

CEA : qu'on leur fiche la paix !



Tristan de La Fonchais l'a dit :

"La réception des appels téléphoniques en situation de vis à vis doit être abordée en faisant confiance au bon sens et au libre arbitre du conseiller. L'opportunité de sortir de la boucle téléphonique et de traiter directement ou en différé la demande par téléphone est laissée à la libre appréciation au regard de la nature et de la durée de l'entretien en cours et du nombre de collaborateurs par ailleurs présents et en capacité d'intercepter l'appel"

Les hiérarchies locales intermédiaires zélées ne l'ont pas fait !

Les pratiques dans les agences sont bien différentes en fonction des groupements ou des agences.

Stress et pressions

Le libre arbitre des conseillers n'a pas sa place dans les agences et les pratiques imposées sont souvent de répondre systématiquement à tous les appels ou à 2 appels minimum.

Avec l'Outil Couplage Téléphone/Informatique associé à la TOIP la synthèse sociétaire s'affiche automatiquement sur l'ordinateur un gain de temps mais lorsque les appels s'enchaînent, toutes les synthèses se superposent. Les salariés sont stressés par le risque d'erreur multiplié par le nombre de fenêtres affichées et s'inquiètent d'éventuelles sanctions.



Le retour du benchmark

Sud est alerté par la mise en place flicage entre collègues et entre agences et le retour du batonnage pour noter le nombre d'appels décrochés et de quelle agence vient l'appel, quelle agence n'a pas décroché.

Des agences récupèrent les appels des agences voisines en sous-effectif et du coup perdent leurs propres appels.

Les agences qui n'avaient pas beaucoup d'activité et recevait les délestages téléphoniques des agences en difficulté, n'ont plus rien à faire.

En fait il est demandé aux agences de se surveiller entre elles. Cela crée des tensions entre agences et entre salariés.

C'est le retour du benchmark source de stress et de risques psycho-sociaux déjà maintes fois dénoncé par SUD.

De nouveaux dérapages

Certains responsables profitent même de ce nouvel outil pour surveiller le temps de délogage pendant les pauses.

ça suffit !



RGA, AQGA, RDA manquent-ils de bon sens ?

où y a t il une double discours de la Direction ?

Sud rappelle que les CEA ne manquent ni de bon sens ni de conscience professionnelle

Laissez les faire leur travail sereinement !

Pour Sud nos dirigeants portent la responsabilité pleine et entière, juridique et morale, de la souffrance et du stress au travail, de par les organisations de travail mises en place dans le Groupe Matmut.

Combattre la souffrance au travail et améliorer les conditions de travail sont notre cheval de bataille et notre priorité.



***Sud* Matmut :**

Téléphone : 06 66 75 97 84 - Fax : 01 73 79 48 90

Mail : solidairesmatmut@gmail.com

Internet : <http://solidairesmatmut.wifeo.com>