



DECLARATION CFDT AU CSE DU 31/03/2022

Le 15/05/2019, la Direction de la CEBPL présentait aux élus du CE et du CHSCT son chantier de distribution avec le déploiement d'une nouvelle organisation du travail au travers du dispositif « Accueil Affaire de Tous ».

Près de 3 ans après la mise en œuvre de la vigilance accueil, force est de constater que de nombreux dysfonctionnements perdurent dans le temps.

Les élus CFDT souhaitent une nouvelle fois alerter la Direction sur les difficultés sérieuses rencontrées par les salariés avec notamment :

- ✓ Une planification des agendas qui occulte complètement le temps dédié à l'accueil clientèle par tous les commerciaux de l'agence. Ainsi, de nombreux salariés doivent dans le même temps assurer des RDV et porter un regard attentif à la réception des clients et à l'accueil téléphonique ;
- ✓ Des exigences de l'entreprise en termes de RDV et de ventes éloignées des réalités du terrain car elles ne tiennent pas compte du temps dédié par les salariés à la satisfaction client.
- ✓ Une gestion tendue des agendas qui peut entraîner par endroit des décisions de fermetures d'agence afin de ne plus avoir à assurer la vigilance accueil ;

Pour les élus CFDT, le projet tel que présenté en 2019 méritait d'être mis en œuvre de façon moins brutale et davantage adapté aux attentes des clients et des salariés.

Les élus CFDT demandent à la Direction de prendre les décisions nécessaires et urgentes afin de permettre aux équipes du réseau de travailler dans des conditions normales avec :

- ✓ La planification des plages horaires sous le motif « accueil » dans l'agenda de tous les commerciaux du réseau ;
- ✓ Une réelle prise en compte du temps de présence effectif à l'accueil notamment en cas de remplacement de salariés absents.
- ✓ Une meilleure adéquation entre les ambitions de ventes affichées par l'entreprise et celles liées à la satisfaction client.

Les élus CFDT