



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 POUR LA REUNION DU 26 Janvier 2012

### QUESTION 1 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

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

**Réponse :** *Aucune heure supplémentaire n'a été payée en décembre 2011 pour le réseau sud.*

### QUESTION 2 : RUPTURE CONVENTIONNELLE

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

**Réponse :** *Non.*

### QUESTION 3 : EVOLUTION DES EFFECTIFS

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

**Réponse :** *343.61 ETP inscrit et 316.34 ETP au travail. Il y a eu deux entrées (1 CDI et 1 CDD de remplacement) et une sortie (fin d'un CDD de remplacement).*

### QUESTION 4 : PREVISION EFFECTIFS 2012

Quelles sont les prévisions faites par la direction en matière d'évolution des effectifs pour 2012 ?

**Réponse :** *la révision du PMT prévoit en 2012 une réduction de 5 ETP moyen mensuel pour l'ensemble de la CEA.*

### QUESTION 5 : DECISIONS TARIFS

La charte de délégation prévoit des niveaux de délégations tarifs et risques, qui ne sont pas forcément assumés par le même niveau délégataire. Nous avons récemment assisté à une remise en cause par le comité d'engagement de décision tarif donné par le groupe.

Cette décision remet en cause l'architecture en place et notre crédibilité face aux clients.

Faut-il à l'avenir associer les deux décisions ?

Dans l'affirmative, la charte de délégation sera-t-elle révisée ?

**Réponse :** *En matière de crédit, le risque et la tarification sont liés. Sur les dossiers qu'il examine, le Comité des Engagements a donc tout pouvoir pour demander une modification des conditions tarifaires (taux et frais de dossier) s'il estime que le risque n'est pas suffisamment rémunéré.*

*Ce dispositif existe depuis 2005 et est nécessité par la mise en oeuvre de la réforme Bâle 2.*

*Extrait de la Charte du comité des Engagements : « Le Président du Comité des Engagements dispose des pouvoirs les plus étendus pour prendre les décisions relatives aux engagements ..., dans le respect des limites fixées par la politique risques de l'Etablissement (en cas de dépassement de la limite individuelle du client, l'accord du Comité est donné sous réserve de validation par le Directoire auquel le dépassement de limite sera soumis).*

*Il apprécie également le niveau de taux d'intérêt proposé et peut le modifier en corrélation avec le niveau de risque pris.*

*Pour tout dossier du ressort du Comité, l'instructeur devra prendre soin de préciser que son offre commerciale est communiquée sous réserve de l'accord du délégataire. »*

## QUESTION 6 : CREDITS CHF

Les offres de prêts en CHF restent toujours une source de problèmes, malgré la gestion sous NEO.

En effet, en cas de présence d'un second prêt en € dans le plan de financement, ce dernier est systématiquement transformé en CHF, mais en affichant le taux du prêt en €. Ce mélange de données en CHF et en € est incompréhensible aux yeux des clients et on peut légitimement se poser la question des effets juridiques en cas de litige.

Quelles sont les solutions envisagées pour résoudre ce problème ?

**Réponse :** *Le service crédits teste actuellement la saisie des dossiers de prêt en devises CHF sur NEO avec une agence du sud. Un guide opératoire a été mis à sa disposition. Le premier test a été concluant et la diffusion générale de ce guide devrait s'opérer prochainement.*

*Ce qu'il faut retenir :*

*Un dossier est **OBLIGATOIREMENT MONO-CREDIT et MONO-DEVISE.***

*Si le client demande 1 crédit en CHF et 1 crédit en EUR, il faut appliquer la règle suivante :*

- o dans le dossier en CHF, indiquer le crédit en EUR en prêt externe (en contrevaieur CHF)*
- o dans le dossier en EUR, indiquer le crédit en CHF en prêt externe (en contrevaieur EUR).*

*Un dossier donné étant mono-devise : TOUS les montants entrant dans la composition d'un dossier de crédit (crédit, garanties, assurances, ressources, ...) seront dans une et une seule devise, celle du dossier.*

*L'agence « testeuse » ne nous a à aucun moment fait part d'une difficulté de ce type. Aussi, merci de nous indiquer précisément le dossier concerné.*

## QUESTION 7 : RENDEZ-VOUS PLATEFORME

Certains commerciaux se plaignent des méthodes de travail de la plateforme en matière de prise de rendez-vous, qui vont à l'encontre des recommandations données en agences.

En effet, il est fréquent que des rendez-vous soient positionnés à un commercial alors que le client est dans le portefeuille d'un autre commercial, alors que le résultat ne lui est pas imputé, mais est imputé au titulaire du portefeuille.

On peut relever également la non prise en compte des événements GERC au moment de la prise de rendez-vous, ainsi que le fait de ne pas réclamer aux clients les documents manquants dans le DRC.

Pour quelle raison, les mêmes méthodes ne sont-elles pas appliquées partout ?

**Réponse :** *Les consignes sur la prise de rendez-vous sont les mêmes pour DEE que pour notre réseau d'agences.*

*Il se peut que le client ne soit pas satisfait par le délai trop éloigné proposé pour un rendez-vous, parce que l'agenda de son conseiller n'offre pas de disponibilités proches. Dans ce cas, sur insistance du client, DEE peut être amené à proposer un RDV avec un autre conseiller.*

*Mais cela doit relever de l'exception.*

*Dans le cas contraire, merci de remonter des cas précis au service distribution.*

## **QUESTION 8 : ENLEVEMENT DU PAPIER**

Ne nombreuses agences sont encombrées par le stockage du papier, qui est difficilement compatible avec la configuration des locaux. En effet ce stockage est fréquemment fait dans les toilettes, rendant ces lieux presque impraticables.

Que compte faire la direction pour améliorer ce point ?

**Réponse :** *Le prestataire « Ménage » est chargé d'enlever, selon un planning annuel préétabli, les sacs rouges dédiés aux papiers blancs confidentiels à détruire. Ce planning prévoit un passage mensuel pour les plus grandes agences (en fonction du nombre d'ETP) et un passage tous les deux mois pour les agences moins grandes. La DSG est consciente que pour certaines agences, selon la configuration des lieux, le stockage des sacs peut se montrer encombrant. Ces situations sont gérées au cas par cas par la DSG qui peut, au besoin, demander un enlèvement exceptionnel en cas de sacs en surnombre.*

## **QUESTION 9 : ENLEVEMENT DES CARTONS**

Les agences sont également confrontées à la problématique de l'enlèvement des cartons. En effet, selon les agences, les personnels de ménage s'occupent ou non du pliage de ces cartons.

Cette tâche est-elle prévue au cahier des charges du contrat ?

**Réponse :** *L'enlèvement des cartons, se fait par notre prestataire ménage, en même temps que celui des sacs rouges ou des cartouches d'imprimante à recycler.*

*Par contre, le cahier des charges ne prévoit pas que ce soit la femme de ménage qui plie les cartons vides et les dépose dans le même lieu de stockage que les sacs rouges ; il est un fait que beaucoup de femmes de ménage le font néanmoins, ce qui peut amener à des pratiques différentes selon les sites.*

## **QUESTION 10 : FICHES CONNAISSANCE CLIENTS**

Le rappel du processus de collecte et de constitution du DRC diffusé récemment, demande de faire signer au client la fiche connaissance client. Or il semblerait que ce document, qui était édité systématiquement en cas de modification d'un matricule, n'existe plus depuis la migration sur Mysys.

Qu'en est-il ?

**Réponse :** *Suite au rappel de constitution du DRC faite au sein d'un Groupe, la direction confirme que la fiche connaissance client n'existe plus et qu'elle n'est donc pas nécessaire à la constitution du DRC.*

## **QUESTION 11 : EMPRUNT**

Les commerciaux sont effarés devant le niveau des objectifs d'emprunt. Ils se demandent si la direction mesure les difficultés rencontrées au quotidien pour vendre ces contingents dans un contexte économique plus qu'incertain, avec de fortes réticences des clients et avec un taux de rendement net après PFL inférieur à celui d'un livret A.

Qu'en pense la direction ?

**Réponse :** *Nos échéances en janvier s'élèvent à 66 millions d'€ : le contingent d'emprunt en est un véhicule de substitution prioritaire.*

## **QUESTION 12 : EMPRUNT ET ASSURANCE VIE**

De nombreux commerciaux sont mal à l'aise pour vendre de l'emprunt en assurance vie, dont le mécanisme de réduction de parts pour compenser les frais de gestion est considéré comme une véritable arnaque par les clients. Les contingents sont systématiquement plus difficiles à boucler que ceux en CTO.

Pour quelle raison la direction s'obstine-t-elle à prévoir des contingents en assurance aussi élevés ?

**Réponse :** *Après 15 jours de commercialisation nous sommes aux deux tiers de l'objectif, et plus avancés qu'en CTO.*

## **QUESTION 13 : CAMPAGNE DE PUBLICITE**

La campagne de publicité du groupe Caisse d'Epargne s'est déclinée par la réalisation de clips spécifiques à la CEA.

Nous pouvons entendre dans ces clips des messages tels que : « l'humain sera toujours une valeur sûre, la nécessité d'intégrer la dimension humaine dans les projets soutenus par la CEA, l'intégration des plus faibles par le travail ».

Ces messages forts sympathiques au demeurant, sonnent un peu faux comparés aux pratiques managériales en vigueur à la CEA au quotidien.

La direction envisage-t-elle de mettre ses pratiques en conformité avec son discours ?

**Réponse :** *la Direction ne peut adhérer une fois de plus à ces propos polémiques des délégués SUD.*

## **QUESTION 14 : FIN DU PROGRAMME S'MILES**

La fin proche du programme s'miles, par ailleurs annoncé comme un plus lors de sa mise en place, donne lieu à d'innombrables appels téléphoniques dans les agences, avec son surcroît de travail à la clé. Le numéro de téléphone à appeler est injoignable, visiblement débordé par le nombre d'appels.

N'aurait-il pas été plus simple, d'envoyer un courrier à chaque client concerné, voire de lui verser le montant correspondant à son solde de s'miles et ainsi de ne pas augmenter la charge de travail inutilement ?

**Réponse :** *Une communication a été faite sur notre site internet ainsi que sur les extraits de compte de nos clients. Les plus gros S'Milers ont également été destinataires d'un mailing leur proposant de transformer leur solde de points en bon épargne. Toutes les informations sur le processus de retrait ont été communiquées dans le Brief CO 2011 de la semaine 51.*

## **QUESTION 15 : EFFECTIFS**

Malgré toutes les déclarations de bonnes intentions de la DRH, nous avons constaté récemment qu'une personne a été laissée seule dans une agence de 3 personnes, pendant près de 2 semaines.

S'agit-il là d'une saine gestion des effectifs ?

**Réponse :** *La direction reste attentive à éviter toute situation qui nécessiterait la présence d'une personne seule dans une agence. Ces situations ponctuelles sont le plus souvent fortuites.*

## QUESTION 16 : REPORTS DE CONGES

Pour quelle raison des reports de congés demandés par la hiérarchie et accordés par des directeurs de groupe, ne donnent-ils pas lieu à une comptabilisation sur office RH ?

**Réponse :** *Les demandes justifiées et validées par la DRH ont été positionnées sur Office RH.*

## QUESTION 17 : ORIENTATIONS COMMERCIALES 2012

Les orientations commerciales 2012, sont largement axées sur la collecte. Quels sont les moyens que la direction mettra en œuvre pour permettre aux commerciaux de réaliser ces objectifs fort ambitieux ?

**Réponse :** *Notre offre, et notamment en matière de comptes à terme et d'emprunt, est en phase avec nos ambitions : sans oublier le panel des taux concernant l'épargne liquide et les PEL/Quadreto.*

*Les cibles concernant la collecte sont disponibles et en nombre suffisant.*

## QUESTION 18 : FACTURATION DES COMPTES

La réactivation de la facturation des comptes sans forfaits, donne lieu à de nombreuses réclamations de la part des clients.

La majorité des clients concernés ne sont pas bancarisés à la CEA mais détiennent pourtant des avoirs en épargne de tous types.

Les comptes facturés ne servent souvent que de compte de passage ou de compte secondaire.

Aussi, cette démarche apparaît particulièrement maladroite, alors que la collecte est présentée comme une priorité pour l'année 2012.

Qu'en pense la direction ?

Compte-t-elle mettre en place une procédure d'exonération permanente de ces frais ?

**Réponse :** *Les simples comptes de passage ne sont pas facturés. Il n'y a facturation qu'en présence d'un instrument de paiement.*

## QUESTION 19 : GAB AGENCES LSC+

Les agences et particulièrement les LSC+ ne disposant plus de caisses, estiment qu'il serait utile d'équiper nos GAB de cassettes distribuant des billets de 100€.

La direction pourrait-elle envisager cette solution ?

**Réponse :** *Compte tenu des demandes peu importantes pour ce type de coupure, et au regard des demandes massives sur des coupures de 50 € et moins, la Direction n'a pas retenu cette option.*

## QUESTION 20 : OFFRES DE PRETS IZICEFI

Vu les pratiques différentes d'une agence à l'autre, la direction pourrait-elle préciser si les commerciaux doivent parapher les offres de prêt éditées sous Izicefi ?

**Réponse :** *Il est demandé aux instructeurs de parapher les contrats de crédit conso.*

## QUESTION 21 : TROUSSE DE 1<sup>ers</sup> SECOURS

Une nouvelle liste de produits composant la trousse de 1<sup>ers</sup> secours vient d'être mise en ligne dans l'intranet de façon presque inaperçue.

Cette liste a-t-elle été soumise aux médecins du travail et au CHSCT ?

N'aurait-il pas été utile de la diffuser par messagerie afin que tout le monde puisse en être informé ?

**Réponse :** Une nouvelle liste a effectivement été créée suite à la demande des CHSCT. Elle a été élaborée à partir des prescriptions du médecin du travail référent de l'AST 67 qui concerne environ 650 salariés de la CEA, et communiquée à l'ensemble des DA, DAA et RA ainsi qu'au service de sécurité des biens et des personnes. Elle fera l'objet d'une présentation aux membres des CHSCT lors des réunions ordinaires du mois de mars. Elle est à la disposition de l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet :  
Intranet CEA<DRH<Ressources humaines<Consignes de sécurité<Trousse de premiers secours.

## QUESTION 22 : FORMATION CREDITS

Des formations crédits seront proposées aux commerciaux en 2012. Certains estiment qu'elles arrivent bien tardivement alors que le crédit n'est visiblement plus une priorité en 2012.

Tous les commerciaux seront-ils concernés ?

Y aura-t-il plusieurs niveaux ?

**Réponse :** Le plan de formation prévoit la mise en œuvre de plusieurs sessions de formation « Crédits Immobiliers » selon une volumétrie et une planification qui est en cours. La 3<sup>ème</sup> session se déroule d'ailleurs semaine 4.

Ces formations seront prioritairement déployées à l'attention des commerciaux identifiés au sein des « DA-DAA-RA-CPV-GCP-GC » en fonction de leur degré de maîtrise, soit une session de :

- 4 jours, notamment pour les Gestionnaires de Clientèle « débutant » et/ou « nouvellement nommés »
- 2 jours pour les personnes « confirmés »

Le démarrage des 5 premières sessions « débutant » et/ou « nouvellement nommés » est envisagé à partir de la mi-mai après le déploiement des sessions « ABA » ; 2 sessions ayant déjà été réalisées fin 2011.

## QUESTION 23 : GESTION DES CONGES

La direction a décidé de regrouper en un même compteur les jours RTT et les jours mobiles.

Comment pourra-t-on distinguer les jours, lorsqu'un salarié souhaitera poser un samedi matin isolé, qui dans le cas de la RTT est décompté pour une demi-journée ?

**Réponse :** La pose du samedi en isolé que ce soit un RTT ou un Mobile était toujours décomptée pour 0.5 (voir note de service 08/2009 dans l'Intranet CEA).

MOTIF ABSENCE	SAMEDI ISOLE	SAMEDI ACCOLE A UNE AUTRE ABSENCE
CONGES PAYES	1	1
JOURS MOBILES	0.5	1
JOURS RTT	0.5	1
CONGES EXCEPTIONNELS	1	1

## QUESTION 24 : OPERATIONS SOUS LE SOLDE MINIMUM

Alors qu'il est possible pour les clients d'effectuer des opérations sous le solde minimum d'un produit tant sur internet qu'auprès des GAB, ces opérations sont verrouillées pour les employés et représentent une procédure supplémentaire donc une perte de temps tant pour le personnel du réseau commercial que pour celui du siège et pour des sommes souvent dérisoires. Pour quelles raisons s'obstine-t-on à créer ce type de procédures qui sont perçues comme des chicaneries ?

**Réponse :** Mysys confirme que la règle de gestion des montants minimums est la même pour le canal internet et pour le poste bancaire.

Selon la date d'ouverture du livret, le montant minimum peut varier ; cela peut ainsi prêter à confusion.

Les montants minimums en place respectent parfaitement la réglementation en vigueur des produits d'épargne réglementés.

## QUESTION 25 : « METIERS » DA et RA

Pour quels raisons, les DA et RA du groupe COLMAR sont-ils « pressés » à ce point : des listes de critères à fournir sur les rdv, constats sur production, commentaires sur le remplissage des agendas, réservation emprunts, contacts prospects pro en rdv...

Quel est le but effectif de tous ces contrôles et à quoi servent-ils ?

Surtout que durant ce temps perdu à remplir des tableaux et répondre aux divers mails, il va de soi qu'aucun acte commercial n'est effectué.

Cela correspond-il à leur définition d'emploi ?

**Réponse :** Dans le prolongement de la rencontre managériale du 6 janvier 2012 organisée et de la réunion des DA du mois de janvier réalisée sur le Groupe de Colmar comme dans tous les Groupes, la CEA a construit sa stratégie de début d'année sur plusieurs fondamentaux :

- L'optimisation du remplissage des agendas aussi bien quantitativement que qualitativement

- La mise en place d'une pro-activité forte pour réussir notre pack collecte (emprunt, recyclage tombée, ...) et pour bien débuter l'année sur les items dits incontournables (conso, IARD, BANCA, équipement, activation)

- Le respect des actes de management

- Dans le prolongement de 2011, le développement du marché pro via les DA et RA

Des remontées ponctuelles et succinctes sont demandées sur le suivi du recyclage des CAT et sur le suivi de la capacité de réception afin d'évaluer la qualité de cette dernière. Elles permettent aux managers de prendre du recul sur leurs activités et au groupe (animateur des ventes, DCGP, DCP, DG) d'évaluer le besoin en accompagnement de certains collaborateurs. A posteriori, ces suivis font l'objet d'échanges constructifs entre le groupe et les DA.

## QUESTION 26 : INSTRUMENTS DE PAIEMENT

Depuis la mise en place de la collecte du papier, la direction ne remplace plus les destructeurs de documents défectueux. Comment les agences ne disposant plus de destructeur de documents doivent-elles procéder pour détruire les chèquiers et cartes restituées ou non récupérées ?

Réponse : La mise en place du prestataire actuel nous a permis de résoudre la problématique de la gestion et de la revalorisation des déchets en général et celle de la destruction de documents confidentiels en particulier. Ainsi tous les papiers blancs imprimés, qu'ils comportent des données confidentielles ou non, sont enlevés dans les sacs rouges pour être détruits. Le cahier de liaison qui existe dans chaque agence permet la traçabilité de ces sacs rouges, de leur enlèvement à leur destruction, grâce au scellé apposé par l'agent d'entretien. En attendant d'être enlevé, ces sacs sont stockés dans un endroit non accessible au public.

De fait, la confidentialité des documents est préservée et un destructeur n'est pas utile.

En ce qui concerne les instruments de paiement, ils font l'objet d'un traitement particulier :

- Les chèquiers :

- La couverture est à intégrer dans les déchets plastiques.

- Les formules de chèques sont à barrer au marqueur et à découper aux ciseaux, puis à mettre dans le Sam'recycl.

- Les cartes bancaires : sont à passer au destructeur. En cas d'absence de cet équipement, elles doivent être cisailées et adressées à la DSG via la navette courrier.

Dans le cas de CB en période de validité, il est obligatoire de procéder à sa suppression informatique.

## **QUESTION 27 : CENTRE D'AFFAIRES REUNION « METIERS »**

Depuis la réorganisation des CA, des réunions "métiers" sont organisées à Strasbourg. Or, ces réunions débutent à 13h30 pour se terminer à 18h.

Ce qui implique : pas de pause midi pour les personnels ayant à se déplacer et des retours trop tardifs.

Que compte faire la direction pour assurer à ces personnels une pause déjeuner et le respect de horaires de travail ?

**Réponse :** *Les réunions « métiers » (réunions CAE, réunions ATC) ont démarré au mois de novembre dernier. Nous en prévoyons 5 pour chaque métier en 2012. Elles se tiendront alternativement à Strasbourg et à Colmar pour éviter des déplacements systématiques aux collaborateurs du Pole Entreprises Sud ; nous ouvrons également la possibilité de participer aux réunions en visioconférence le cas échéant.*

*Nous veillerons à ce que ces réunions s'achèvent à 17H au plus tard.*

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

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