



**SOLIDAIRES, UNITAIRES, DEMOCRATIQUES**  
Dans le Groupe BPCE  
**SECTION Nord France Europe**

LILLE le 09 Septembre 2011

**Encore un bel outil au service du harcèlement**

La direction vient de mettre en place sur intranet un tableau de pilotage sur la téléphonie, intitulé SQ 06 qui comprend :

- Le nombre d'appels entrants externes
- Le nombre d'appels global
- Le taux de décroché collaborateur
- Le taux de décroché messagerie
- Le taux d'abandon client
- Le nombre d'appels sortants externes
- La durée moyenne des appels supérieurs à 30 secondes.....

La volonté d'apaisement social et les grandes déclarations d'intention du directoire de la NFE ne se traduisent pas, par des signes concrets d'ouverture au dialogue.

Bien au contraire, ce nouvel outil de flicage vient de sortir pour augmenter encore la dose de marquage à la culotte auprès des commerciaux.

Les élus SUD dénoncent ces organisations du travail inhumaines qui ne font qu'augmenter les effets délétères sur la santé au travail. L'état des lieux actuel est plus qu'inquiétant. Il y a urgence à agir car les effets dévastateurs depuis plusieurs années sont malheureusement une réalité qui peuvent se traduire par des gestes de désespoir et parfois tragiques comme a connu la NFE il y a peu de temps.

Les élus SUD s'étonnent de l'existence d'un tel outil et ont demandé à la direction, lors des questions des délégués du personnel de septembre 2011, de préciser ses intentions quant à l'utilisation de ce tableau. Celle-ci ayant à plusieurs reprises affirmé qu'il n'existait pas de Benchmark individuel en NFE.

Il nous a été répondu, que cet outil servirait à mesurer et à contrôler (une fois de plus) le suivi d'activité des commerciaux notamment sur leur faculté à traiter les appels entrants et sortants.

Les élus SUD contestent et rejettent ce nouvel outil au service du harcèlement, qui ne fera qu'accroître la pression subie par les salariés et le mal être qu'elle engendre. Nous demandons purement et simplement sa suppression.

Il faut impérativement, ensemble, combattre toutes les nuisances d'une direction obsédée par le pilotage et le contrôle dont la finalité est l'augmentation sans fin de la productivité au détriment de la santé des salariés. Si le débat sur les conditions de travail reste cantonné à de grandes déclarations d'intention, à un numéro vert payé par les patrons, il faudra imposer une autre forme de discussion.

**Ça suffit !!!!!**  
**AGIR POUR NE PAS SUBIR**