



SUD - SOLIDAIRES

Groupe Banques Populaires - Caisses d'Épargne

SECTION LOIRE-CENTRE

2 rue Lavoisier 45140 INGRÉ Code courrier interne : PSX 45

Email : sud.loirecentre@free.fr Tél : 02.38.41.52.84

Site internet : www.sudbpce.com Facebook : SUD-Solidaires BPCE

Union
syndicale
Solidaires

Orléans, le 7 Septembre 2018

DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL DE SEPTEMBRE

Beaucoup de dysfonctionnements remontés et peu de réponses concrètes apportées. Dans ce contexte, difficile de parler de « Qualité » pour les conditions de travail et pour le service rendu aux clients ...

IARD : vous avez dit « qualité » ?



Les difficultés se multiplient avec BPCE Assurances, ça s'est même aggravé lors de la période estivale. Depuis des mois, vos élus *Sud-Solidaires* remontent inlassablement vos nombreuses mésaventures rencontrées avec les contrats de cette filiale. Cela concerne aussi bien la souscription, la résiliation, la gestion des sinistres, l'impossibilité de contacter l'assurance, les délais de traitement anormaux, la perte de documents, les mails et courriers non traités etc.

Régulièrement, certains souscripteurs de contrats 2 Roues ou Auto roulent même, sans le savoir, sans assurance ! Et que dire des assurés qui n'arrivent pas à joindre leur assurance pour déclarer leurs sinistres ...

Pas étonnant qu'il y ait un tel taux d'attrition sur ces contrats, les commerciaux sont sans cesse obligés de redoubler d'efforts pour conserver et conquérir de nouveaux clients sur l'IARD. **Combien de contrats résiliés par erreur ? Que de temps perdu par les commerciaux à recoller les morceaux ! Que de temps perdu par les commerciaux à contacter l'assurance à la place du client pour déclarer un sinistre (Auto, habitation, Carte etc.) !**

Au final, le client est mécontent, les salariés sont exaspérés par ces situations. A l'heure où la direction prône à tout va la « Qualité Client », il serait bon que celle-ci prenne enfin la mesure de tous ces loupés qui irritent au plus haut point les clients comme les salariés.

Formation DCI/Droit à la déconnexion

LE DROIT À LA DÉCONNEXION :
POUR ÉVITER L'INTRUSION DU DOMAINE
PROFESSIONNEL DANS LA SPHÈRE PRIVÉE ...



Un grand nombre de salariés doivent réaliser leur formation Directive Crédit Immobilier (DCI) de 7h00 d'ici le 31/12/2018. La formation a évolué par rapport à l'an dernier avec le changement de prestataire ; il ne subsiste plus les lenteurs constatées en 2017.

Par contre, les élus *Sud-Solidaires* se sont aperçus qu'il était encore tout à fait possible de la réaliser de chez soi, le soir, le week-end etc. Avec le sous-effectif permanent (plus de 65 postes vacants au 31/08/2018), il est fort à parier que bon nombre de salariés auront beaucoup de mal à la terminer dans les temps impartis. La direction nous indique que cette formation doit être réalisée durant les horaires de travail, qu'elle ne peut pas limiter l'accès à cette formation aux seuls postes informatiques de la Caisse.

Pourtant, un accord sur le droit à la déconnexion a été signé à la CELC (sauf par *Sud*) en 2017. Vos élus *Sud-Solidaires* avaient alors fait remarquer que celui-ci ne prévoyait aucun blocage et qu'il ne résoudrait en rien cette problématique. Bon nombres d'heures supplémentaires ne sont toujours pas déclarées ; alors la formation, de chez soi, c'est NON !!! DÉCONNEXION

Dysfonctionnements informatiques : ça ne s'arrange pas !



Tout comme les contrats IARD, les dysfonctionnements et incohérences informatiques se sont multipliés en cette période d'été :

- **l'Agenda** : blocage du plan de travail à chaque saisie d'une absence,
- **le PCM** qui se coupe et qu'il faut relancer plusieurs fois par jour,
- **La SAG** qui ne fonctionne pas ou bien des fichiers qui apparaissent sur la tablette au lieu de s'afficher sur l'écran,
- **Le Scan** qui ne répond pas et qui refuse de s'allumer,
- **La SED** : le client ne peut pas finaliser la souscription initiée par le commercial à partir de son DEI,
- **Des évolutions pour le moins incompréhensibles** : lecture des CRE d'un client, interrogation d'un historique sur un livret ...
- **Nombreuses CB** qui ne passent pas à l'étranger mais également en France dans les stations-services ou autoroutes.



Pour toutes ces difficultés vécues au quotidien, la direction nous précise que certaines mesures correctrices vont arriver et par contre, pour d'autres, aucune amélioration n'est envisagée ...

En attendant ce sont bien les salariés et les clients qui en pâtissent. Là encore la « Qualité » est à revoir !

Assurance emprunteur pour les salariés de la CELC : toujours rien ...

Depuis le 1^{er} janvier 2018, il est désormais plus facile de changer d'assurance emprunteur. Pour éviter la fuite en avant de clients, la direction a mis en place une stratégie intitulée « PARADE » pour contrer la concurrence. **Les clients qui demandent à résilier leurs assurances se voient proposer une offre alternative, bien moins chère.**

Les salariés de Loire-Centre attendent depuis des mois la même réactivité et bienveillance de la part de la direction concernant leurs contrats. Toujours rien à l'horizon, la direction ne nous a donné aucun délai quant au déploiement d'une offre en direction des salariés. **Ça ne fait pas très « Qualité » tout ça !!!**

Vos représentants Sud-Solidaires : Daniel GEORGELIN - Isabelle LEFEBVRE - Damien PINSAULT - Florence MOULIE - Tristan GUERIN - Lydie MILCENT - Alain QUESNE - Daniel MIHALYI - Cécile GAMBERT - Philippe RENAUS.

Retrouvez toutes nos expressions via l'intranet : Mon Entreprise / Site des Organisations Syndicales / Sud-Solidaires