



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 30 juin 2011

QUESTION 1 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

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

Réponse : aucune heure supplémentaire n'a été payée en mai 2011

QUESTION 2 : 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 345,28, ETP ; au travail 310,33,
Nombre de recrutements : 4 (3 CDI et 1 CDD de surcroît)
Nombre de départs : 6 (2 fins de CDD de surcroît, 1 démission, 1 rupture conventionnelle, 1 fin de période d'essai à l'initiative de l'employeur et 1 mutation dans le groupe).

QUESTION 3 : RUPTURE CONVENTIONNELLE

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

Réponse : oui 1.

QUESTION 4 : REGISTRE DU PERSONNEL

Dans le cadre de leurs prérogatives en la matière, les DP SUD souhaitent avoir la liste nominative des entrées et des sorties pour le 1^{er} semestre 2011.

Réponse : Dans le cadre de leurs prérogatives, la Direction tient le registre du personnel à disposition des délégués du personnel.

QUESTION 5 : REUNIONS DE DA

Il semblerait, qu'en raison des travaux prévus place de la réunion, la direction du groupe de Mulhouse envisage de délocaliser les réunions de DA à METZ.
Comment la direction peut-elle justifier une telle décision ?

Réponse : Lors d'un Comité BDD, le Directeur de Direct Ecureuil Est a proposé la visite de leur site afin de mieux connaître ce service.
Les deux groupes de Strasbourg et Mulhouse ont choisi de faire découvrir les locaux de DEE à l'occasion d'une (et une seule) réunion de DA.

QUESTION 6 : INCIDENTS

Ces derniers temps nous pouvons à nouveau relever en quelques jours des incidents à répétition (problèmes téléphoniques, applicatif PUMA, retraits sur PEA, remises monétiques,...) qui nuisent à la qualité de service.

La CEA n'est certes pas directement responsable de ces incidents, mais les salariés et les clients les subissent pleinement.

Quelles sont les mesures prises par la CEA suite à ces incidents ?

Réponse : les incidents sont suivis par la DOSI qui oeuvre en permanence pour que la qualité de service soit maintenue.

QUESTION 7 : CV Express

Quels sont les résultats de l'opération CV express, en nombre de réponses, d'entretiens et d'embauches ?

Réponse : 79 réponses ont été données (toutes précédées d'un entretien téléphonique)
5 entretiens de recrutement en bureau, 2 réponses négatives, 1 embauche, 2 procédures de recrutement sont cours

QUESTION 8 : MESURES INDIVIDUELLES

Combien de salariés ont été concernés par une mesure salariale individuelle et à quelle date ont-elles été appliquées ?

Réponse : Du 1^{er} janvier au 1^{er} juin, il y a eu, pour le Réseau Sud, 124 mesures salariales individuelles.

QUESTION 9 : QUESTIONNAIRE CHARTE MANAGERIALE

La direction a diffusé un questionnaire en vue de la mise en place d'une charte managériale.

Combien de personnes ont été destinataires de ce questionnaire ?

Réponse : Le questionnaire a été envoyé à l'ensemble des salariés.

QUESTION 10 : MUTATIONS

Nous assistons ces derniers temps à un certain nombre de mutations, qui vont à l'encontre du principe de stabilisation des effectifs régulièrement mis en avant par la direction.

Pourquoi de tels changements incessants ?

Combien de personnes sont concernées ?

Réponse : Nous maintenons notre vigilance en ce qui concerne la stabilisation des effectifs. Néanmoins, des départs ou des promotions nécessitent des mobilités pour répondre aux besoins.

QUESTION 11 : BREVES DU JOUR

Les brèves du jour, diffusées depuis un certain temps, apportent des informations et notamment des codes transactions utiles.

Ces informations sont disponibles dans l'Intranet, mais difficiles à retrouver.

Aussi ne serait-il pas possible de mettre un lien sur la page d'accueil et de les compléter par une simple liste des codes transactions mise à jour régulièrement ?

Réponse : Une étude est en cours pour faciliter l'accès à ces informations sur Intranet

QUESTION 12 : REUNION MEDAILLES DU TRAVAIL

La réunion de remise des médailles du travail a été organisée un lundi et de surcroît à Strasbourg.

Pourquoi un tel choix, qui était plutôt dissuasif surtout pour les personnes éloignées ? Combien de personnes ont participé à cette manifestation ?

Réponse : Afin de dynamiser cette cérémonie, le choix a été fait cette année d'accélérer la partie « remise des médailles » stricto sensu en ne retraçant pas la carrière de chaque personne individuellement, et d'offrir en contrepartie aux personnes présentes un concert de qualité à l'issue de la remise des médailles. Un tel concert ne pouvait être organisé qu'en présence d'un nombre minimal de personnes, d'où la nécessité d'une manifestation unique.
Au total, pour cette formule qui a été saluée par de nombreuses personnes présentes, plus de 60 personnes, soit la moitié des personnes invitées, ont répondu présent.

QUESTION 13 : ENQUÊTE DE SATISFACTION

La direction vient d'adresser aux clients, via les extraits de compte, le résultat de l'enquête satisfaction.

Combien de clients ont répondu à cette enquête, et quel est le taux de réponse ?

Réponse : 159.000 clients bancarisés actifs ont reçu le questionnaire et 13 885 ont répondu (soit un taux de retour avoisinant les 8,7%).

QUESTION 14 : CONDITIONS GENERALES CREDITS IMMOBILIERS

Depuis quelques semaines, les conditions générales des crédits immobiliers de NEO peuvent être utilisées pour l'édition des offres de prêt.

Par contre cette information est passée inaperçue car diffusée dans un brief spécifique fonctions supports, qui n'est pas lu par les commerciaux.

Pour quelles raisons de telles informations importantes ne sont-elles pas diffusées de façon générale ?

Réponse : Les deux briefs (fonctions supports et action commerciale) sont envoyés à l'ensemble de commerciaux et leurs sont destinés. Ils contiennent des informations différentes, mais qui concernent toutes le réseau.
Le brief action commerciale est plus particulièrement axé sur l'animation commerciale, alors que le brief fonctions supports contient des informations qui émanent des fonctions supports (notamment la DSB)

QUESTION 15 : OPERATION BAC 2011

La CEA a renouvelé l'opération BAC 2011, en se limitant à nouveau à la remise d'une simple bouteille d'eau, ce qui semble dérisoire par rapport aux actions d'autres établissements.

Comment la direction mesure-t-elle les retours de cette opération ?

Réponse : Le but de ces actions est de créer du trafic en agence et de gagner de nouveaux clients.
L'efficacité de cette opération est mesurée par les bulletins de participation au jeu, que ce soit en agence par les bulletins qui sont remis par les jeunes clients/prospects, ou par internet pour le jeu en ligne.

Pour rappel, les lots mis en jeu sont :

- Un chèque de 500 €
- 1 ordinateur portable
- 1 nintendo 3d
- 10 places de concert.

QUESTION 16 : TAUX EMPRUNT BPCE

Le taux de l'emprunt juillet 2017, se situe à 0.25point en-dessous de celui que vient d'émettre le Crédit Mutuel (4% sur 5 ans) alors que le groupe affiche de fortes ambitions en matière de collecte.

Comment peut-on expliquer de telles différences ?

Réponse : Les emprunts sont cotés, au moment où ils sont émis, par l'AMF et le taux dépend de cette cotation.

QUESTION 17 : PERIODE D'EMISSION DE L'EMPRUNT

Les salariés ont du mal à comprendre la période d'émission retenue pour l'emprunt BPCE qui empiète largement sur la période de congés.

Cette période est peu propice tant pour des raisons d'effectifs que de disponibilité d'esprit des clients.

Ne serait-il pas plus judicieux de mieux planifier de telles opérations ?

Réponse : Les émissions d'emprunt sont nationales et la CEA ne maîtrise pas le calendrier. Par contre, historiquement le mois de juillet est un mois propice à la collecte.

QUESTION 18 : RETRAITS CLIENTS AUTRES AGENCES

Des instructions ont été données au niveau du groupe de Mulhouse en vue d'interdire les retraits aux guichets pour les clients des agences Roosevelt, Réunion et Sauvage.

Cette mesure orale va à l'encontre des procédures officielles mises en place qui limitaient le montant des retraits à 300€, hors accords particuliers.

Cette mesure va immanquablement créer de nombreux mécontentements voir une hémorragie de clients.

La direction confirme-t-elle ces directives et en assume-t-elle les conséquences ?

Réponse : Une action d'équipement des clients est en cours. Cette action a pour but de montrer aux clients les possibilités d'utilisation très large des automates, conformément à l'organisation prévue dans une agence au format LSC+. Cette action doit aussi éviter une sur-utilisation de la carte Tempo par certains clients.

QUESTION 19 : SUIVI ACCROCHES GUICHET

Le groupe de Colmar vient d'instaurer un nouveau tableau de suivi des accroches guichet, qui vient en complément de « l'obligation » d'imprimer les flashes des clients qui on fait l'objet d'une accroche ou d'une vente.

Ces procédures se situent-t-elle dans la démarche de simplification des tâches que promet la direction ou plutôt dans un suivi digne de l'école maternelle ?

Réponse : le CC à l'accueil ou au guichet contribue à l'activité commerciale de son agence en réalisant des accroches. Animés par le souci de faire progresser nos collaborateurs, les managers débriefent quotidiennement avec les CC en prenant appui sur les accroches formalisées. Celles-ci valorisent le travail des CC et permet d'accroître significativement la qualité de l'accompagnement. »

QUESTION 20 : FICHE RECLAMATION

Un nouveau formulaire de « réclamations » vient de faire son apparition sur l'intranet. Quel est exactement l'objet de ce formulaire, dans quelles conditions doit-il être utilisé et comment ?

Réponse : Il s'agit d'une fiche de formalisation des réclamations. La note de service et le guide de traitement des réclamations sont en lignes sur l'intranet CEA aux emplacements suivants :
Intranet CEA / Qualité / Réclamations / Notes de Service / Traitement des réclamations en agence
Intranet CEA / Qualité / Réclamations / Guides opératoires / Guide de traitement des réclamations clients

QUESTION 21 : PANNE DE CLIMATISATION

L'agence de Huningue a signalé l'année dernière une panne de climatisation au niveau du guichet, générant des températures voisines de 30°.

Vu l'absence d'intervention, l'agence a fait une nouvelle demande d'intervention mi mai, sans effet concret pour le moment.

Comment la direction peut-elle justifier qu'une telle demande soit laissée sans réponse pendant des mois, de surcroît à l'approche de la période estivale. ?

Réponse : Le problème est en cours de résolution (travaux effectués semaine 27)

Les délégués du personnel SUD CEA

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