

LA GAZETTE DE LA CÉGÈTE

#15



CSEE DU
19 octobre 2022

MMA

DI Construction : CAP (OUT)

Nous avons eu, dans la continuité du CSEE de juin, l'opportunité d'échanger sur le service Construction. La CGT s'est faite une nouvelle fois **la voix des salariés** (rencontrés début octobre dans le cadre d'heures d'information syndicale) qui nous ont permis de remonter 3 principales revendications :

- la création d'une **équipe d'entraide ou « volante »** de 8 à 10 postes ayant pour vocation d'intervenir dans les dossiers des absents (pas de portefeuille attribué) sur l'ensemble des périmètres et inverser le cercle vicieux mis en place par la direction dans sa gestion de l'organisation du travail qui met à mal la santé des salariés. Pour rappel, depuis le début de la réorganisation, quasiment aucune équipe n'est au complet avec pour conséquences, des redistributions de dossiers à n'en plus finir, des marrainages/parrainages pour accompagner les novices (investissement souvent chronophage, sans reconnaissance systématique ni allègement), la mise en place de binôme, trinôme voire quadrinôme. Ce type d'équipe de renfort existe dans d'autres directions métiers. Que la direction Indemnisation se rassure, **des collègues sont déjà volontaires pour en faire partie !**

- révision du process de saisie des CCARC (mutualisés dans le cadre de la réorganisation) et véritable adaptation des parcours de formation aux besoins des services de gestion et **non aux contraintes du service pôle Conseils et Animations.**

- nous avons rappelé que le **seul outil du temps de travail** reconnu et valable dans COVEA, c'est Lifebox ! Le nombre de salariés présents dans certaines équipes est tellement faible, que les collègues sont extrêmement contraints sur la pose de leurs congés et sont obligés d'épargner des congés et/ou ATT sur le compte épargne temps (CET) pour éviter de les « perdre ».

Les **tableaux Excel**, devenus la norme dans une majorité de services, ne doivent pas dispenser **ni interdire les salariés de poser leurs congés sur Lifebox.**

Nous avons insisté sur le fait que les accords ou refus de congés doivent pouvoir être tracés, notamment en cas de report exceptionnel permettant de justifier que la prise de congés n'a pas été possible du fait de l'employeur !

Notre interlocuteur en CSE propose aux salariés de se montrer patients, pour tenir compte de l'arrivée récente de la nouvelle manager de domaine. Nous lui avons alors opposé que le directeur de l'indemnisation chez MMA était parfaitement informé de la situation, qu'il laisse, impunément, se dégrader depuis longtemps. Aux salariés désormais de décider si la patience est une réponse valable.

DDCME périmètre DSMS

La CGT n'a pas manqué de dénoncer le caractère confidentiel de ce projet qui interdit une véritable consultation de nos collègues. Le modèle opérationnel Entreprises est effectif depuis 2021 entraînant les méfaits que nous connaissons tous.

Vos remontées ont permis à la CGT d'alerter la direction sur les conséquences de ce projet, porteur de risques psycho-sociaux. La direction enchaîne restructuration sur restructuration entraînant une perte de sens mais aussi de repères.

Les équipes doivent assimiler des connaissances à un rythme effréné et les absences pour maladie ne sont pas remplacées. La motivation affichée sans vergogne est la rentabilité structurelle. La CGT n'a pas manqué de dénoncer cette course aux bénéfices au détriment du bien être des salariés. La direction s'est engagée à mettre en place un accompagnement des salariés concernés. N'hésitez pas à nous faire part de votre situation.

A la demande de la CGT, un point sur l'emménagement de Fidelity au 26 quai Carnot à St-Cloud a pu être fait. Nous avons alerté sur les désagréments dont vous nous avez fait part : dysfonctionnement de la clim, les « murs » qui cloisonnent et isolent les salariés, les casques, les lumières ... etc.

Grâce aux nombreuses remontées des salariés, la CGT a **obtenu la convocation extraordinaire** le 3 novembre d'une Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT pâle ersatz de feu le CHSCT).

En amont, nous avons également envoyé **vos questions précises**. Toutes n'ont pas trouvé leur réponse.

Nous avons voulu notamment savoir si un abri pour les 2 roues allait être construit. La direction n'a pas su nous répondre.

Idem sur le mode d'attribution des places de stationnement entre le 26 et les bureaux de la Colline, sur l'éventuelle participation de Fidelity à l'abonnement au stationnement de la ville de St-Cloud... et encore pareil sur la raison de la nouvelle organisation de travail des plateaux du Technique. Nous avons même demandé une **étude d'impact de ce projet** sur les conditions de travail des salariés !

Après un silence et une intense réflexion, la direction nous répond: « ça doit être pour mieux répartir les chargés d'assistance sur les 3ème et 4ème étages ».

Mais quelle méconnaissance du terrain ! Quel manque d'imagination !

Ce genre d' « échange » est courant au sein de notre CSEE et illustre bien **la désinvolture, voire le mépris** avec lesquels la direction traite la délégation CGT et tous les salariés de Fidelity à travers elle.

Nous avons pourtant fait part du **mécontentement général** des salariés concernés à Tours, St-Cloud et bientôt Nantes suite à la décision de scinder les plateaux du Technique en plusieurs équipes.

Nous avons porté à la connaissance de la direction la pétition signée par la quasi-totalité des chargés d'assistance. Et nous avons rappelé en instance que cette décision était injuste, punitive et inutile.

Rien que pour cette raison nous faisons l'amer constat que **le déménagement a été un fiasco pour beaucoup de salariés**.

Retrouvez l'intégralité des remontées transmises à la direction sur le site internet cgtfidelity.fr

Ça ne les intéresse pas ...

Quelques-unes de nos questions non retenues ou reportées:

- Nous étions curieux de connaître **le taux de résiliation** de contrats d'assurance suite à une mauvaise « expérience client » dans l'assistance.

- Après la saison d'été 2022 calamiteuse vécue chez Fidelity, la CGT voulait obtenir un vrai bilan et connaître les perspectives pour 2023. Un point nous sera fait en décembre lors du bilan de l'activité Fidelity, comme c'est le cas chaque année dorénavant. On fait donc comme si rien ne s'était passé cet été !

- Afin de prévenir et d'accompagner la saison d'été, haute période d'activité chez Fidelity, la CGT a demandé une nouvelle fois que soient remises en place, avant-pendant-après la saison estivale, les « réunions saison ».

- Nous voulions également faire un point sur l'activité chez **Covea PJ** mais nous sommes visiblement les seuls à nous préoccuper de la détresse des salariés.

Ras-le-bol général au Département de la Gestion et au service commercial.

Depuis longtemps les salariés de ces deux services voient leurs conditions de travail se dégrader. Les salariés sont fatigués de crouler sous les dossiers sans jamais voir le bout du tunnel. Ils souffrent d'**une charge de travail excessive, de la pression managériale, de l'infantilisation, des changements incessants d'organisation** ou encore des **procédures inutiles et chronophages** qu'on leur impose. A cela s'ajoute le goût amer de ne pas pouvoir bien faire leur travail et de maltraiter les clients. Le retard s'accumule et les clients sont mécontents. Est-ce cela l'excellence client tant vantée par la direction ?

Après avoir présenté un état des lieux précis de la situation, les élus CGT ont demandé à la direction quelles solutions elle envisageait pour améliorer la situation.

Pour **le service commercial**, la direction explique très sérieusement que la solution mise en place consiste à fermer l'accueil téléphonique des clients l'après-midi (bravo pour la relation client !) et à recourir à l'aide des responsables pour le traitement de l'activité. Ce plan B (comme bricolage) est déjà mis en place depuis 6 mois et n'a toujours rien réglé. La direction s'enfoncé toujours plus dans le **déni et la pingrerie au détriment de la santé des salariés sous pression**. La solution est pourtant simple ! Il suffirait de remplacer un poste de conseiller vacant depuis 3 ans et de **recruter** à nouveau des saisonniers.

Concernant la Gestion : La direction annonce le recrutement de 3 CDI + 8 saisonniers + 2 alternants :

Là encore, le compte n'y est pas pour soulager les salariés et améliorer la qualité de service. Depuis 2019, 9 rédacteurs sont partis, pour 4 remplacés. Avec les 3 CDI supplémentaires (dont un fait déjà parti des 4 rédacteurs recrutés précédemment), il manque encore 3 rédacteurs pour retrouver l'effectif de 2019. Les salariés subissent de plein fouet les économies d'emplois que la direction fait **sur leur dos** ainsi que les dégâts collatéraux d'une saison estivale catastrophique.

Le 30 août dernier, **85% des rédacteurs se sont mis en grève** et ont rédigé un cahier de doléances. **La direction ferait bien de s'en inspirer rapidement avant de remettre le couvert.**

REJOINDRE LA CGT COVEA

