



Juin 2015

## ENQUETE TECHNOLOGIA : LE RETOUR

Avant le départ en vacances de chacun, nous souhaitons vous aviser de l'état d'avancement de l'enquête menée en début d'année dans le réseau commercial agences. Pour votre information, la phase « préconisations des CHSCT » est en cours de finalisation.

A nos yeux, ce qu'il ressort de plus important sans rentrer dans un détail qui fera l'objet d'une communication plus étoffée, porte sur :

- ✓ L'activité téléphonique tant entrante que sortante (cumul opportunités, FEB, phoning)
- ✓ L'interface sinistre
- ✓ La notion de contrôle (principalement par le biais des SAS)
- ✓ La dégradation de l'autonomie (peut être accentuée par l'item précédent) accentuée par un pouvoir décisionnaire centralisé au Siège
- ✓ L'évaluation (entretien annuel)
- ✓ La dualité entre le « pas d'objectifs quantitatifs » et une forme de pression ressentie
- ✓ La lourdeur des procédures
- ✓ Le sous effectif et la lenteur dans les process de recrutement
- ✓ La désorganisation générée par les remplacements lorsqu'il y en a et le stress lorsqu'il n'y en a pas
- ✓ La solitude du manager
- ✓ Le manque de reconnaissance et les faibles perspectives d'évolution dans le réseau
- ✓ Des outils de travail parfois inadaptés (OAC, moteurs de recherche, aménagement du poste de travail)
- ✓ L'inquiétude quant au devenir des petites structures

Des propositions ont été faites dans le cadre de ces CHSCT extraordinaires et charge à l'employeur à présent d'apporter les solutions envisageables, dans la mesure, bien évidemment, où ces éléments émergent de l'enquête lui semblent fondés. Ce sera peut être sur ce dernier point qu'il nous faudra remonter plusieurs fois au créneau. Le plus difficile aujourd'hui, selon nous, est de convaincre de la véracité de toutes ces remontées et non d'une forme de ressenti derrière lequel il est toujours aisé de se retrancher pour nier l'existence du problème.

Prise de recul et maîtrise de soi, ces deux qualités tant attendues au sein de notre Groupe ont atteint maintenant un tel niveau qu'elles ne permettent plus que la théorie du « je vais bien, tout va bien ». Seulement :

« seuls les poissons morts vont dans le sens du courant »



L  
A  
P  
H  
I  
E  
R  
O  
M  
O  
N  
Z  
U