

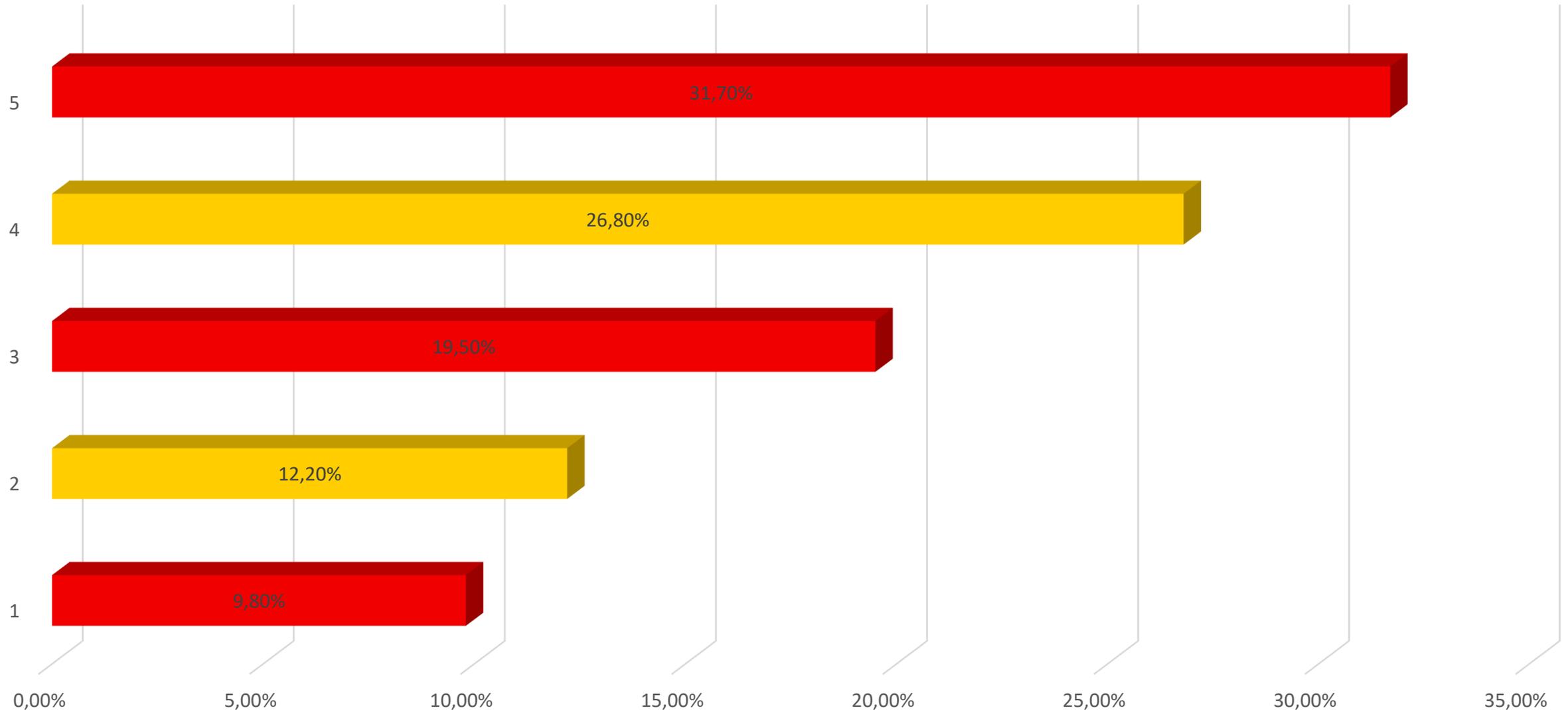


la
cgt
BPCE
APS

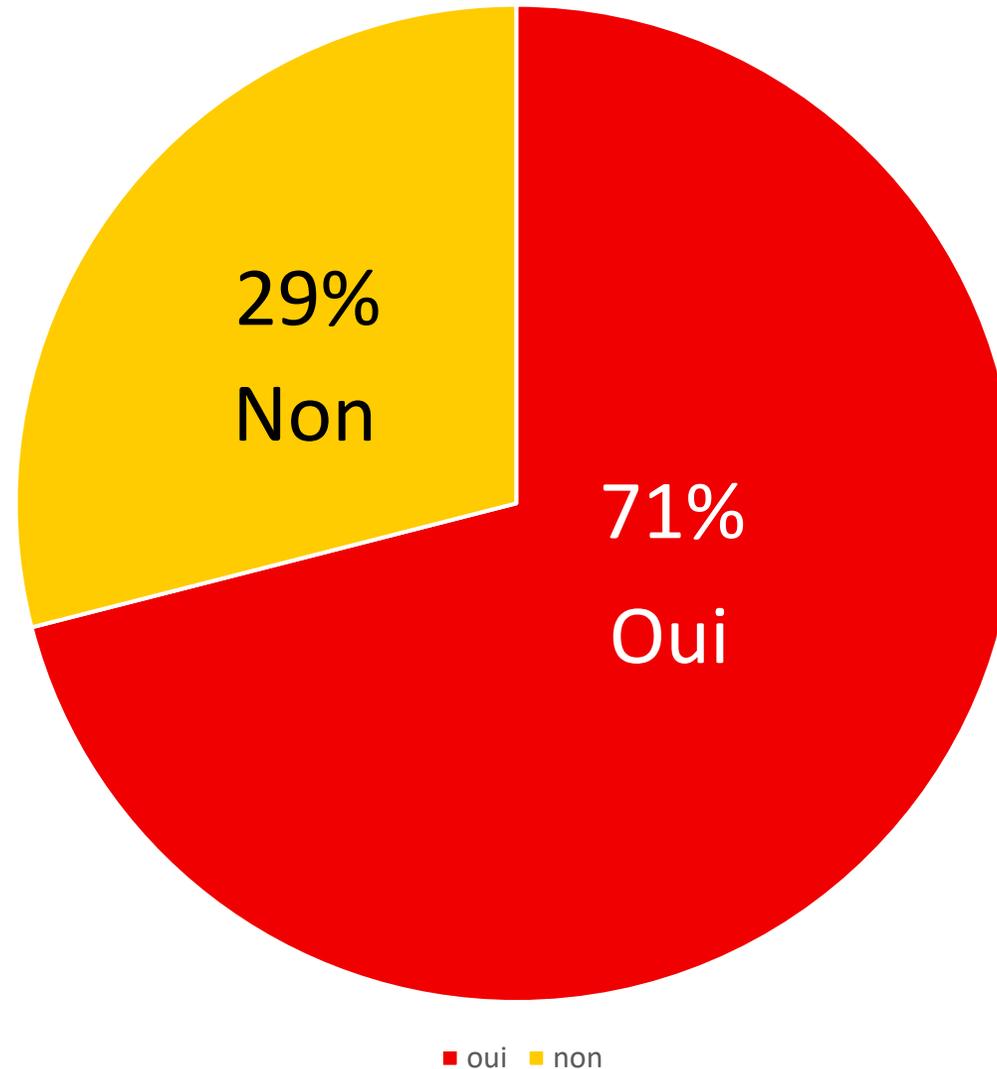
**RESULTATS SONDAGE CGT
BPCE APS**

22 AU 31 DECEMBRE 2021

1. Actuellement votre niveau de stress au travail sur une échelle de 1 (nul) à 5 (extrême)



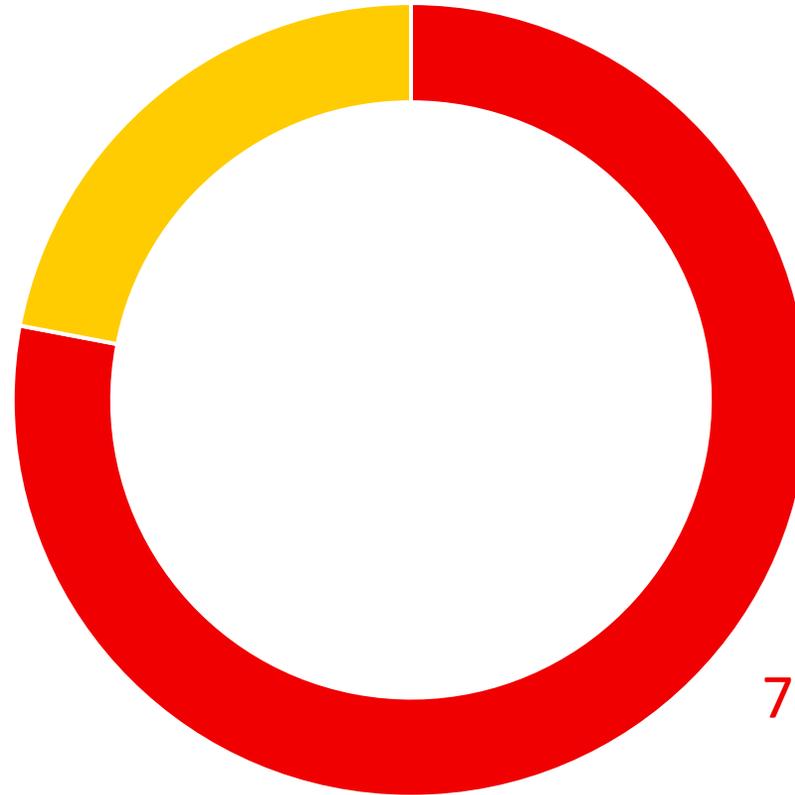
2. Vos conditions de travail, ont-elles une incidence sur votre santé ?



3. En tant qu'expert de l'assurance, vous estimez vous être bien payé (dans le 2e groupe bancaire français) compte tenu votre expérience et de votre ancienneté au sein de BPCE APS ?

Satisfaction salariale

22% s'estime être bien payé

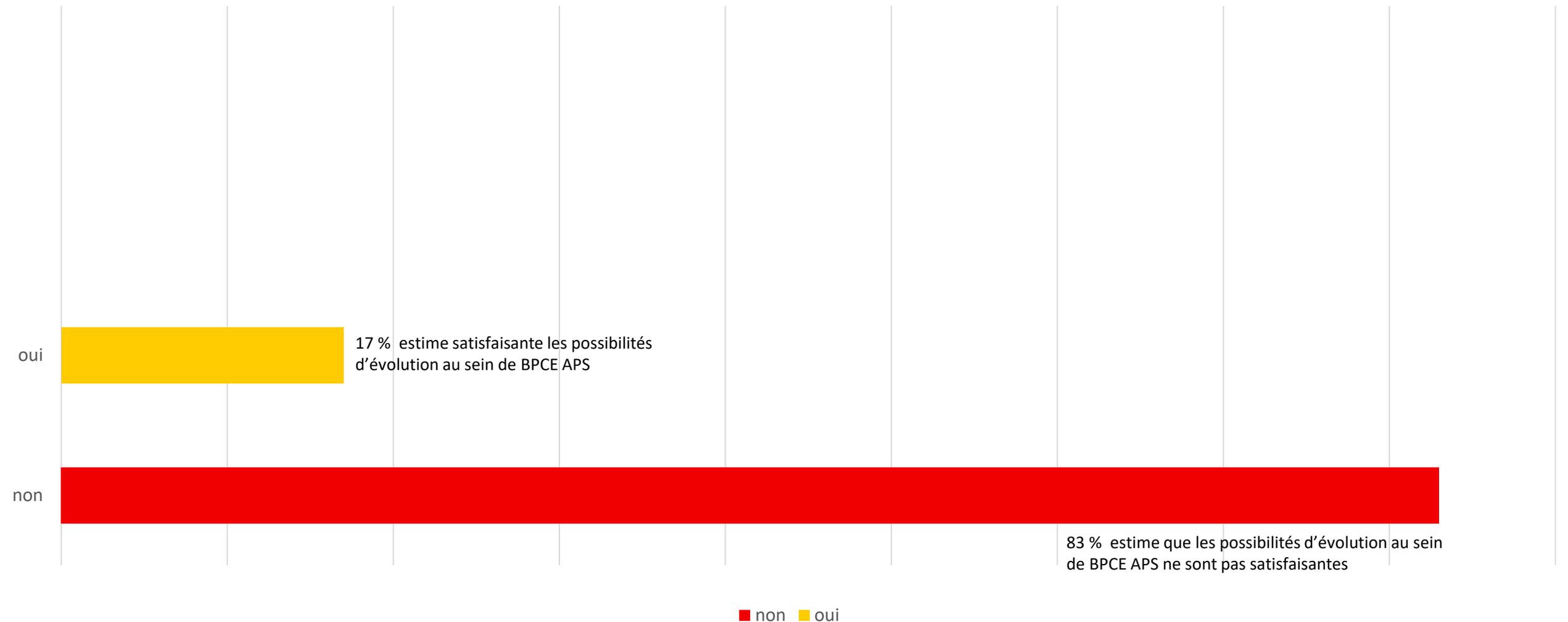


78% s'estime être mal payé

■ non ■ oui

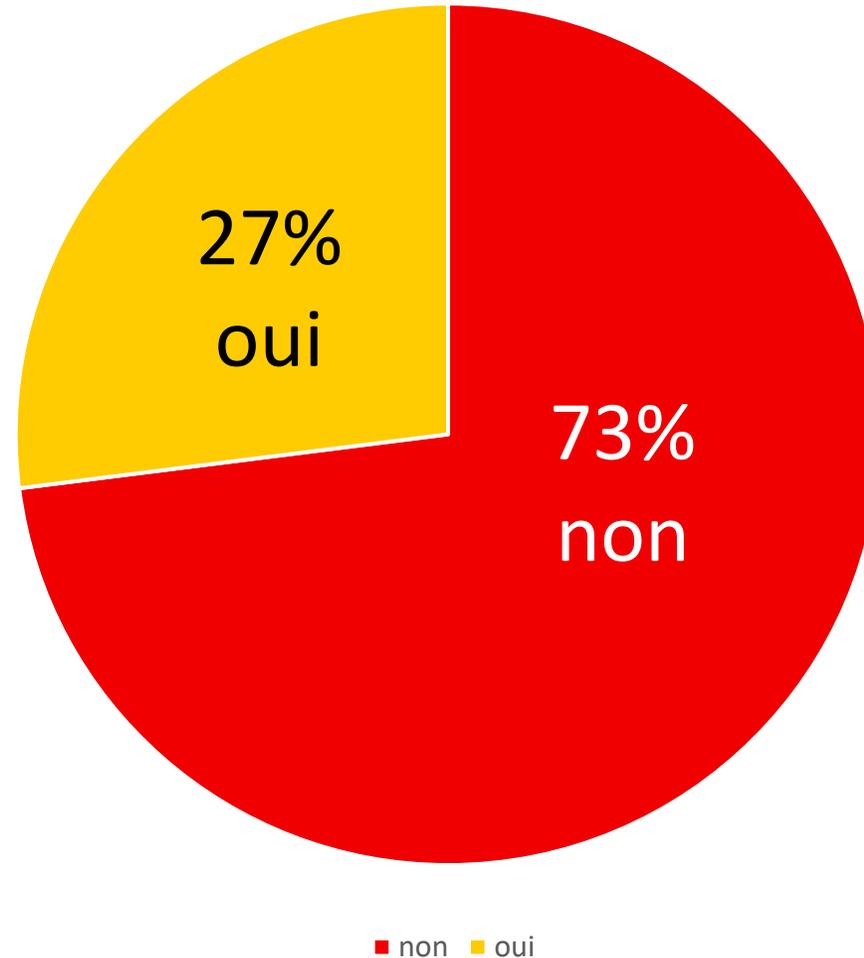
4. Selon vous, les possibilités d'évolution professionnelle au sein de BPCE APS sont elles satisfaisantes ?

Satisfaction évolution professionnelle

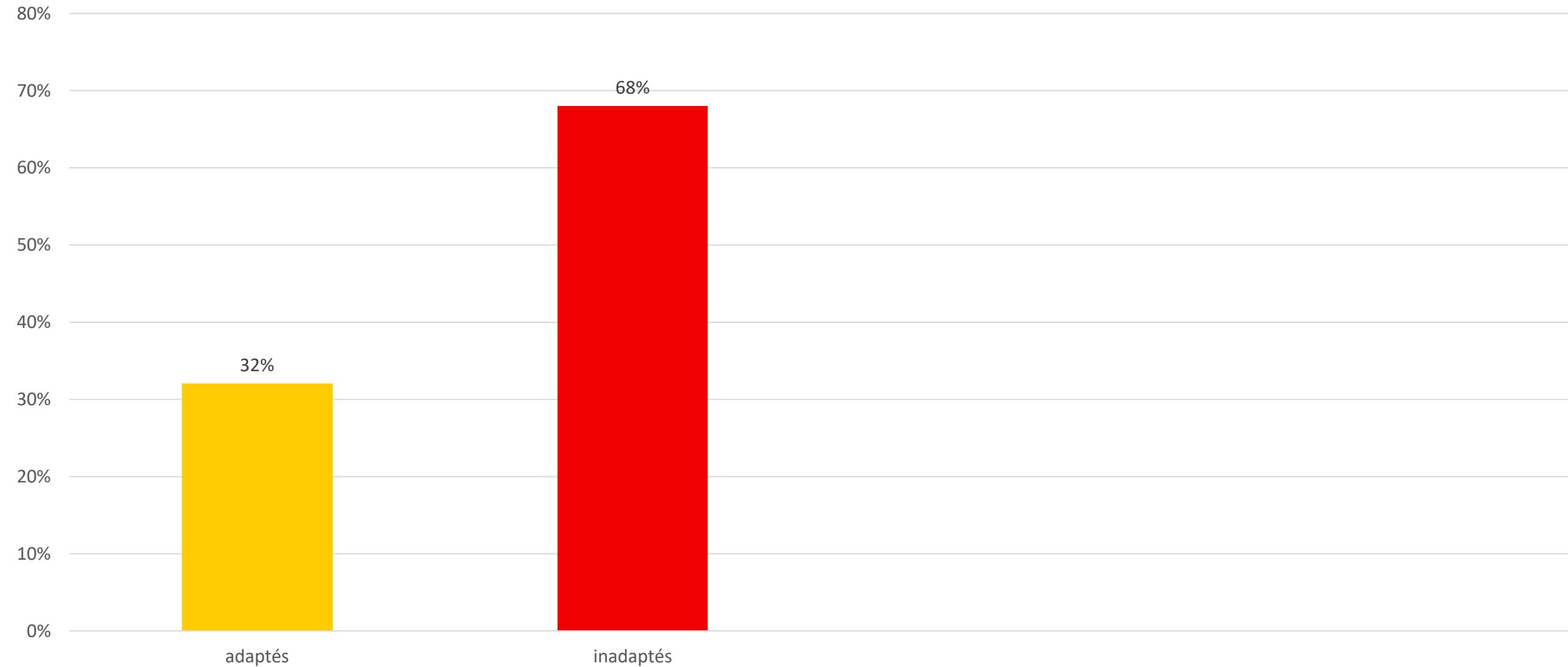


5. Vos souhaits d'évolution professionnelle ainsi que vos demandes de formation sont-ils pris en compte ?

Satisfaction évolution professionnelle et formation

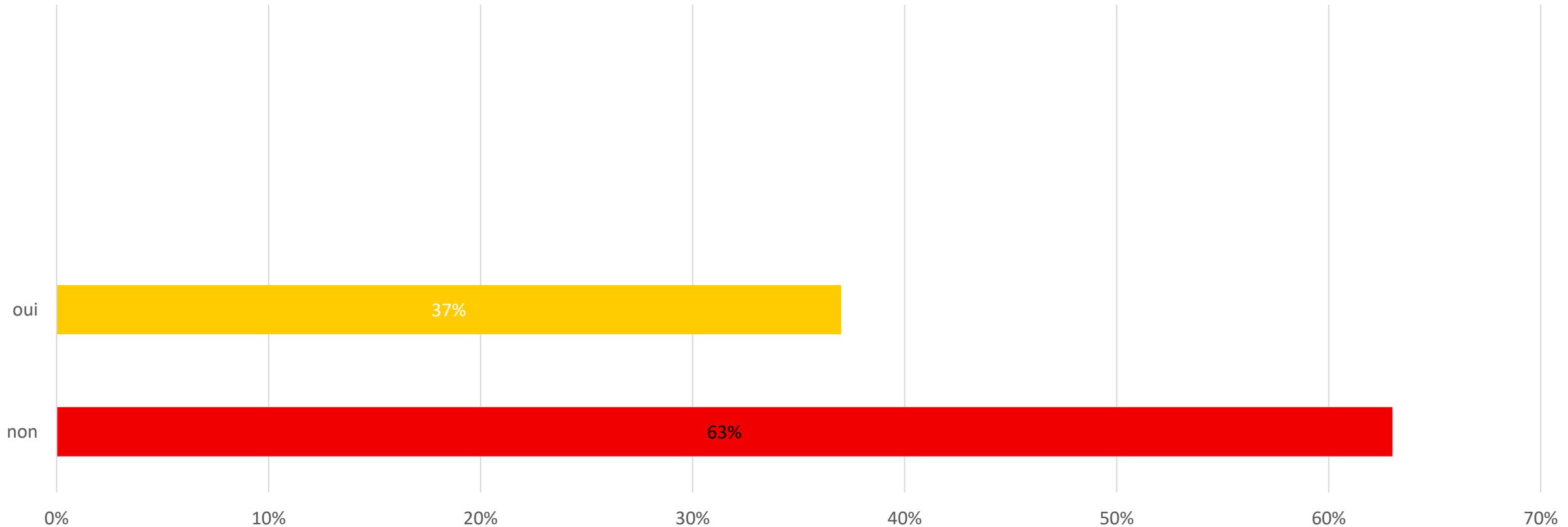


6. Selon vous, vos objectifs annuels fixés sont :



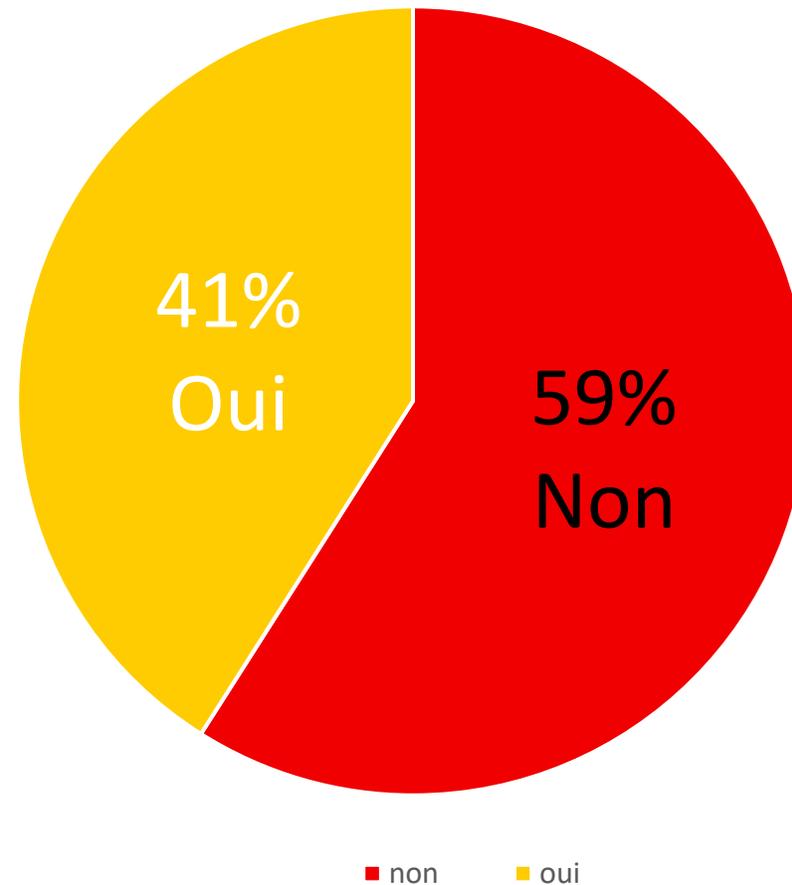
7. Les objectifs qui vous sont assignés sont clairs, mesurables et réalistes.

Objectifs



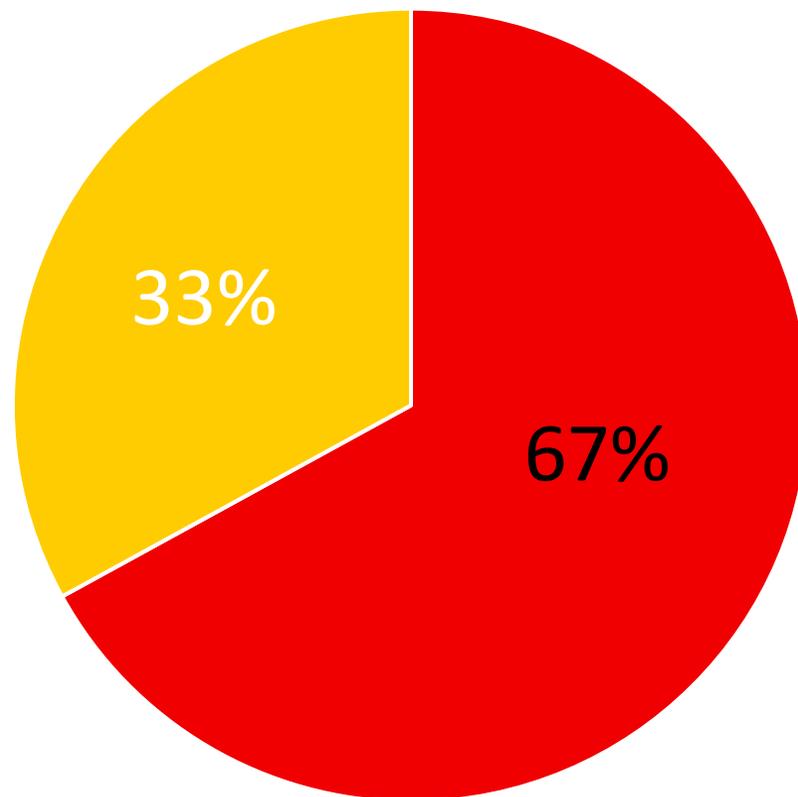
8. L'organisation du travail et la répartition des responsabilités sont claires.

Organisation du travail



9. Selon vous, depuis 2 ans les changements opérés au sein de BPCE APS (poptimiz, innov 2020, turn...) sont :

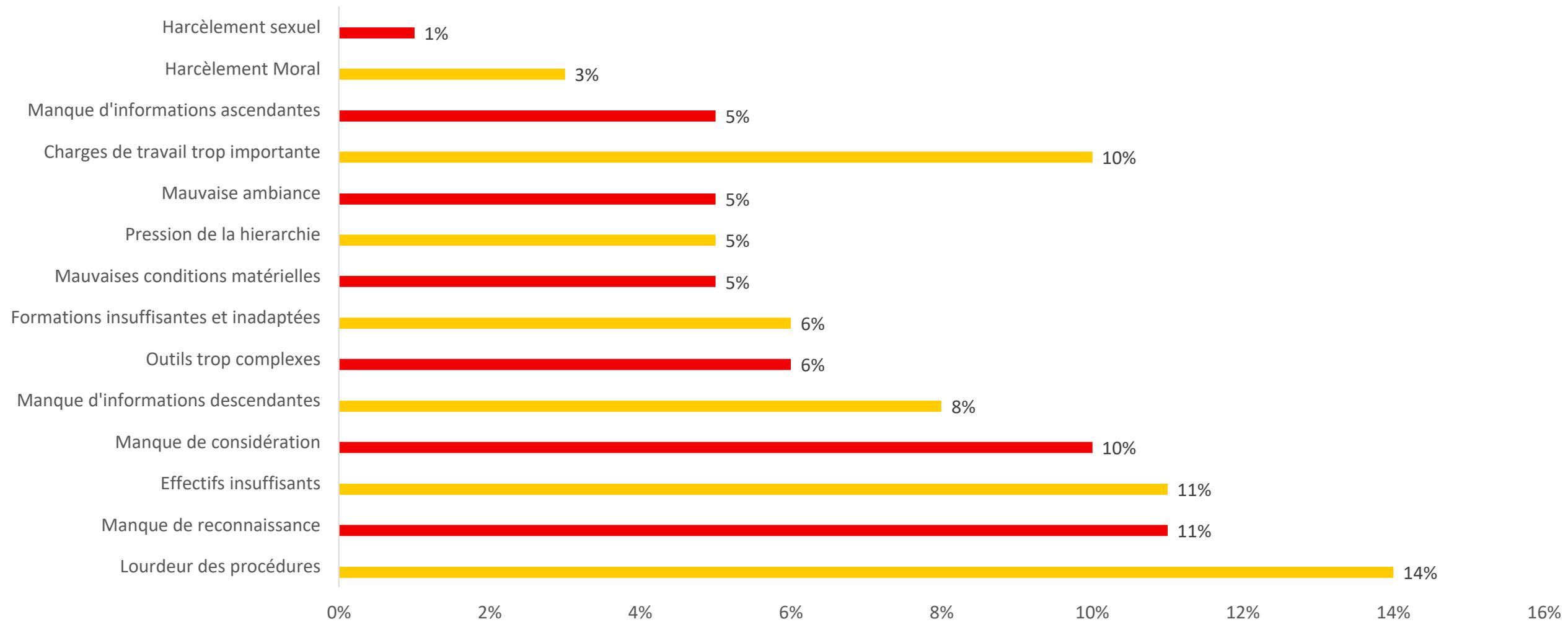
Changement opérés depuis 2 ans



■ Néfastes ■ Bénéfiques

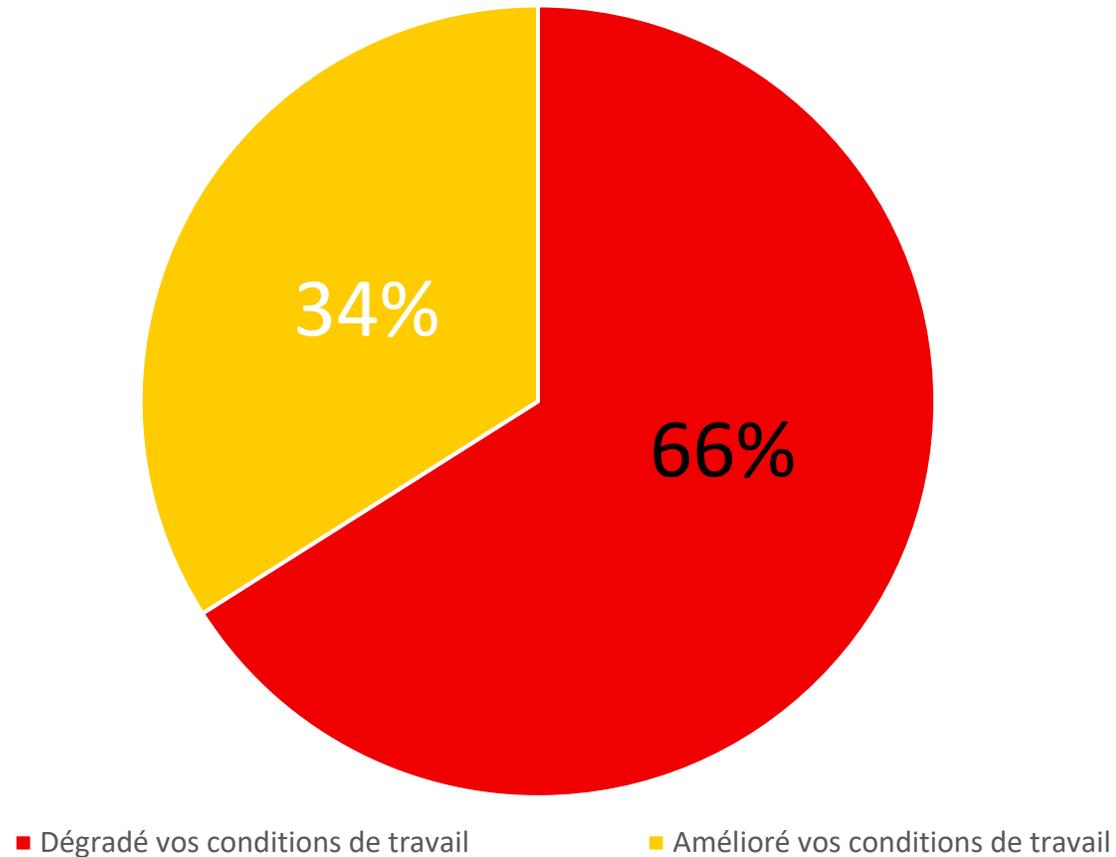
10. Les principaux motifs d'insatisfaction dans votre quotidien professionnel (plusieurs choix possibles) :

Motifs d'insatisfaction

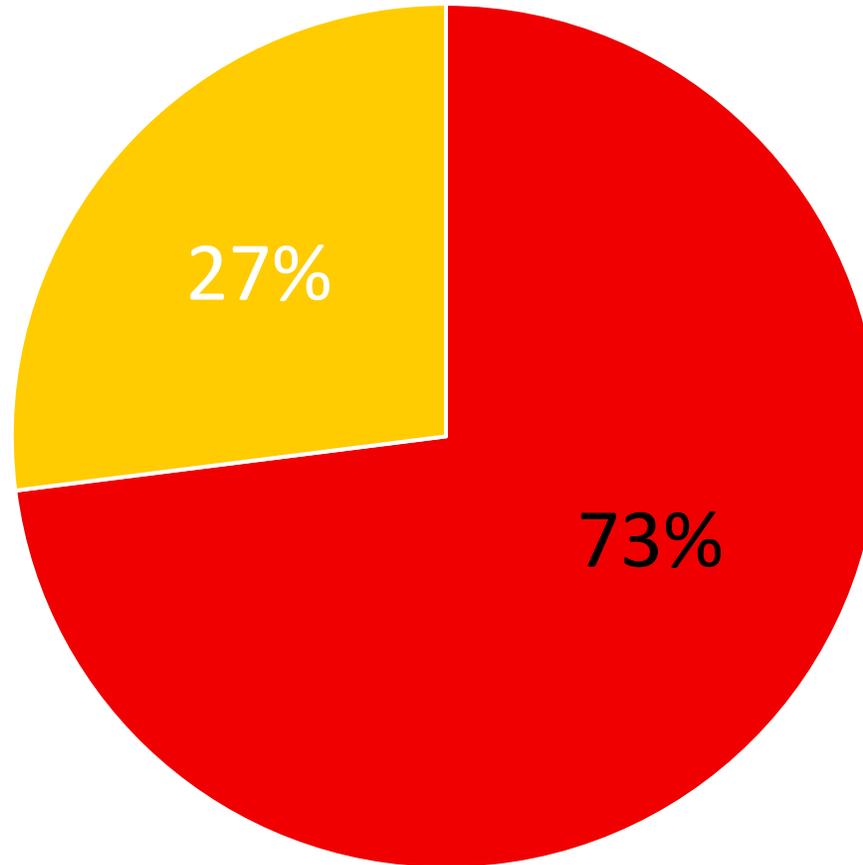


11. La mise en place du flex office (bureau partagé) a :

Les effets du flex office



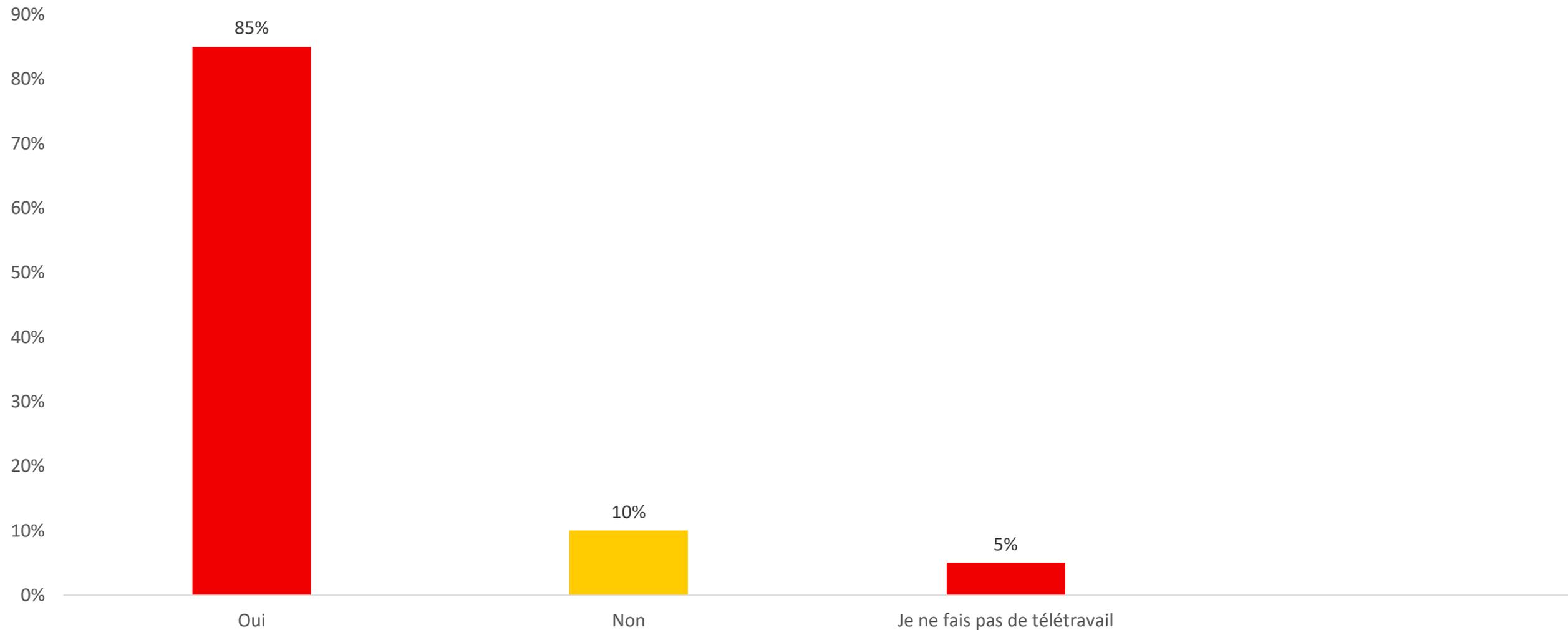
12. Auriez-vous préféré garder l'ancien fonctionnement (bureau fixe) ?



■ Oui ■ Non

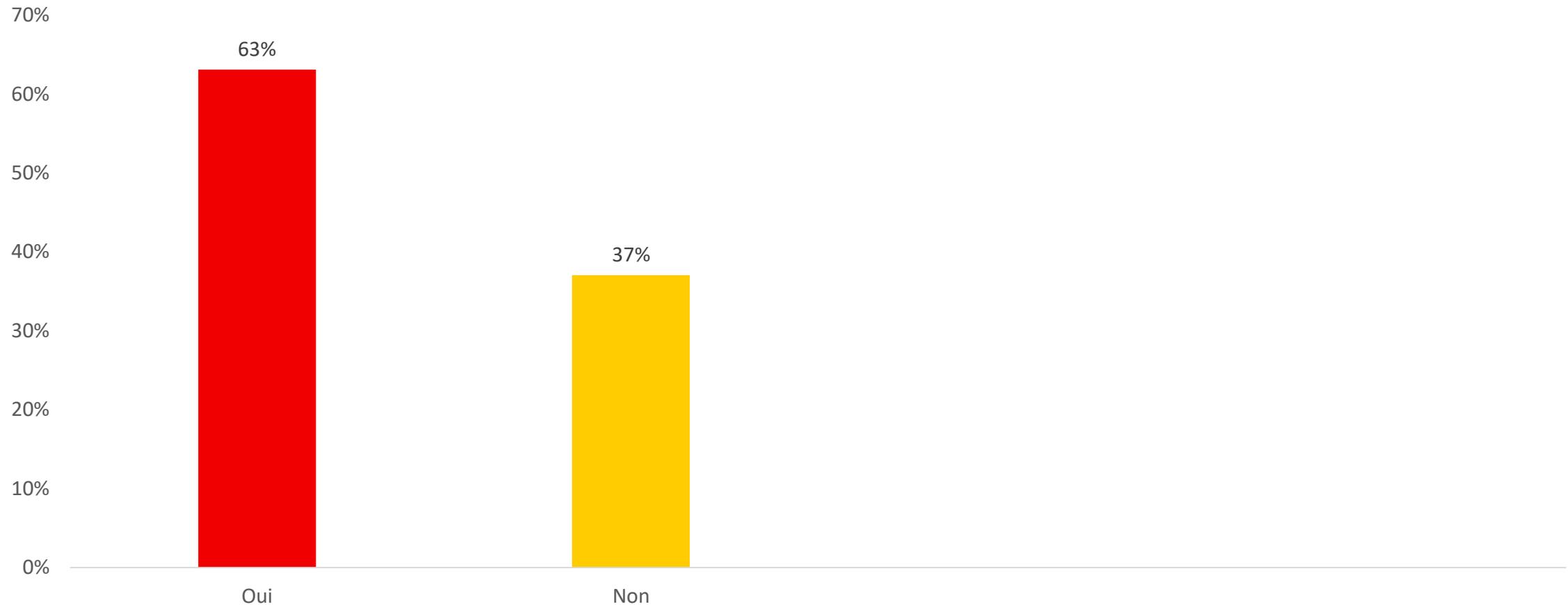
13. Disposez-vous d'un poste de travail avec un bureau et les moyens nécessaires pour télétravailler ?

Télétravail



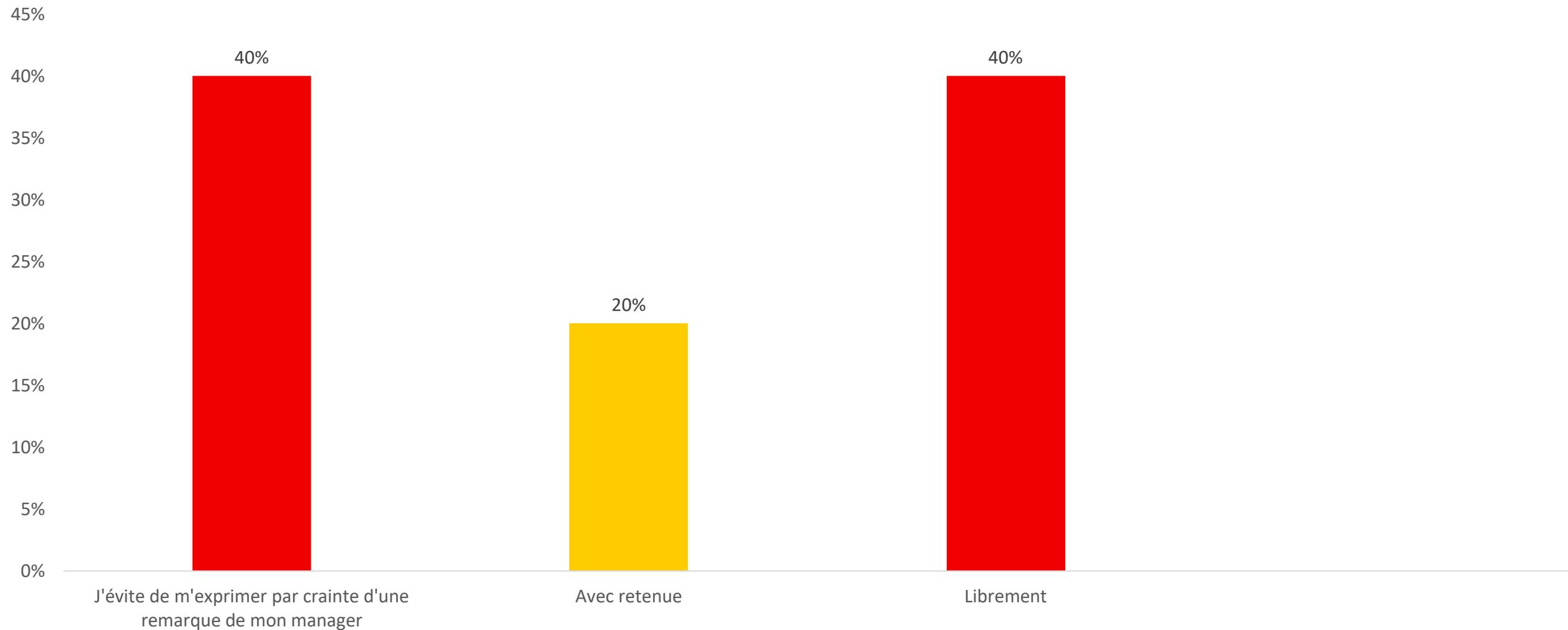
14. Vous vous sentez soutenu par l'encadrement managérial et la direction :

Soutien de l'encadrement



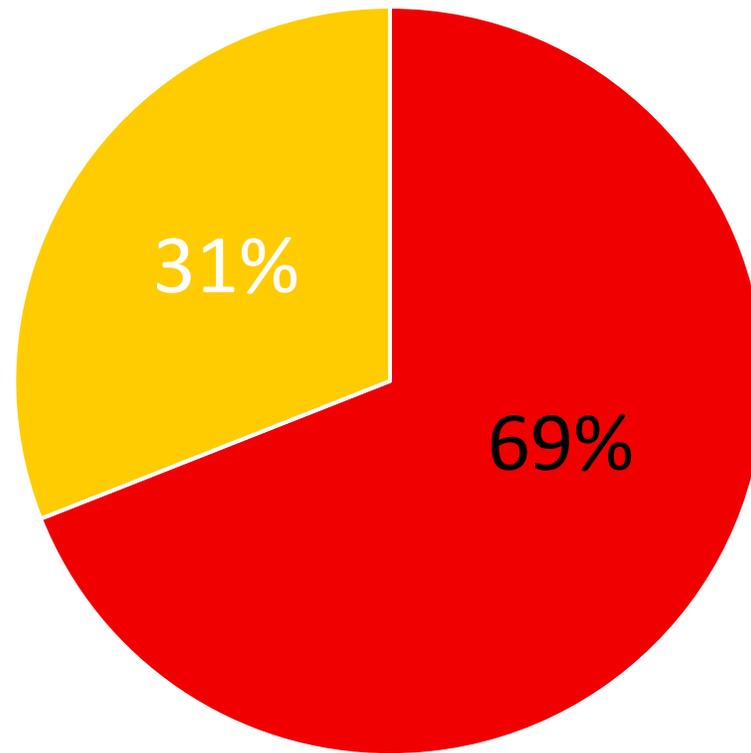
15. Lors des réunions d'équipe, vous pouvez vous exprimer :

Expression en reunion d'équipe



16. Vivez-vous (ou avez vous déjà vécu) des situations de tensions ou de désaccord avec votre supérieur :

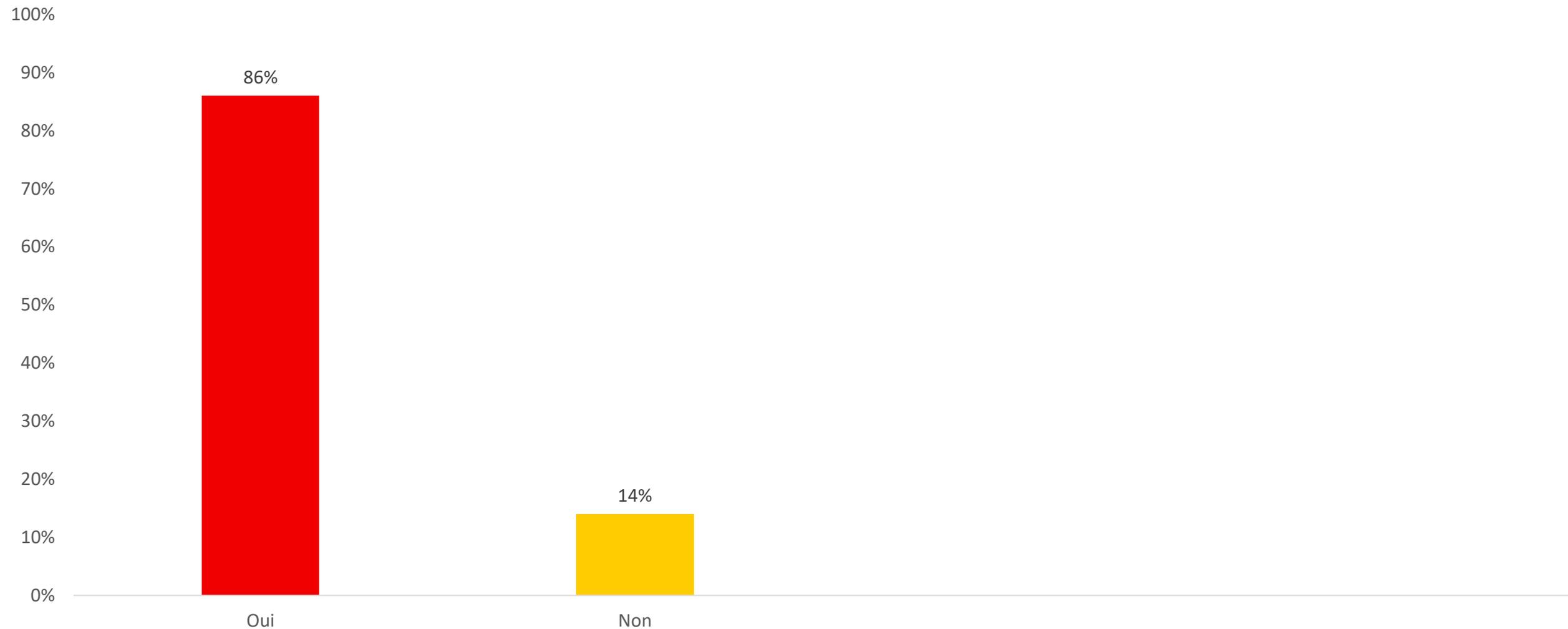
Colonne1



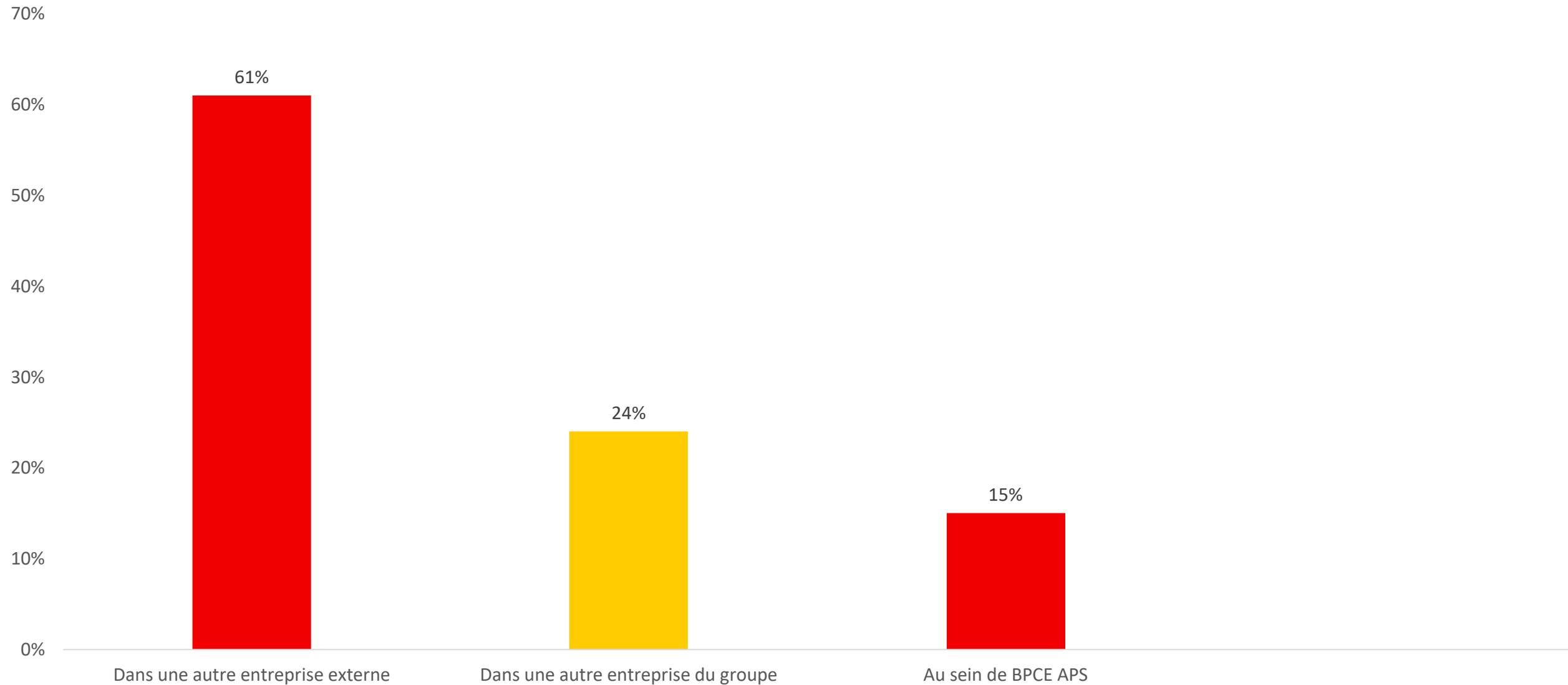
■ Oui ■ Non

17. Vous vous attendez à devoir changer de métier dans les années qui viennent

Changement de métier



18. Votre avenir professionnel, vous le voyez :



19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (1/9)

- 65 % de présence comment prendre des congés
- Les modifications des sharepoints et des procédures semblent être faites sans tenir compte des besoins des collaborateurs. Il est aujourd'hui très difficile de retrouver certains modes opératoires rapidement. De plus, nous manquons d'informations et de communication. Nous devons donc nous débrouiller librement (et donc différemment), ce qui a un impact négatif sur notre qualité de service. De plus, les modes opératoires nous sont systématiquement livrés avec des erreurs et des oublis.
- Les changements de Direction ont dégradé le climat social et les conditions de travail. Toujours travailler plus pour moins de reconnaissance moins de dialogue et sans aucune perspectives d'évolution
- Le manque de confiance en nous avec par exemple le flicage sur les temps de retrait
- Avançons (3 fois)*
- Ras (6 fois)
- Le changement c'est maintenant
- L'assistance c'est notre avenir

19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (2/9)

- La relation entre gestionnaire et conseiller banque populaire qui sont pas ce qu'on nous dit. En assistance il arrive qu'on se fasse insulter, il passe leurs nerfs sur nous a cause de la pression subit dans le réseau et on paye la défaillance des outils ou de la prise de décision sur l'affectation du pilotage. On fait le boulot des autres services quand on fait remonter les anomalies, c'est à nous d'ouvrir les tickets, de faire remonter les différences. Alors qu'on est pas au sein des changement
- La positive attitude
- Je subis de la pression de la part de mon Manager concernant les chiffres , il me fait peur car il m'impose des entretiens tous les 15 jours afin de me mettre la pression , c'est du harcèlement moral il me compare aux autres donc me rabaisse, il menace de mettre fin à mon télétravail si je ne réalise pas mes chiffres donc je ne prends plus de pause en BO et j'ai augmenté mes horaires car il me demande un niveau bon mais ne déduit aucun temps , il faut que ça change et pourquoi pas une grève
- Je postule au maximum dans d'autre société en espérant rapidement trouver une porte de sortie de ce cauchemar. Merci à vous pour la réalisation de ce sondage étant donné le silence syndical que la direction vous impose en interne...

19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (3/9)

- Incompréhension de certains comportements de plusieurs collaborateurs toujours entrain de râler et de critiquer l'entreprise
- Il faut parfois regarder ce qui se passe a côté pour comprendre que nous sommes pas a plaindre
- Il est très compliqué de trouver sa place au sein de BPCE APS face à des responsables connectés aux chiffres et non au côté humain. Mettre en place des défis pour augmenter la production... pour pouvoir nous coincer "Si tu as été capable de produire autant, tu es capable de continuer sur cette lancée". Le mot d'ordre des responsables est cohésion d'équipe mais ne parle pas à tes collègues, tu as un travail à fournir !
- Changer les horaires du matin trop tôt commencer plus tard
- Entreprise innovante
- Enfin un vrai sondage dans lequel on peut réellement s'exprimer. Merci
- Continuons le changement
- Bravo pour ce sondage

19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (4/9)

- Beaucoup de motivation
- Avançons tous ensemble
- Avançons c'est positif
- Aujourd'hui on a la sensation d'être "fliqué" l'ambiance semble douce mais il n'y a rien d'objectif objectif nous sommes de moins en moins considérés depuis la mise en place d'un nouveau métier de téléphonie et non d'expert ...
- Aucun problème concernant mon travail dans l'entreprise
- Aucune reconnaissance même en dehors de l'aspect financier, objectifs plus qu'atteints et cela ne convient jamais. On nous reproche des choses non factuelles, l'ambiance de pire en pire j'appréhende le fait de retourner sur site quelques jours par semaine....
- Attentes de résultats trop élevées et pas de prise en considération des contraintes liées à l'activité de tous les jours
- Aps avance
- Ajuster nos horaires vis à vis de nos clients
- Arvato Bis bonjour !

19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (5/9)

- Depuis quelques mois, je sens un réel changement au sein de l'entreprise. Nous sommes actuellement confrontés à une mesure de notre production, temps d'appel, pause et retraits ce qui n'était pas le cas il y a peu. Ceci ne change pas mon travail qui était déjà sérieux avant ces nouvelles mesures. Je suis simplement plus regardante au objectif et donc plus stressée. J'ai conscience que l'entreprise prend un virage pour privilégier le rendement face au bien être au travail.
- l'impression d'être surveillée sur les temps de pause, de retrait, de connexion au bandeau et un manque de confiance
- les personnes qui ne prennent pas (ou moins) le téléphone ont plus de temps et des conditions plus sereines pour : faire leurs objectifs, se mettre à jour des process, rester plus tard le soir sans craindre de sonner, se voir parfois confier des missions (car elles déjà sorties du téléphone. Une prime non négligeable pour ceux qui restent au téléphone serait bienvenue
- Manque transparence sur les augmentations individuelles
- Vivement le futur
- Vive la nouveauté
- Un gros manque de considération, de communication, pas l'impression de travailler dans la même entreprise. Besoin de reconnaissance, de soutien, d'une bonne ambiance

19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (6/9)

- une bonne entreprise à la base, mais qui se transforme peu à peu en centre d'appels - les objectifs augmentent et même si ils sont atteints par le collaborateur, il n'a pas forcément la reconnaissance attendue - un merci ou un c'est bien c'est mieux que rien mais en 2021 ça ne ramène rien et c'est très stratégique . caressez un mouton il vous donnera de la bonne laine avec le sourire ...
- Trop de personnes ne prennent pas le téléphone
- Tout va bien
- Si j'avais plus de difficultés à atteindre mes objectifs, peut-être aurais-je été dans un stress permanent
- Que devons-nous faire des collaborateurs qui ne prennent pas le téléphone ?
- Qualité de vie au travail
- Je suis performant, mon RU est content lui touche la prime moi non, et bien un autre groupe sera satisfait de mes services et pour APS ça va être bye bye !!
- Pourquoi bpce aps embauche des personnes qui ne font pas de téléphone alors que des salariés déjà en CDI aimeraient laisser leur place au téléphone pour faire du travail sans appel? Pourquoi les nouveaux entrants sont mieux payés que les anciens et ont plus de chance d'évoluer ? Pourquoi la rh et les ru n arrivent ils pas à détecter dans les effectifs des anciens des personnes pouvant avoir des trajectoires autres que le parc et la di (comme ont la possibilité de le faire le parc et la di)

19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (7/9)

- Manque de communication transparente de la direction il est temps que ça change marre d'être pris pour des buses
- Plan stratégique positif
- Positif
- Objectifs trop élevés, salaires bas, manque de reconnaissance, flicage ...
- Nouveau au sein d'APS, je me rend compte que les problématiques sont les même partout
- Nous sommes pas à plaindre
- Nous sommes face à des gros pb informatiques et nous sommes extrêmement surveillés et jugés par nos responsables
- Nous avons un problème central, c'est la reconnaissance de l'évolution du poste, les outils ont dégradé notre quotidien
- Nous avons une bonne entreprise il suffit de voir ce qui se passe ailleurs il faut renforcer notre cohésion qui est indispensable pour avancer positivement et avec efficacité

19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (8/9)

- Merci pour votre sondage. Ca fait du bien de voir un syndicat qui prend ses responsabilités, qui nous représente, et met en place une vraie démarche démocratique ! BRAVO et continuez ainsi à nous sonder
- Merci pour le travail que vous faites
- Merci de votre initiative
- Merci à la CGT BPCE APS pour ce que vous faites pour nous. Vous êtes nos vrais porte parole. Toujours disponible dès qu'on à besoins de vous. Ne lachez rien, nous sommes et seront à vos côtés !
- Merci (7 fois)
- On devait alléger les procédures et c'est tout le contraire qui se produit, trop d'outils et trop de dysfonctionnements, trop de contrôles inutiles, pas d'avenir, pas d'évolution possible des postes, structure trop rigide

19. L'intégralité des sujets individuels ne peuvent être traités dans un questionnaire. Nous vous donnons la parole dans cette dernière question afin de vous exprimer sur tout sujet dont vous souhaitez nous faire part (9/9)

- La direction est loin de nos réalités. La qualité de vie au travail ne se fait pas qu'avec des emails ou des teams café (sans sucre) !
- Je pense que mon contrat de travail est erroné, il est stipulé gestionnaire au lieu de télé gestionnaire assurance.
- A quand des solutions pour nos problèmes informatiques ?
- La direction ne pense qu'à notre bien.
- J'ai peur d'un suicide chez APS, mon responsable devient agressif, il reste très tendu, je ne le reconnais plus !
- Les évolutions sont possibles, j'ai évoluer 3 fois en moins de 10 ans avec une très bonne rémunération.
- Entre ce qu'on m'a dit lors de mon entretien d'embauche et la réalité du terrain, il y a une galaxie de différence...On m'avait dit qu'il n'y aurait que peu de téléphone. On m'a vendu les horaires variables. Aujourd'hui on me fait des rappels lorsque je vais au WC ou à la fontaine remplir ma bouteille d'eau. Vivement la fin !
- La formation des conseillers que nous faisons à distance n'est pas inscrites dans nos contrats de travail