



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](mailto:contact@sudcea.org)

☎ : 06 83 33 27 81 – Site Internet : [www.sudcea.org](http://www.sudcea.org)

## **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 ?

### **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 ?

### **QUESTION 3 : RUPTURE CONVENTIONNELLE**

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

### **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 ?

### **QUESTION 5 : DELAIS D'APPROVISIONNEMENT DEVICES**

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 ?

### **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 ?

### **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

## **QUESTION 16 : RUMEURS DE FUSION**

Depuis quelques semaines des rumeurs de fusions se font persistentes.

Y-a-t-il une raison à ces rumeurs ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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-t-il déjà une analyse réalisée ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

## **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 ?

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

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