



Focus Express CSE du 12 et 13 juin 2019

1/ Nouvelle Offre « Good Better Best » un anglicisme ridicule supplémentaire pour promouvoir un substitut au bouquet liberté, au tarif remisé de 6 euros et commercialisé depuis Juin dans quelques agences test puis sur l'ensemble de la CEAPC dès Novembre 2019.

La direction donne comme consigne de garder le client à tout prix et donc d'accepter les demandes clients réclamant la baisse du prix de leur forfait. Mise en place d'un pilotage hebdomadaire de la nouvelle offre contrastant avec la communication de la direction: *"Pas de relevé de buchettes, échanger sur les bonnes pratiques"*. **Sud-Solidaires** demande si le Mooc formation se fera sur le temps de travail ? *« Oui sur le temps de travail uniquement »* sic. Dans la continuité du verbiage ridicule relatif à l'offre, préparez-vous chère-s collègues, après avoir sprinter au tour de France à vélo, à devenir *« chasseur de flux »* grâce à *« l'ultra-training »* sous la coupe des *« capitaines de chasseurs »* et en *« posture de conquête »* !!! **Sud-Solidaires** dénonce une véritable *« gamisation »* du travail ! Enfin les téléconseiller-es de Mobiliz prendront le relais en dehors des horaires d'ouverture de la caisse pour répondre aux clients. Action commerciale autour du 6 Novembre pour déploiement sur toute la CEAPC. **Sud-Solidaires** demande à ce qu'il y ait une prime pour les agences test, *« ok pour un budget « repas »*. **Vivement le Gueuleton !!!**

2/ Absence de plus d'un mois et e-agence.

La direction nous indique que l'arrêt maladie supérieur à 1 mois génère une alerte, objet d'une communication aux équipes RH et Directeur de Groupe, pour bascule du portefeuille vers l'e-agence. **Sud-Solidaires** rappelle que dans la vraie vie il vaut mieux écrire au DG et DR afin de s'assurer de la bonne gestion de ces remplacements. En effet nos 10 collègues de l'e-agence sont saturés par le nombre de portefeuilles à gérer, (GC 3, CC 4, GC Pro et DA 5),

1/ NOUVELLE OFFRE

2/ REGLE DE REMPLACEMENT

3/ INCIVILITES ET AGRESSIONS

et traitement réactif du PF, MAD et RPM, mails et appels entrants, PDO. 10 personnes pour gérer les absences de 1500 commerciaux. Edifiant !

Sud-Solidaires constate un travail en plateau, avec bruit constant, sans confidentialité. Il est très compliqué dans ces conditions-là de travailler sereinement. **Sud-Solidaires** précise que la charge de travail explose, demande à diminuer le nombre de portefeuilles par ETP et à augmenter les effectifs de l'e-agence.

3/ Incivilités et agressions

En augmentation de 16 % ! Du jamais vu ! **Sud-Solidaires** vous recommande de déclarer toutes les agressions dont vous êtes victimes afin de contraindre la direction à s'emparer du problème et de proposer de véritables solutions visant à préserver la santé et la sécurité des salarié-es. Dès le niveau 3, une plainte doit être déposée, au nom de la Caisse par les DA/DG. Il est nécessaire de voir son médecin traitant et/ou médecin du travail pour dater l'évènement et prévenir les complications possibles. Les motifs principaux sont *« refus prestation guichet »* et *« tarification »*.

Sud-Solidaires demande que systématiquement toutes les agressions fassent l'objet d'une déclaration d'accident du travail auprès de la sécurité sociale. De même **Sud-Solidaires** demande des formations *« sécurité »*, une communication interne plus importante sur les procédures et une réelle prise en charge des collègues par la hiérarchie.

L'employeur est tenu de garantir la santé et la sécurité des salarié-es, article L4121-1 du code du travail.

Bordeaux, le 21/06/2019. Le bureau **Sud-Solidaires** BPCE : Gabriel BREUILLAT, Carole CLEMENT, Jean-Philippe De BORTOLI, Chrystelle DECHÂTRE-BONNARD, Annie DUPRAT, Fabienne MONMARIN et Nathalie PAITREAU