailleurs, tous les mails adressés aux boîtes aux lettres génériques obtiennent une réponse.*

*La convention de service répondait à une attente forte et exprimée des collaborateurs de la DSB mais aussi du réseau. Les engagements pris ont vocation à optimiser le fonctionnement de l'assistance. Il était donc important de communiquer sur le sujet.*

## QUESTION 19 : PATEFORME DIRECTECUREUIL

Il arrive fréquemment que des opérateurs de la plateforme téléphonent en agence pour avoir des informations d'ordre général pour répondre aux clients.

Ces personnels bénéficient-ils d'une formation aux produits digne de ce nom ?

**Réponse :** *Les collaborateurs de Directecureuil bénéficient de formation.*

## QUESTION 20 : SAISIE DES CRE

La saisie des CRE, entre les produits gérés, non gérés, les options sur les produits à saisir, relève d'un véritable archaïsme dont se plaignent tous les commerciaux.

La direction compte-t-elle moderniser ce point ?

**Réponse :** *Une évolution de la liste des produits dits « non gérés » est transmise dans le brief agence de la semaine 9.*

## QUESTION 21 : JOURS RTT ET DE CONGES PERDUS

La perte de jours de congés et de RTT, du fait de l'annualisation de la durée du travail, place certains salariés de fait en heures supplémentaires.

Comment la direction compte-t-elle procéder pour indemniser les salariés concernés à ce titre ?

**Réponse :** *Les jours de congés et de RTT doivent être positionnés et donc pris conformément à la note de service de décembre 2009. La Direction rappelle que les dépassements horaires doivent rester exceptionnels et être préalablement et expressément demandé à la hiérarchie avant réalisation. La Direction rappelle par ailleurs que les jours de congés non pris à la demande de la hiérarchie pour des raisons de service ont été reportés.*

## QUESTION 22 : EXTRAITS ILS

Un certain nombre de clients n'arrivent plus à éditer d'extraits depuis le début de l'année. Le problème a été remonté à la plateforme d'assistance mais n'a toujours pas trouvé de réponse. Y-aura-t-il un jour une réponse à ce problème ?

**Réponse :** *Merci de fournir des cas précis, nous n'avons pas connaissance de ce dysfonctionnement.*

## QUESTION 23 : BILLETS DE BANQUE

Le mode de livraison des billets en vrac génère une surcharge de travail lors des vérifications des encaisses.

Lors de l'annonce de la modification la direction avait laissé entendre que des évolutions étaient envisageables.

Qu'en est-il ?

**Réponse :** *Depuis le 1er février 2011, les billets sont à nouveau facés et orientés.*

## QUESTION 24 : JOURS D'ANCIENNETE

Des oublis ont été relevés et signalés dans la comptabilisation des jours d'ancienneté.

La direction a-t-elle procédé à une vérification générale ?

**Réponse :** *Les régularisations ont été réalisées suite au problème technique rencontré chez le prestataire.*

## QUESTION 25 : OPERATIONS ESPECES

La comptabilisation d'opérations espèces dans les bureaux est source d'erreurs au niveau de la caisse de l'agence, dans la mesure où elles ne sont pas systématiquement recomptabilisées afin d'imputer la caisse principale.

La direction pourrait-elle réfléchir à une procédure, ou à un système d'alerte pour remédier à ce problème ?

**Réponse :** *Il s'agit du fonctionnement propre du système d'information et aucune évolution n'est prévue à ce niveau.*

## QUESTION 26 : DIFFERENCES SUR VERSEMENTS DVI

Il arrive de temps à autre que des clients contestent des versements effectués dans les DVI ou revendiquent des versements introuvables.

Ces démarches aboutissent souvent à la comptabilisation sur les comptes clients avec constatation d'une différence de caisse, qui en réalité ne peut être imputée à la personne en charge de la caisse.

Aussi, les DP SUD souhaitent que la comptabilisation de ces différences puisse se faire par une opération de différence spécifique et non attribuées nominativement aux salariés.

Que compte faire la direction ?

**Réponse :** *Le projet optimisation des flux d'espèces qui sera installé dans sa globalité au plus tard en juin 2011 devrait permettre de répondre à une partie de problématique posée. Ce projet a pour objectif de traiter la comptabilisation des dépôts espèces sur les comptes des clients sans comptage des fonds par l'agence. Pour ce faire il sera mis à disposition du réseau des pochettes aux normes Axytrans. Le dépôt sera dès lors identifié grâce au code barre figurant sur l'enveloppe et saisi au PTU. Le dépôt sera adressé à notre prestataire LOOMIS qui effectuera le comptage, les différences constatées pourront dès lors être affectées au client.*

## **QUESTION 27 : CONTRAT « INDIVIDUELLES ACCIDENTS »**

En juin dernier la direction a informé les salariés d'un changement d'assureur au titre du programme « individuelle accident » à compter de janvier 2011, pouvant nécessiter une nouvelle désignation de bénéficiaire.

Visiblement cette information est passée inaperçue pour un grand nombre de personnes.

La direction pourrait-elle faire une nouvelle information et rappeler les différents contrats en cours ?

**Réponse :** *Une information sera rediffusée.*

## **QUESTION 28 : DISSIMULATION D'INFORMATIONS FINANCIERES**

La presse a révélé l'existence d'un rapport attestant de la dissimulation par Natixis d'informations financières capitales liées à la crise des subprimes et d'avoir ainsi trompé ses actionnaires.

Les salariés ayant commercialisé ces titres se sentent également trompés.

Qu'en pense la direction ?

**Réponse :** *La Direction ne répondra pas à cette question.*

### **Les délégués du personnel SUD CEA**

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