

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE

Réunion du 25 juin 2021

Suggestions de dossiers et/ou thématiques

A inscrire à l'ordre du jour - Transmises par le secrétaire du CSE

1. CFDT

Point passerelle.

Depuis la création des postes : Sollicitations, combien de client sont été mis en relation ?
Résultat ?

Réponse : A fin mai, ce sont 23 accompagnements de clients qui ont été sollicités et accompagnés. Ils ont généré 35 RDV individuels avec les clients effectués par l'équipe Point Passerelle. Ces clients entrent donc en phase d'accompagnement avec des RDV réguliers avec les conseillers points passerelles pour trouver des solutions bancaires (20%) et non bancaires (80%) à leurs difficultés.

Une démarche de revue des portefeuilles des RCL sur la clientèle fragile est en cours depuis début juin qui se traduit par une hausse importante des demande d'accompagnement (53 demandes au 9 juin).

En Parallèle : le réseau de partenaire est en cours de création avec 11 partenaires majeurs en cours de conventionnement et 23 partenaires locaux déjà référencés et un réseau de bénévoles est en cours de constitution pour accompagner les clients en difficulté (au 9 juin, nous en dénombrians 15)..

2. SNECA – C.F.E C.G.C

2.1 Projet d'Entreprise

2.1.1 Quel est le coût du cabinet externe (Team Pact) qui anime le PE ?

Réponse : 130 000 € HT pour le contrat de base avec de possibles ajouts selon les prestations additionnelles qui seraient éventuellement demandées. Le recours à un partenaire comme TeamPact pour accompagner la CR dans l'élaboration d'un Projet d'entreprise est normal. Le choix s'est porté sur TeamPact à l'issue d'une phase de consultation de plusieurs cabinets

Quel est le coût de location des salles pour les World Cafés ?

Réponse : 15 421 € HT.

2.1.2 Quel coût prévisionnel global du PE ?

Réponse : 800 000 € HT (y compris convention de novembre).

2.2 Eptica

- 2.2.1 Depuis le CSE de janvier, une enquête de satisfaction a-t-elle été réalisée auprès des utilisateurs ?
- 2.2.2 Si oui, merci de nous en faire le retour.

Réponse : à date cette enquête n'a pas été réalisée.

2.3 Signature sur document PDF :

- 2.3.1 Un grand nombre de documents doivent être imprimés pour être signés puis scannés(ex : dossier habitat) : existe-t il une procédure pour signer directement le PDF ?
- 2.3.2 Si oui, merci de nous donner la procédure et donner l'information aux agences afin de répondre encore mieux aux exigences RSE

Réponse : Une réponse générale à cette question ne nous est pas possible car chaque process est différent.

Le sujet soulevé nous semble cependant très pertinent et nous allons interroger chaque filière (à commencer par les Crédits pour l'habitat) pour identifier les process qui pourraient être compatibles.

2.4 Retour sur le contrôle MSA

- 2.4.1 Avez-vous eu le retour de la MSA ?
- 2.4.2 Si oui quand allez-vous nous présenter le résultat ?

Réponse : Nous n'avons pas encore reçu le courrier officiel de la MSA.

2.5 Amélioration qualité service DDF (présente en 01/21)

Merci de nous en faire un premier bilan.

Réponse : Nous n'avons pas suffisamment de recul pour présenter un 1^{er} bilan Nous vous proposons de le faire en septembre/octobre.

3 CFTC

- 3.1** Présentation du nombre dossiers d'externalisation sur les 10 dernières années : service ou unités concernés, nombre de collaborateurs, économies réalisées ou pas. Combien de dossier de réinternalisation ?
Présentation des prochains dossiers d'externalisation ?

Réponse : tous les dossiers d'externalisations / et de ré internalisation ont été présentés en CE ou CSE. Le prochain dossier est celui présenté ce jour en séance (service DTF TEC)

3.2 Présentation en CSE d'un point d'étape sur les nouveaux scanners chèques ; taux d'incidents (taux rejet, délai réclamation...) ; perte de temps ; fréquence bourrage...
Emplacements retenus pour les nouveaux scanners : pourquoi certains sont placés dans l'espace commercial et donc sans proximité immédiate de l'accueil ?
Les nouveaux scanners ont pris la place des anciens dans de nombreuses agences mais le meuble ne répond plus aux dimensions massives de ces nouveaux scanners. Quelles évolutions

Réponse : Pour les scanner chèque : l'installation dans l'espace commercial était une solution d'attente, le temps que l'immobilier reprenne les meubles pour les remettre au plus près des utilisateurs et de la BAQ.

Suite au changement des scanners, AMA nous a remonté 5 agences pour lesquelles ils n'ont pu installer les scanners en lieu et place des anciens.

Nous avons réalisé un test sur l'agence d'Eybens en procédant à une adaptation du fond de l'onglet, (fin mars 2021), qui en l'absence de remontée d'insatisfaction, démontre la solution adaptée.

Nous allons ainsi procéder à la démultiplication de cette solution sur les agences portées à notre connaissance.

3.3 Point d'étape sur la consommation du budget PEECA ; présentation du dispositif actuel et évolutions possibles ?

Réponse : le sujet a été présenté en commission logement du 3 juin, les documents présentés sont disponibles sous la BDU. A ce stade pas d'évolution envisagée par rapport à l'accord signé cette année.

3.4 Présentation d'un dossier dressant le suivi des travaux pour le mobilier et l'immobilier des agences. Processus d'alerte ? Taux de conformité, délai de correction, nombre d'anomalies en attente (-1 mois ; 3 mois ; 6 mois ; +6mois)

Réponse : Un dossier sera préparé en vue de la CSSCT du 2 septembre pour présentation du process de suivi des demandes d'intervention pour dysfonctionnement immobilier, suivi d'une présentation en CSE.

4 CGT

4.1 Informatique Groupe

Après le projet Tokyo (réorganisation de l'informatique au niveau du groupe), un nouveau projet informatique est mis en place par le Groupe nous souhaitons qu'ils nous soient rapidement présenté ?

Réponse : Nous ne voyons pas de quel projet vous parlez, merci de préciser votre question.

4.2 Maison de St Ismier

En 2020, la CR a acheté une maison à St Ismier. Actuellement est-elle louée ? Si oui, quel est le loyer ?

Réponse : cela ne rentre pas dans le cadre des attributions du CSE. Nous pouvons néanmoins indiquer que la maison est louée.

4.3 SAV informatique 839 9999

4.3.1 Le SAV est-il sous-traité à un prestataire ?

4.3.2 Est-il normal que lorsque les salariés appellent le SAV, des opérateurs puissent dire que la prestation choisie par le donneur d'ordre est minimale, donc faut pas s'attendre à monts et merveilles ?

Réponse : Ce que vous nous remontez est totalement anormal, nous espérons que ce type de réponse est totalement exceptionnel. Afin que nous puissions agir sérieusement au niveau du prestataire notre seul moyen est d'avoir toutes les infos sur l'appel : qui et quand.

4.4 CA Chèques

Les salariés de SRA ne semblent pas satisfaits de la qualité des prestations de CA Chèque, ce qui a un impact négatif sur la clientèle ? Que compte faire la DG pour améliorer la prestation ?

Réponse : Concernant la prestation « Gestion BO CA CHEQUE » en place depuis 2018 et qui englobe environ 95% des demandes par WDRC relatif au domaine cheque (Anomalie sur remise de chèque, demande de copie de cheque externe, rejet de chèque etc) nous ne notons pas de dégradation récente dans le niveau des indicateurs de qualité définis dans la convention de service. Nous n'avons pas constaté de remontés particulières du réseau sur la non qualité des réponses apportées et nous invitons le réseau à nous remonter les cas afin de pouvoir ensuite faire le lien avec CA CHEQUE.

Concernant la prestation « Activités résiduelles » en cours de mise en place (commande de chéquiers spécifiques, Anomalie sur délivrance de chéquier, commande de lettre cheque, traitement des chèques de banque en mobilité etc) nous sommes en cours d'ajustement car certains mode opératoires sont effectivement encore perfectibles. Nous travaillons actuellement avec CA CHEQUE pour nous ajuster. La date d'échéance pour finaliser la mise en place de la prestation est reportée d'un mois au 31 juillet.

4.5 PE 2025

4.5.1 Quel est le budget 2020 global affecté au PE 2025 ?

Réponse : 800 000 € HT (y compris convention de novembre).

4.5.2 Quel est le budget affecté à au cabinet TEAM PACT qui pilote le PE 2025 ?

Réponse : 130 000 € HT pour le contrat de base avec de possibles ajouts selon les prestations additionnelles qui seraient éventuellement demandées. Le recours à un partenaire comme

TeamPact pour accompagner la CR dans l'élaboration d'un Projet d'entreprise est normal. Le choix s'est porté sur TeamPact à l'issue d'une phase de consultation de plusieurs cabinets

4.5.3 Quel est le montant des salaires pour les 1800 salariés qui vont faire les World Cafés ?

Réponse : Ces réunions sont sur le temps de travail effectifs et participent pleinement à construire notre entreprise pour les prochaines années.

4.5.4 Quel est le budget prévu pour rassembler les salariés et administrateurs de CASRA en fin d'année ?

Réponse : 550k€ environ (inclus dans les 800k€ du budget global PE)