



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

☎ : 06 83 33 27 81 – Site Internet : www.sudcea.org

REPONSES AUX QUESTIONS DES DELEGUES DU PERSONNEL SUD POUR LA REUNION DU 29 Avril 2011

QUESTION 1 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

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

Réponse : dans le réseau sud 28 heures supplémentaires ont été payées il n'y a pas eu d'heures récupérées.

QUESTION 2 : EVOLUTION DES EFFECTIFS

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

Réponse : ETP inscrits 348,18 ; ETP au travail 315,84. Pour le mois de mars 2011 il a eu 6 entrées : 2 en CDD et 4 en CDI, et 5 sorties : 3 fins de CDD, 1 démission et 1 RC ?

QUESTION 3 : RUPTURE CONVENTIONNELLE

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

Réponse : 1

QUESTION 4 : CV EXPRESS

Le réseau commercial a été étonné par le côté banalisé et peu formel de l'opération CV EXPRESS.

Pourquoi cette simplification extrême de la candidature à l'embauche ?

Combien de candidatures sont remontées par cette voie ?

Réponse : nous souhaitons élargir nos sources de recrutement et capter des candidatures que nous n'aurions pas par les canaux habituels. Cela permet d'être au plus près des candidats dans les zones géographiques pour lesquelles nous avons traditionnellement moins de candidatures.

43 CV Express reçus depuis le 25 Mars ; 12 correspondant au profil recherché, et 16 sont en poste dans une autre entreprise.

QUESTION 5 : COURS OPCVM

Certaines agences continuent d'afficher quotidiennement les cours des OPCVM, alors que d'autres se contentent d'une affichette stipulant que les cours sont à la disposition des clients sur demande.

Pour quelle raison les pratiques ne sont-elles pas uniformes au sein de la CEA ?
Quelle est la pratique préconisée par la direction ?

Réponse : *cet affichage n'est plus d'actualité. C'est l'affichage stipulant que les cours sont à disposition sur le site de la Caisse d'Epargne www.caisse-epargne.fr/opcvm qui doit être affiché. Pour les agences ne disposant pas de cette affichette elles peuvent se rapprocher de Mlle Sandy ALVES à la Direction Marketing.*

QUESTION 6 : TAUX CREDITS IMMO EMPLOYES – HORS ENVELOPPE

Les taux des crédits employés, hors enveloppe sont supérieurs au taux pack pratiqués pour les clients.

Pour quelle raison, les salariés ne peuvent-ils bénéficier du taux pack-clients pour les financements hors enveloppe, s'ils remplissent les conditions du taux pack ?

Réponse : *la règle veut que ce soit le taux hors enveloppe qui s'applique et non le taux pack client. Néanmoins et si les salariés remplissent les critères du taux pack clients pour les financements hors enveloppe, le comité collaborateur accepte que les salariés bénéficient du taux du package qui correspond à leur revenu. A titre d'illustration, les critères non remplis qui ne permettent pas de bénéficier du taux pack client sont par exemple le fait que le client ne prenne pas l'assurance interne CNP MNCE ou lorsqu'il s'agit d'un rachat de crédit.*

QUESTION 7 : REMISE DES MEDAILLES 2009/2010

A quelle moment seront remises les médailles des années précitées ?

Réponse : *une cérémonie de remise de médaille du travail sera organisée dans le courant du 2^{ème} trimestre comme cela a déjà été communiqué le mois dernier.*

QUESTION 8 : PART VARIABLE

Quel est le montant moyen de la part variable versée au titre de l'année 2010 ?

Combien de salariés ont perçu une part variable ?

Combien de salariés n'ont pas perçu de part individuelle ?

Réponse : pour le réseau sud : le montant moyen de la part variable 2010 : 1954,66€
318 salariés ont perçu une part variable
77 salariés n'ont pas perçu de part individuelle

QUESTION 9 : INTERESSEMENT

A quelle date sera versé l'intéressement au titre de l'exercice 2010 ?

Quel est le montant définitif de l'enveloppe ?

Réponse : *l'intéressement 2010 sera versé fin mai. L'enveloppe est de 2 363 270 €*

QUESTION 10 : OFFRE D'EMPLOI « DIRECTEUR DE GROUPE »

Quel est le nombre de candidatures internes et externes enregistré pour le poste de directeur de groupe ?

Réponse : *il y a eu 9 candidats internes et 7 candidats externes.*

QUESTION 11 : FICHE DE SUPERVISION

Les DA sont sensés remplir une fiche de supervision réf adm 58 lors des entrées en relation.

Or, de nombreuses agences ne disposent plus de dossiers clients, et ce formulaire n'est visiblement pas prévu dans les documents à numériser.

Par conséquent, que faut-il en faire ?

Réponse : voici un extrait des consignes de numérisation disponibles sur l'intranet CEA.
Soit sous Client / Dossier Client / Guides Opératoires / Numérisation/ Consignes de numérisation : ce qui change avec MySys (version 3 du 17/09/2010)

Soit sous Conformité et Contrôles Permanents / Conformité / Guides Opératoires / Numérisation / Consignes de numérisation : ce qui change avec MySys (version 3 du 17/09/2010)

Pour toute nouvelle entre en relation :

Contrôler la complétude et la conformité du dossier.

Compléter la fiche de supervision (ADM-58), y apposer le visa du gestionnaire et du RA/DA, puis la joindre à la suite du contrat (ne pas la collecter sur la page de garde).

La fiche de supervision est numérisée dans le même fichier image que le contrat.

QUESTION 12 : REFORME CREDIT

Une réforme du crédit est sensée entrer en vigueur le 1er mai.

Une note fort complexe a été diffusée fin mars, suivie d'un message indiquant qu'il ne fallait pas en tenir compte et que cette réforme serait présentée plus synthétiquement.

Qu'en est-il ?

Réponse : *une communication est en phase de finalisation par le marketing.*

QUESTION 13 : OPTION REINVESTISSEMENT

Des courriers ont été adressés aux clients, leur proposant de réinvestir leurs dividendes OPCVM, soit à la décimale supérieure, soit à la décimale inférieure.

Or la saisie informatique ne proposait que le réinvestissement à l'inférieur.

Pourquoi une telle différence ?

Réponse : *la saisie des réinvestissements à « oui » avec une option à l'inférieur sont possibles pour les PEA.*

Au démarrage de la campagne l'option à « oui » était inhibée et suite aux réclamations des caisses un correctif a été mis en production.

QUESTION 14 : ENQUETE SUR LA POLITIQUE D'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES

En date du 30 mars, certains salariés ont été destinataires d'une enquête interne sur l'emploi des personnes handicapées.

Quels sont les salariés destinataires de cette enquête ?

Les salariés handicapés en ont-ils été destinataires ?

Combien de réponses à cette enquête ?

Les résultats sont-ils déjà connus ?

Réponse : *il y avait 4 questionnaires distincts : pour les personnes en situation de handicap, pour les managers, pour les membres des CHSCT et pour les gestionnaires RH, soit 247 questionnaires en fonction du cahier de charge de l'enquête. Les réponses sont anonymes et traitées par un cabinet externe pour le compte de BPCE. Nous n'avons pas encore de retours.*

QUESTION 15 : SENTINELLES QUALITE

Le 1^{er} avril s'est tenue une réunion de travail des sentinelles qualité, dont la plupart des salariés ne connaissent visiblement pas l'existence.

Ces personnes sont-elles sensées être destinataires des nombreux problèmes rencontrés par les salariés dans leur activité quotidienne ?

Réponse : le but de cette réunion était d'échanger sur les bonnes pratiques afin de se faire connaître au sein de leur groupe.

28% des GC et CC interrogés connaissent la sentinelle groupe et connaissent son rôle (pour DA : 78% et 74%).

6% GC CC et 25% DA disent avoir déjà contacté la sentinelle.

Les sentinelles sont la voix du Groupe vis à vis de la Direction Qualité pour lui signaler sans tarder les difficultés rencontrées au quotidien sur le poste de travail, mais également sur les autres anomalies perturbantes (ex : dysfonctionnements de l'internet, des automates, etc...) en adressant un message sur la BAL CEALSACE-B-QUALITE.

Les sentinelles permettent de faire une restitution mensuelle de la Qualité perçue par les utilisateurs sur chacune des principales activités bancaires (IARD, Crédit immo, Crédit conso, Assurance-vie, Titres, etc...) et ce, à la fois, dans le domaine informatique (ex : coupures, indisponibilités, etc...) et dans le domaine Métiers (ex : traitement des dossiers, réclamations, etc...)

Les sentinelles peuvent également émettre, si nécessaire, des propositions ou des suggestions visant à améliorer la qualité rendue au client, en utilisant la fiche de liaison Qualité.

QUESTION 16 : CLIENTS NOTES 8 ET 9

Les agences sont régulièrement destinataires de listings de leurs clients notés 8 et 9. A l'analyse de ces états on peut constater qu'un nombre non négligeable de ces clients ne sont ni débiteurs, n'ont aucun crédit ni arriéré quelconque à la CEA, ne justifiant donc théoriquement aucune constitution de provision.

Pour quelle raison ces clients figurent-ils sur ces états ?

Réponse : ci-dessous la liste des incidents qui provoquent le passage de la notation à 8 ou 9 tant pour les clients PART que PRO :

Evénement	Incident	Libelle	Périmètre	Note Bâle II
SAI	02	Saisie Attribution	PART + PRO	8
ATD	03	Avis Tiers détenteur sur compte Interne à l'établissement	PART + PRO	8
IM1	04	Impayés sur prêts 30 jours consécutifs	PART + PRO	8
RC1	06	Rejet par l'établissement d'un chèque débiteur pour insuffisance de provision	PRO	8
DA1	17	Dépassement d'autorisation de découvert 30 jours consécutifs	PART + PRO	8
SAI	41	Saisie conservatoire	PART + PRO	8
FIC	45	FICP	PART + PRO	8
IB	46	FCC	PRO	8
FCC	46	FCC de moins de 60 jours	PART	8
PAC	47	Porteur abusif carte (interne)	PRO	8
IM2	04	Impayés sur prêts 60 jours consécutifs	PRO	8
DA2	17	Dépassement d'autorisation de découvert 60 jours consécutifs	PART + PRO	9

Ces informations sont disponibles sur l'intranet risques. Pour toute question les agences peuvent se rapprocher de leur RRC ou de la DR, service SSPR.

QUESTION 17 : CLIENTS NOTES 8 ET 9 (suite)

Le nombre de clients notés 8 et 9 est actuellement un paramètre influant sur la part variable.

De ce fait certaines agences sont tentées de « se séparer » de ces clients moins fortunés que d'autres, ce qui va à l'encontre du discours officiel visant à accueillir toutes les catégories de clients.

Quelle est la position officielle de la direction sur cette question ?

La direction cautionne-t-elle ces démarches à caractère sélectif voire discriminatoire ?

Réponse : *le traitement des clients notés 8 et 9 n'a pas vocation à se « séparer » d'une certaine « catégorie » de clients mais de mettre à disposition de ces clients les services en adéquation avec leurs besoins :*

Dimensionnement du découvert

Carte adaptée

Crédit adapté

Un travail de fond sur ces clients permettra un allègement du traitement des Mouvements en Attente de Décision et autres Risques Potentiels Majeurs.

QUESTION 18 : CONSOMMATION D'ELECTRICITE

La catastrophe de Fukushima a relancé les réflexions sur les consommations électriques.

Dans ce cadre, des salariés se sont interrogés sur la nécessité de laisser branchés l'ensemble des ordinateurs en permanence.

Cela est-il vraiment indispensable ?

N'y aurait-il pas une source d'économie à rechercher dans ce domaine ?

Réponse : *le service communication a diffusé une information sur le sujet. En éteignant les PC et mes écrans, « ce simple geste représente un vrai plus pour l'environnement, en effet, si chacun d'entre nous participe, cela permettra d'économiser plus de 2,8 MW/H par jour ». L'information sera rediffusée régulièrement, afin que chacun soit informé.*

QUESTION 19 : COTISATIONS SOCIALES

A la lecture de quelques fiches de paye, il s'avère qu'en cas de maladie l'ensemble du salaire correspondant à l'absence soit soustraite du salaire brut et donc de la base de cotisations aux régimes sociaux alors que la part excédant les indemnités journalières devraient théoriquement rester soumise aux cotisations sociales car correspondant au maintien de salaire.

Quelle est la raison de cette pratique ?

Réponse : *la garantie conventionnelle permet le maintien du net à payer lorsque des indemnités journalières sont versées.*

Ce montant correspond aux cotisations salariales dues sur le montant brut des indemnités maladie.

QUESTION 20 : BOUQUET LIBERTE

Comment la CEA procède t-elle actuellement pour la facturation aux salariés des bouquets liberté ?

Réponse : *les salariés vont bénéficier du même avantage tarifaire que le servie Satellis Essentiel.*

QUESTION 21 : OPERATIONS SUR PEA

Lors d'un passage d'un ordre sur PEA, il n'y a plus de message (retrait fait sur ce PEA), générant ainsi des erreurs et l'obligation d'annuler des ordres qui ne peuvent plus être acceptés, comme cela a été le cas pour le dernier FCP.

Y a-t-il possibilité de remédier à cette situation afin d'éviter ce type de problème à l'avenir ?

Réponse : *cette régression a été identifiée dans le cadre des recettes convergences titres et une demande d'évolution de l'outil a été formulée auprès de Natixis Eurotitres. La mise en production de cette évolution n'est pas encore planifiée à ce jour.*

QUESTION 22 : EDITIONS DES OFFRES EN AGENCES

Les agences éditant les offres de prêts sont confrontées à un certain nombre de problèmes liés au fait que les conditions générales disponibles sur NEO ne sont pas celles retenues par la CEA. De ce fait un certain nombre d'offres doivent être rééditées alors qu'elles sont déjà acceptées par les clients.

Pour des raisons de simplicité, d'efficacité, de gain de temps et de crédibilité, ne serait-il pas envisageable d'uniformiser les conditions générales à remettre aux emprunteurs ?

Réponse : *le service Crédit finalise actuellement le paramétrage de NEO pour adapter les CG NEO à nos CG actuelles. Ceci permettra l'édition des CG à partir de NEO, ce qui sera effectivement source de gain de temps et supprimera tout risque d'erreur ? L'édition des CG à partir de NEO devrait être opérationnelle courant mai 2011.*

QUESTION 23 : APPRENTIS

La CEA a-t-elle recours à des embauches d'apprentis ?
Si oui pour quel type de postes ?

Réponse : *sur le réseau SUD il y a 1 apprenti qui suit un Master 2 de conseiller de clientèle professionnelle.*

QUESTION 24 : DIFFERENCES SUR RETOURS MONNAIE

Les salariés sont régulièrement confrontés à l'obligation de comptabiliser des différences de caisses liées à des retours de monnaie alors qu'aucune preuve ne peut être fournie quand à la réalité de ces différences.

Pour éviter ce genre de désagréments, ne serait-il pas envisageable de comptabiliser ces différences globalement ?

Réponse : *A l'instar des différences constatées par Loomis dans le comptage des retours de billets et comptabilisées par les agences, celles liées aux différences de monnaie doivent être comptabilisées également pour respecter la traçabilité des mouvements. Les compteuses de billets et de monnaie utilisées par notre prestataire sont régulièrement soumises à des tests et contrôles réalisés par la Banque de France. Ainsi ce sont les écarts constatés par Loomis qui font foi.*

Nus rappelons qu'il est indispensable que les sacs et pochettes destinés aux retours de billets et de monnaie soient annotés du nom de l'agence et du montant annoncé.

QUESTION 25 : DRC

La revue INSIDE de mars a fait état d'un projet visant à numériser les DRC en agences à l'aide des imprimantes multifonction Lexmark récemment installées.
Qu'en est-il ?

Réponse : *les tests sont en cour pour une mise en production au courant du second trimestre.*

QUESTION 26 : PRINCIPE DE PRECAUTION

Les récents drames intervenus dans le groupe ont clairement pointé du doigt les méthodes de management en vigueur dans le groupe et notamment la pression aux résultats et le benchmark permanent.

La CEA n'échappe malheureusement pas à ces méthodes prédatrices.

Le bon sens et le sens de la responsabilité voudraient qu'au nom du principe de précaution, des mesures concrètes soient prises dans toutes les entreprises du groupe afin de prévenir de tels drames.

Que compte faire concrètement la direction de la CEA ?

Réponse : *la gestion de ces récents drames qui ont eu lieu dans des contextes personnels et professionnels différents est du ressort des Direction et des CHSCT locaux des caisses concernées et a conduit à des enquêtes internes.*

Il convient ainsi de faire preuve de retenue, de ne pas faire d'amalgames, et de bien remettre ces différents évènements dans leur contexte.

Sur cette question qui est de nature différente des risques psychosociaux, la Direction rappelle qu'elle prend toute ma mesure de la situation de ces risques en line avec le diagnostic effectué par le cabinet ORSEU choisit sur proposition des CHSCT.

La Direction de la CEA a élaboré un plan d'actions visant à mettre en œuvre des mesures concrètes permettant d'éviter l'apparition ou le développement de tels risques.

Ce plan d'action fera l'objet d'un nouvel échange avec les CHSCT, les OSR et les médecins du travail lors d'une réunion qui est prévue le 3 ài en présence du Président de Directoire.

Les délégués du personnel SUD CEA

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