

VOS REPRÉSENTANTS
Vos élu(e)s

Marie-Rose
MICHINEAU

06 67 13 42 74


Alexandre
BERTHELOT

06 98 37 54 31


Marie-Hélène
CHEVALLIER

06 68 75 89 97


Alexandre
BOUAT

06 98 54 83 53


Sandrine
PETIT

06 65 88 41 50


Valérie
GUEVEL-POUPARD

07 60 47 28 80


Isabelle
VOLMERINGER

06 99 26 44 84

Représentant Syndical National

Pierre RIVIÈRE

06 65 64 56 98

Représentant Syndical National Adjoint

Laurent COURRIER

06 68 05 69 06

LE RÉSEAU DEVIENT CENTRE D'APPEL !

À la demande de la CFDT, une séance exceptionnelle s'est tenue ce jour sur le déploiement de la solution « Contact » dans le réseau. **Vos interrogations sont nombreuses, vos inquiétudes sont fortes.** Ce dossier est une étape importante du projet Centre de Service. Il prévoyait déjà une suppression d'environ **1000 ETP** tout en dégageant 24% de temps commercial.

N'est ce pas paradoxal ?

LES IRRITANTS & INTERROGATIONS

- **Risque de flicage** au travers du temps de disponibilité et de la double écoute
- **Indicateur Motiv «taux de décroché»** de niveau territoire toujours inconnu ...
- **Temps de disponibilité** à ce jour ciblé à 3H (en + des RDV client, des mails, des OC ...)
- **Pilotage de l'outil par les managers de proximité** ajoutant une pression supplémentaire
- **Le routage des appels pour les agences fermées le lundi ou le samedi**
Une correction sera apportée d'ici la fin du 1er Trimestre **SEULEMENT !!!**
- **Le débordement des appels au delà du territoire.**
- **Pas de retour de la direction concernant la volumétrie des appels ! Étonnant non ??**
- **Le Centre de Service Client** est-il suffisamment dimensionné en effectif pour faire face aux sollicitations des clients ?

NOS CRAINTES SUR « CONTACT »

- **Débordement sur le niveau National** qui reste un objectif pour l'entreprise.
- **Isolement au travail** lié au port du casque.
- **Chacun pouvant finaliser une vente**, ne va-t-on pas vers une mutualisation de tous les fonds de commerce par territoire? Quid de la part individuelle dans MOTIV ?
- **Risque de tension** dans les équipes et remise en cause de la cohésion.
- **Risque d'irritabilité des clients** n'arrivant pas à joindre directement leur conseiller.
- **Des problèmes de routage** ne permettant pas d'avoir le bon interlocuteur.

NOS DEMANDES



Service Client

(ex- Centre de Services)

1/3 des appels
servicing pris en
charge en 2020

La Direction vise 100
% en 2021

- Un véritable suivi des risques psychosociaux de cette nouvelle organisation du travail
- Une pondération de l'indicateur taux de décroché dans MOTIV dès le Q1
- Une réelle évaluation de la charge de travail liée à la volumétrie des appels entrants par territoire et la prise en charge des demandes clients d'autres agences
- Une mesure précise du temps commercial dégagé (24 % selon la direction !)
- Une réelle analyse du taux de raccroché (40% à ce jour) et de la satisfaction client
- Une animation bienveillante des managers notamment pour la gestion de l'indisponibilité

INFO

Circulaire CONTACT

circulaire DI-VIII-10-001

L'AVIS DE LA CFDT :

Les élus CDFT ont demandé la création d'un code miroir pour reconnaître l'implication du conseiller ayant instruit une demande client concrétisée par un autre conseiller !

Refus de la DIRECTION !



CSI - CSEP

Débordement sur un
autre expert, puis
vers Net Crédit (CSI)
ou Net Epargne
(CSEP)

Les élus Cfdt attirent l'attention de la direction sur le fait que toute dérive sur la gestion et l'animation de l'outil CONTACT pourrait être considérée comme une forme de violence au travail.

La Direction est responsable de la santé de ses salariés et doit tout mettre en œuvre pour éviter les Risques Psycho-Sociaux !

La direction n'a pour l'instant pas répondu ni sur l'insertion de Feed back dans About Me, ni sur l'impact dans les évaluations annuelles, sans parler d'un éventuel impact sur la rémunération variable !

⇒ Vos élus Cfdt ne manqueront pas de présenter à nouveau ces sujets à la Direction début 2021 !

**La Cfdt a demandé un nouveau point d'étape
dès la fin du Q1 !**



Cfdt:

BANQUES
ET ASSURANCES
S'ENGAGER POUR CHAQUIN
AGIR POUR TOUS

Les élus CSEC CFDT vous souhaitent de bonne fêtes de fin d'année !



Notre petite liste de souhaits pour 2021...

LEVER LES FREINS AU TÉLÉTRAVAIL



CONTENIR LA SURCHARGE DE TRAVAIL



LE DIALOGUE SOCIAL



LA DIRECTION PEUT MIEUX FAIRE !

AUGMENTATIONS



Cfdt:

**BANQUES
ET ASSURANCES**

SENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

