

29 09 2022



En Direct du CSE de septembre

Plus de 2 ans après avoir supprimé le poste de CC et mis en place l'accueil affaire de tous (ATT), la direction se questionne enfin sur l'impact humain de sa décision ! Le verdict est sans appel !

- **78 % DE RESENTIS NEGATIFS SUR LA RELATION CLIENTS :**

« Les clients n'ont pas été informés en amont », « La seule info que le client a eu était la nôtre », « clients auraient pu casser la porte si nous n'ouvrons pas (la porte) »

- **91% DE RESENTIS NEGATIFS SUR LA TRANSFORMATION ET L'IDENTIFICATION DE L'ESPACE ACCUEIL**

Sur l'absence d'espace dédié : « client est perdu en arrivant à l'agence - hall de gare », « l'agence est vide, il n'y a personne, pas très accueillant », « . Agence fantôme »

Sur le sentiment de suppression du service accueil : « Ils l'ont mal perçu, ils ont l'impression que nous leur avons enlevé un service », « ...Par contre dès qu'ils ont une insatisfaction, le sujet de l'accueil revient et nous prenons les insatisfactions du client. »

- **88% DE RESENTIS NEGATIFS SUR L'ACTIVITE ET LA VALORISATION DU METIER**

« Le plus d'effort est la vigilance accueil : être en rdv et devoir surveiller l'accueil »

« Cela désorganise l'activité », « décrocher en permanence le téléphone entraine de la déconcentration ... »,

« perte d'attention liée à l'interruption des RDV »

« organisation n'est pas satisfaisante ni pour le client, ni pour le collaborateur »

« rattraper le retard », « nous profitons du temps du midi pour recevoir les clients pour gagner du temps »

« Augmentation de la charge de travail avec le téléphone qui sonne en permanence »

- **87% DE RESENTIS NEGATIFS SUR L'ADAPATION DES EQUIPES AUX NOUVELLES PRATIQUES**

« tout le monde ne répond pas au téléphone », « que ce soit l'affaire de tous les collaborateurs de l'agence », « l'accueil c'est l'affaire de personne », « l'accueil, c'est surtout l'affaire des GC »

« le client à l'accueil voit que le collaborateur est occupé. Client en RDV voit que le collaborateur est occupé à l'accueil »,

« détérioration de la qualité de service », « moins disponible pour le client »

- **93 % DE RESENTIS NEGATIFS SUR L'ACCOMPAGNEMENT, LES OUTILS ET L'ORGANISATION**

« pas de question préalable sur l'organisation et les problématiques engendrées. » - « il a fallu trouver une sémantique commune, chaque collaborateur communiquait à sa façon », « nous nous sommes sentis seuls dans l'histoire. Quand nous faisons remonter les difficultés nous n'étions pas écoutés », « pas d'accompagnement d'un nouveau collaborateur par la suppression d'un échelon... ».

Pour rappel, Sud rejette systématiquement cette organisation pathogène depuis sa mise en place en votant « contre » les projets de travaux AAT en CSE.

Quant à vos témoignages, ils démontrent que cette nouvelle organisation AAT a fait peser sur les salariés des injonctions impossibles, voire contradictoires qui se sont révélées nuisibles tant à l'activité commerciale qu'à votre santé ! L'ensemble de ces éléments traduit une exposition à un risque aggravé de RPS pourtant déjà mis en exergue par le cabinet impact étude en 2018 (expertise pour risque grave) :

- **charge de travail et intensité** : premier facteur de RPS en 2018 « décalage entre charge de travail, objectifs théoriques et réalité du terrain »
- **exigences cognitives** : 2ème facteur de RPS en 2018. : « avoir l'œil sur beaucoup de choses à la fois « difficulté de pouvoir organiser des temps de concentration et des temps de disponibilité » « interruptions fréquentes ».
- **exigences émotionnelles** : cacher ses émotions, faire comme si tout allait bien.
- **conflits de valeur et injonctions contradictoires** : Ils existaient déjà en 2018 mais reposaient sur la dissonance entre vente conseil et vente produits. En 2022, vous pointez plutôt, l'absence d'échanges sur l'organisation du travail, le fait d'avoir été livré à soi-même pour y faire face.

La Direction aurait dû tirer toutes les leçons de l'expertise de 2018, en vain. Elle aurait pu renforcer le rôle du département QVT (qualité de vie au travail) pour qu'il soit acteur de véritables actions **de fonds**, en vain ! Certes, elle permet des enquêtes MIH qui constituent un véritable outil de mesures avec des résultats fiables. Mais la direction doit accepter de les regarder en face.

Enfin, elle aurait pu suivre vos élus SUD Solidaires et faire de la prévention primaire un objectif prioritaire à atteindre. Il n'est jamais trop tard pour bien faire !

Sud Solidaires propose :

- une campagne d'information préalable à destination du client et du salarié pour tout changement qui impacte le quotidien (prévention du mécontentement client et donc du risque d'incivilités qui en découle).
- la réhabilitation d'un accueil repérable pour le client qui entre à l'agence afin qu'il retrouve l'impression d'être « attendu » : les canapés ne représentent pas un espace d'accueil mais un lieu d'attente.
- l'acceptation de décorrélérer l'accueil client de toute autre activité (rdv, formation, dossier immo...). La disponibilité du conseiller est source de qualité.
- l'évaluation de la charge de travail effectif au quotidien et le refus de la dictature du Benchmark. La politique du nombre éloigne des comportements vertueux, de l'approche globale et de la satisfaction client.
- l'utilisation d'un outil indépendant pour déclarer les heures réellement faites (pour les payer ou les récupérer).

L'organisation du travail relève du pouvoir arbitraire de la direction. Mais pour l'exercer, elle ne doit jamais commettre la faute inexcusable d'exposer la santé des salariés aux RPS.

On lâche rien