



Union
syndicale
Solidaires

Sud Caisse d'Épargne, 35 Bd Sébastopol, 75001 PARIS
Sud Caisse d'Épargne d'Alsace 1 route du Rhin 67000 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 26 août 2010

QUESTION 1 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

Quel est le nombre d'heures supplémentaires effectuées, payées et récupérées, pour le mois juillet 2010 ?

Réponse : 42 heures supplémentaires ont été payées en juillet.

QUESTION 2 : EVOLUTION DES EFFECTIFS

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

Réponse : le réseau SUD a enregistré 5 départs en juillet (2 démissions, 2 ruptures conventionnelles et un licenciement) et une entrée en CDD.

QUESTION 3 : RUPTURE CONVENTIONNELLE

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

Réponse : 2 ruptures conventionnelles.

QUESTION 4 : DELAIS DE VERSEMENT CHANGE FRONTALIERS

Il semblerait que le délai de traitement des versements devises à J+1 ne soit pas toujours respecté par le prestataire, générant une fois de plus le mécontentement des clients concernés. La direction a-t-elle conscience de ce problème ?

Réponse : Les versements CHF sur les comptes en devises CHF saisis dans l'applicatif CPOR avant 17 H 30 sont crédités à J+1.

QUESTION 5 : DELAIS D'APPROVISIONNEMENT DEVISES

Les délais d'approvisionnement des commandes de devises, qui avoisinent facilement 10 jours, sont en total décalage avec les besoins et les attentes de la clientèle.

Une telle dégradation de la qualité de service est contre-productive et en totale opposition avec le discours de qualité véhiculé.

La direction a-t-elle conscience des ravages que produisent ces problèmes sur l'image de marque, et a-t-elle un soupçon de volonté d'y remédier ?

Réponse : le délai maximal de livraison est de 6 jours ouvrés. Dans certains cas exceptionnels ce délai peut-être rallongé pour les agences n'ayant qu'une livraison par semaine. Dans ce cas il faut privilégier la commande avec livraison postale.

QUESTION 6 : REUNION DES SLE

De nombreux sociétaires ont critiqué les horaires des AG des SLE qui de fait écartent tous les clients en activité.

Combien de sociétaires ont participé à ces AG ?

L'objectif de la direction est-il de rencontrer le minimum de clients ?

Réponse : la date, l'heure et le lieu des assemblées générales sont une décision prise par le conseil d'administration de la SLE et non par la Direction de la Caisse d'Epargne d'Alsace. Ce point est régulièrement débattu en conseil par les administrateurs à qui il revient de prendre cette décision, l'entreprise ne pouvant être en la matière que force de proposition.

Concernant la fréquentation des assemblées générales, nous avons enregistré en 2010 une augmentation de 17% du nombre de sociétaires présents par rapport à 2009. Cette augmentation est d'ailleurs beaucoup plus marquée sur le Sud (Ribeauvillé :+40%, Colmar :+16%, Guebwiller :+11%, Mulhouse :+31%)

Cette progression est l'un des points de satisfaction quant à la tenue de ces AG en 2010.

QUESTION 7 : DELAIS CREDITS

Depuis des mois, les DP tirent la sonnette d'alarme quant aux délais de traitement des dossiers crédits, sans que la situation n'évolue. Et pourtant la direction ambitionne de faire progresser la CEA en terme de parts de marché.

Cette situation est fort pénalisante et est à ce jour plutôt un frein au développement commercial.

La direction prendra-t-elle un jour le problème réellement en main ou se contentera-t-elle de créer un groupe de travail ?

Réponse : L'équipe a été renforcée en mars par un expert pilotage et en avril par un gestionnaire bancaire. Par ailleurs et depuis début juin, 2 CDD sont venus renforcer les équipes pour la période estivale. Le Groupe de travail « process crédit » qui concerne l'ensemble du dispositif (du montage du dossier en agence jusqu'à l'archivage) a démarré.

QUESTION 8 : FRAIS D'ENVOI DES EXTRAITS

Depuis la migration, la facturation de l'envoi des extraits mensuels est entrée en vigueur générant une nouvelle vague de réclamations et de mécontentements.

On pourrait croire que la direction cherche toutes les sources imaginables de mécontentement de la clientèle.

Une gestion réfléchie aurait nécessité un recensement préalable des clients concernés afin de pouvoir anticiper les réactions voir y remédier.

Pourquoi un tel manquement, lourd de conséquences ?

Réponse : Il s'agit d'une erreur mais il y a pu avoir des cas de tarification de relevés si de mauvaises manipulations ont été effectuées.

QUESTION 9 : FRAIS DE SUCCESSION

Actuellement les frais de succession sont prélevés de façon systématique lors de l'ouverture d'une succession, de façon indifférente que les héritiers soient clients ou non.

Cette facturation est très mal perçue et laisse des traces indélébiles même en cas de remboursement ultérieur dans le cadre d'un geste commercial.

Les DP SUD estiment que l'avis des agences devrait être recueilli au préalable.

La direction a-t-elle conscience des dégâts que causent ces pratiques ?

Réponse : Une action est en cours pour déterminer une nouvelle date de facturation plus tardive que la date d'ouverture du dossier succession.

QUESTION 10 : RETRAITS SUR LIVRETS

Depuis la migration de nombreux clients de la CEA et d'autres caisses rencontrent des problèmes pour accéder à certains de leurs livrets sur les automates, alors que la programmation de la BAD est normale.

Ces clients peuvent-ils espérer un retour à la normale un jour ?

Réponse : la Direction n'a pas connaissance de ces difficultés. Merci de remonter des cas concrets à la Direction marketing afin d'analyser les situations et trouver les solutions pour y remédier.

QUESTION 11 : REVUE DU PERSONNEL

La direction a annoncé une revue de l'ensemble du personnel et ce sans même rencontrer les salariés.

Quel est l'objectif de cette opération et pourquoi les salariés n'y sont-ils pas associés ?

Réponse : la finalité de la revue du personnel est de donner une vision globale qualitative de l'état des compétences de l'entreprise. Elle permet de faire un « état des lieux » du capital compétences sur un plan individuel et collectif à un instant T.

La revue du personnel débouche sur un plan d'actions qui comporte des actions individuelles de gestion de carrière et des actions plus globales d'ajustement des compétences au regard des besoins.

Cette revue se fait à travers l'évaluation des collaborateurs par la hiérarchie directe.

QUESTION 12 : REUNION DES PERSONNELS DES GROUPES

Des réunions des personnels des groupes sont programmées à la rentrée.

Quel est l'objectif de ces réunions en plein milieu de l'année ?

Réponse : ces réunions organisées par les DG avec la présence de la BDD ont pour objectif de permettre au travers d'un moment de convivialité, de lancer notre dernier quadrimestre et de préciser les actions nécessaires dans chacun des Groupes à la réussite de leur PAC. Apéritifs et buffets suivront ces réunions.

QUESTION 13 : SAISIE DES FRAIS SUR ULYSSE

Ces derniers temps, plusieurs salariés ont rencontré des problèmes pour saisir leur frais de déplacement sur ULYSSE.

Ces problèmes sont-ils élucidés et résolus ?

Réponse : la Direction n'a pas connaissance de difficultés spécifiques rencontrées sur Ulysse.

QUESTION 14 : FRAIS LIES AUX FORMATIONS

La prise en charge des frais liés à certaines formations (formation IARD par exemple) qui sont organisées sans convocation du service formation sont refusés par le service formation mais également par les groupes.

Quelle est la structure sensée prendre en charge ces frais ?

Réponse : les frais générés par des missions, formations... directement organisés par les Groupes sont à la charge des Groupes.

QUESTION 15 : CONTINGENT EMPRUNT

D'un avis quasi unanime, le contingent d'emprunt de l'automne est totalement démesuré par rapport au potentiel susceptible d'être placé eu égard à la durée très courte de commercialisation et en l'absence de contingent à échéance.

Pourquoi une telle fuite en avant ?

Réponse : il ne s'agit pas d'une fuite en avant mais bien du maintien de notre stratégie d'emprunt qui était de prendre un contingent réduit post migration et débuts des congés d'été, puis une enveloppe un peu plus importante en proportion des autres caisses sur le mois de septembre.

QUESTION 16 : RUMEURS DE FUSION

Depuis quelques semaines des rumeurs de fusions se font persistentes.

Y-a-t-il une raison à ces rumeurs ?

Réponse : ces rumeurs ne sont aujourd'hui pas fondées.

QUESTION 17 : VAGUE DE DEPARTS

Selon certaines sources, la direction envisagerait une nouvelle vague de départs d'une quarantaine de personnes d'ici la fin de l'année.

Qu'en est-il ?

Réponse : aucune nouvelle vague de départ n'est prévue à ce jour. Les résultats commerciaux de la CEA sont bons mais les résultats économiques ne le sont toujours pas. Le PMT prévoit une réduction globale des effectifs de l'ordre de 40 etp jusqu'en 2013 avec une réduction des effectifs des fonctions support et une évolution significative des effectifs des fonctions commerciales BDD et BDR.

QUESTION 18 : DIFFERENTIEL SUR COURS DEVISES

Le différentiel entre les cours des devises pour les salariés ayant acheté des devises entre le 25 mai et le 24 juillet seront-ils reversés automatiquement comme le laisse entendre le message diffusé le 12 août ou les salariés doivent-ils envoyer les justificatifs des opérations ?

Réponse : les versements seront effectués automatiquement au cours du mois de septembre.

QUESTION 19 : ENQUETE CARBONE

Quel est le nombre final de personne ayant répondu à l'enquête carbone suite à la prolongation du délai de réponse ?

Y-a-il déjà une analyse réalisée ?

Réponse : 774 personnes ont répondu à cette enquête qui est en cours d'analyse.

QUESTION 20 : CARTES BANCAIRES

Le fournisseur CB colle un autocollant sur les CB pour l'activation des cartes. Mais la colle résiduelle engendre de nombreux dysfonctionnements au niveau de la lecture des cartes par les automates.

Ne pourrais-t-on pas mettre ce message de carte à activer ailleurs afin d'éviter facilement des mécontentements de nos clients ?

Réponse : le sticker est une protection pour éviter de détériorer la puce lors de l'envoi. Le fabricant a identifié et résolu cet incident.

QUESTION 21 : LOGICIEL XENOS

Le logiciel Xénos qui gère les opérations internationales est indépendant de Mysys, ce qui complique sensiblement les opérations

Y a-t-il un développement en vue afin de fluidifier les transactions ?

Réponse : de prochaines évolutions de Mysys (2010/11) prévoient l'intégration de transactions permettant l'émission de virements internationaux.

QUESTION 22 : MANAGEMENT INFANTILISANT

De plus en plus de salariés ne supportent plus le management infantilisant mis en place à la CEA qui consiste à être derrière les salariés à chaque instant, leur donner des instructions en permanence, à relever les compteurs de façon continue et qui est associé à un manque de confiance notoire.

La direction a-t-elle déjà réfléchi aux dégâts causés par ce type de management ?

Réponse : il n'est à aucun moment demandé aux managers de la CEA de réaliser ce type d'actes managériaux mais bien d'être dans l'accompagnement afin de permettre aux collaborateurs d'atteindre leurs missions.

QUESTION 23 : ABSENCE DU DIRECTOIRE

Il semblerait que l'ensemble du directoire ait été absent en même temps pour la période de congés.

Pourquoi une telle désertion ?

Réponse : le Directoire veille en permanence au maintien du système de décision de la Caisse et organise ses congés ou ses absences tout au long de l'année en tenant compte des besoins de l'entreprise pour assurer une permanence de responsabilité des pouvoirs décisionnaires.

Les délégués du personnel SUD CEA

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