



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)

## **QUESTIONS DES DELEGUES DU PERSONNEL SUD POUR LA REUNION DU 23 Février 2011**

### **QUESTION 1 : HEURES SUPPLEMENTAIRES**

Quel est le nombre d'heures supplémentaires déclarées, payées et récupérées, pour le mois janvier 2011 ?

### **QUESTION 2 : EVOLUTION DES EFFECTIFS**

Quels sont les mouvements d'effectifs enregistrés depuis début janvier(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 : POSTES NON POURVUS**

A ce jour il reste plusieurs postes vacants, générant de graves problèmes de fonctionnement pour les agences concernées.

Dans quels délais ces postes seront-ils pourvus ?

### **QUESTION 5 : EVOLUTION DES DOCUMENTS ASSURANCES**

Les salariés ont découvert avec étonnement l'évolution de la présentation des documents d'assurance.

Ne serait-il pas judicieux d'informer le réseau commercial de ces évolutions avant leur mise en œuvre ?

### **QUESTION 6 : DECLASSIFICATIONS**

Il semblerait que plusieurs salariés soient concernés par une déclassification.

Quels sont les raisons de ces évolutions ?

### **QUESTION 7 : AGENCES FERMEES**

Il est fréquent de trouver la porte de certaines agences closes par manque de personnel sans que cela ne semble émouvoir la direction.

Les DP SUD estiment que cet état de fait est inadmissible par rapport au respect de la clientèle.

La direction daignera-t-elle un jour prendre ce problème au sérieux ?

## **QUESTION 8 : PROCEDURES CHANGE**

La direction a récemment relevé une dégradation de qualité au niveau des envois de devises à CPOR.

Cela n'est pas étonnant compte tenu de la complexité et de la diversité des procédures en place.

Il serait urgent de revoir ces procédures afin de les uniformiser et de les simplifier.

Que compte faire la direction dans ce domaine ?

## **QUESTION 9 : ENVELOPPES DEVICES**

La présentation actuelle des enveloppes devises est totalement aberrante et source de nombreuses erreurs. Aussi, toutes les enveloppes comportent le choix entre compte euro et devises alors que les enveloppes à utiliser sont différentes selon le choix.

Il serait urgent de les adapter à la réalité et de les différencier de façon explicite.

Que compte faire la direction pour améliorer la situation ?

## **QUESTION 10 : INTITULES CHEQUIERS**

Le nombre de caractères disponibles pour les intitulés des comptes et chèquiers est insuffisant pour répondre aux situations de noms longs ou de cotitulaires non mariés.

Le groupe est-il en capacité de régler ce problème ?

## **QUESTION 11 : DEGATS OPERATIONS DRC**

La vague de courriers envoyés pour les DRC continue de faire des ravages et entraîne de nombreuses clôtures de comptes parfois pour des sommes pouvant atteindre des dizaines de milliers d'euros pour un seul client.

Au vu de ce désastre, la direction compte-elle poursuivre dans cette voie en envoyant une nouvelle vague de courriers ?

## **QUESTION 12 : DOSSIER FISCAL NATIXIS**

Les agences viennent de réceptionner le dossier fiscal édité par NATIXIS, alors que ce document a été édité en mars 2010.

Comment peut-on expliquer qu'un document mette presque un an pour être diffusé, d'autant plus que les règles fiscales applicables ont évolué début de l'année ?

## **QUESTION 13 : REDRESSEMENTS URSAFF**

La caisse d'épargne d'Ile de France vient de se faire redresser de 473 K€ par l'URSAFF au titre des sommes distribuées dans les challenges.

Cette pratique risque de se généraliser.

La direction compte-t-elle poursuivre avec ses pratiques actuelles au risque de se faire redresser ?

## **QUESTION 14 : SALAIRES MEDIANS**

Quel est le salaire médian des différents niveaux de classification à la CEA début 2011 ?

## **QUESTION 15 : PART VARIABLE 2010**

Quel est l'enveloppe financière qui sera versée au titre de la part variable 2010 ?

Quand sera-t-elle versée ?

## **QUESTION 16 : PLV**

Dans le cadre de la nouvelle campagne publicitaire du groupe, les agences ont été amenées à retirer toute la PLV animalière.

De ce fait, les présentoirs sont pratiquement vides.

Comment la direction peut-elle expliquer ce manquement alors qu'une telle évolution est planifiée de longue date ?

## **QUESTION 18 : CONVENTION DE SERVICE DSB-RESEAU**

La direction a récemment diffusé une belle plaquette couleur à l'occasion de la signature de la convention de service DSB/Réseau.

Or dans la pratique les demandes formulées par les agences restent souvent sans réponse.

Ne serait-il pas plus utile de renforcer les services supports que de tout axer sur la communication ?

## **QUESTION 19 : PATEFORME DIRECTECUREUIL**

Il arrive fréquemment que des opérateurs de la plateforme téléphonent en agence pour avoir des informations d'ordre général pour répondre aux clients.

Ces personnels bénéficient-ils d'une formation aux produits digne de ce nom ?

## **QUESTION 20 : SAISIE DES CRE**

La saisie des CRE, entre les produits gérés, non gérés, les options sur les produits à saisir, relève d'un véritable archaïsme dont se plaignent tous les commerciaux.

La direction compte-t-elle moderniser ce point ?

## **QUESTION 21 : JOURS RTT ET DE CONGES PERDUS**

La perte de jours de congés et de RTT, du fait de l'annualisation de la durée du travail, place certains salariés de fait en heures supplémentaires.

Comment la direction compte-t-elle procéder pour indemniser les salariés concernés à ce titre ?

## **QUESTION 22 : EXTRAITS ILS**

Un certain nombre de clients n'arrivent plus à éditer d'extraits depuis le début de l'année. Le problème a été remonté à la plateforme d'assistance mais n'a toujours pas trouvé de réponse.

Y-aura-t-il un jour une réponse à ce problème ?

## **QUESTION 23 : BILLETS DE BANQUE**

Le mode de livraison des billets en vrac génère une surcharge de travail lors des vérifications des encaisses.

Lors de l'annonce de la modification la direction avait laissé entendre que des évolutions étaient envisageables.

Qu'en est-il ?

## **QUESTION 24 : JOURS D'ANCIENNETE**

Des oublis ont été relevés et signalés dans la comptabilisation des jours d'ancienneté.

La direction a-t-elle procédé à une vérification générale ?

## **QUESTION 25 : OPERATIONS ESPECES**

La comptabilisation d'opérations espèces dans les bureaux est source d'erreurs au niveau de la caisse de l'agence, dans la mesure où elles ne sont pas systématiquement recomptabilisées afin d'imputer la caisse principale.

La direction pourrait-elle réfléchir à une procédure, ou à un système d'alerte pour remédier à ce problème ?

## **QUESTION 26 : DIFFERENCES SUR VERSEMENTS DVI**

Il arrive de temps à autre que des clients contestent des versements effectués dans les DVI ou revendiquent des versements introuvables.

Ces démarches aboutissent souvent à la comptabilisation sur les comptes clients avec constatation d'une différence de caisse, qui en réalité ne peut être imputée à la personne en charge de la caisse.

Aussi, les DP SUD souhaitent que la comptabilisation de ces différences puisse se faire par une opération de différence spécifique et non attribuées nominativement aux salariés.

Que compte faire la direction ?

## **QUESTION 27 : CONTRAT « INDIVIDUELLES ACCIDENTS »**

En juin dernier la direction a informé les salariés d'un changement d'assureur au titre du programme « individuelle accident » à compter de janvier 2011, pouvant nécessiter une nouvelle désignation de bénéficiaire.

Visiblement cette information est passée inaperçue pour un grand nombre de personnes.

La direction pourrait-elle faire une nouvelle information et rappeler les différents contrats en cours ?

## **QUESTION 28 : DISSIMULATION D'INFORMATIONS FINANCIERES**

La presse a révélé l'existence d'un rapport attestant de la dissimulation par Natixis d'informations financières capitales liées à la crise des subprimes et d'avoir ainsi trompé ses actionnaires.

Les salariés ayant commercialisé ces titres se sentent également trompés.

Qu'en pense la direction ?

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

Romain BLEHS - Anne-Marie DESCHLER - Jean FEUZ - Martine HEIL

Elisabeth SCHWOB - Raoul SEILER