



Agence PME :

LA CFDT ENTENDUE !

La CFDT est satisfaite des annonces de recrutements externes sur les 1016. Néanmoins, la Direction doit mener une réflexion plus globale sur l'organisation du travail au sein de l'Agence afin de trouver des solutions durables sur la charge de travail de ses salariés-es ; ce qui passe par l'élaboration d'une GPEC au niveau de l'Agence PME.

Depuis plusieurs mois la CFDT s'inquiète du futur impact sur la charge de travail des salariés-es de deux dossiers structurants à l'Agence PME : COME et la reprise des flux 706 au 1016.

La Direction PME affirmait depuis plusieurs années que les flux 1016 étaient en diminution (environ 7% par an) et que le phénomène allait s'accroître avec la « digitalisation de nos clients » (comprendre l'utilisation du Self Care). Sur le terrain, le constat était tout autre : temps de traitement des demandes plus longs en raison de la commercialisation d'offres plus complexes, « bandeau » d'appels constamment dans le rouge, pression permanente des flux qui laisse peu de temps pour un traitement de qualité ; et pour cause : entre 2014 et aujourd'hui, nous sommes passés de 169 CC 1016 à 140.

En vue de l'arrivée de COME mais également la reprise des flux 706 choix 1 (demandes commerciales) au 1016, la CFDT demande depuis plusieurs mois et dans toutes les instances :

- des recrutements sur les 1016
- l'étude de solutions sur la charge de travail des Nomades en lien avec les CHSCT

Sur le volet emploi, la CFDT a été entendue puisque 21 CDI externes seront recrutés sur l'ensemble des plateaux 1016 PME (ainsi que 12 CDD).

Sur la charge de travail des nomades, les demandes de deux CHSCT (à l'occasion du passage du dossier COME) de remettre les ASCOMs en soutien des Nomades sur le suivi de commande a été accepté par les Directions locales.

Enfin, la CFDT demande à la Direction de prendre en compte l'impact sur la charge de travail et donc l'allongement de la durée de traitement des clients COME dans la partie collective de la PVC.