

Venez vous
informer!

GAZETTE LA CGÈTE

L'ACTUALITÉ DE L'ENTREPRISE
VUE PAR LES ELUS CGT MAAF AU CSEE NIORT

sommaire

CSEE 12 et 13 décembre 2022 - numéro 26



02

**UN PETIT RETOUR SUR OPALE ET
SUITES DU DROIT D'ALERTE**

03

**POINT SUR LE DÉVELOPPEMENT DU DISPOSITIF
NET AU DCRC**

05

**INFORMATION/CONSULTATION
RELATIVE À LA PRISE DE RENDEZ-
VOUS À L'INDEMNISATION**

06

**PROJET DE RATIONALISATION DES
ATTESTATIONS PRO**

**PRÉSENTATION DES AJUSTEMENTS
D'ORGANISATION À LA DIRECTION MARKETING
ET COMMUNICATION**

07

INFOS DE LA CGT

08

QUESTIONS DIVERSES

Un petit retour sur OPALE et les suites du droit d'alerte du CSEE



Rappelons-nous qu'OPALE avait été présenté précédemment en CSEE par Yves REY. En quelques mots, il s'agit d'une nouvelle organisation du travail dans les agences, basée sur le découpage des tâches par vacations. Le but ultime étant de maximiser la prise de rendez-vous téléphoniques dont un trop grand nombre était perdu.

Nos directeurs sont très heureux des premiers résultats, ces rendez-vous téléphoniques étant davantage honorés. Tant mieux ...

Au demeurant, les élus du CSEE avaient profité de ce test pour lancer une expertise puis une procédure d'alerte face à l'état de souffrance des équipes commerciales, qui a été confirmée à cette occasion.

La réponse de la Direction ? On va allonger les délais de mise en place jusqu'à début juin 2023, on s'engage à prioriser le flux physique sur le flux téléphonique... OK mais quand reparle-t-on de l'absentéisme, du turn-over, des postes vacants ?... Quand aborde-t-on les problèmes liés aux amplitudes horaires et hebdomadaires ? Quand parle-t-on de télétravail ?..

La présidence du CSEE et la Direction se refusent à aborder ces problèmes qui, selon elles, n'en sont pas. Seuls les rendez-vous téléphoniques leur importent. Tant mieux pour elles. Mais tant pis pour les salariés concernés qui n'ont pas fini d'en baver au travail...

Quoiqu'il en soit, seuls les élus CGT ont tenté de relancer la procédure d'alerte, sans grand succès auprès de leurs collègues. Cette alerte serait-elle morte de sa belle mort ? Si oui, pourquoi ? Toute cette agitation ne serait-elle au final qu'un gros coup d'esbroufe ?

La seule certitude, c'est que vos élus CGT ne lâcheront pas l'affaire. L'alerte entraîne des obligations pour l'employeur. S'il faut en passer par l'Inspection du travail pour les lui rappeler, nous ne nous en gênerons certainement pas.

Point sur le développement du dispositif NET au DCRC

Sur environ 650 salariés, entre 100 et 150 quittent le navire chaque année, ce qui laisse environ 50 postes inoccupés le temps de recruter les remplaçants.



La direction du DCRC est consciente de subir un turn-over faramineux. Sur environ 650 salariés, entre 100 et 150 quittent le navire chaque année, ce qui laisse environ 50 postes inoccupés le temps de recruter les remplaçants. Soit l'équivalent au quotidien d'un plateau vide.

Comment y faire face ? En tentant d'améliorer les conditions du travail ? En jouant sur la sphère salariale ?...

Eh bien NON !!! La direction recrute par anticipation pour faire face aux départs qu'elle juge inéluctables.

C'est de l'art dans le domaine de la gestion des ressources humaines : plutôt que d'améliorer le quotidien des salariés, on anticipe leur remplacement. C'est pas un progrès, ça, madame ?... Et le pire, c'est qu'ils s'en vantent...

Mais NET n'est pas que la gestion prévisionnelle de la ressource humaine, c'est aussi et surtout son équipement. Et l'avenir au DCRC, c'est le flex-office. Sur les dix centres qui composent le DCRC, Nantes a fait office de test. Six vont y passer dès 2023. Les trois autres, soit les plus vétustes (Lille, Lyon et Rouen), ne passeront en flex que plus tard, entre 2025 et 2030, lors de leur rénovation.

Une bonne nouvelle tient au fait que la direction étudie la dotation d'une seconde Tiny que les salariés n'auraient plus à se trimballer à chaque veille de télétravail, l'autre pouvant rester définitivement au domicile.

La moins bonne tient au système du flex en lui-même, dont nous avons déjà listé les méfaits dans de précédentes gazettes dont nos lecteurs les plus assidus se souviennent. En gros, les inconvénients principaux du flex tiennent dans la perte de repères face aux habitudes liées à l'environnement de travail, la dépersonnalisation des relations, le rangement et le rebranchement de l'ensemble de ses propres affaires dans des casiers en fin et début de chaque journée, le risque de conflit pour s'appropriier les places les plus ou les moins lumineuses, les moins bruyantes...

Reconnaissons cependant que le tracas de la dépersonnalisation est résolu car le flex se situera à l'intérieur du groupe et non du service. Quant aux autres problèmes...

Pour ce qui est d'aménagements spécifiques liés à un souci de santé ou à un handicap, la direction s'est engagée à prendre en considération chaque demande. A suivre...

POUR AUGMENTER LES SALAIRES ON A L'ESSENCE DE LA LUTTE



info'com
UN SYNDICAT POUR TOUS

©amarade ★ agency

Consultation relative à la prise de rendez-vous à l'Indemnisation

Rappelez-vous, lecteurs modestes et géniaux ! Nous vous avons relaté, dans la précédente gazette, que la Direction Indemnisation a lancé un test de rendez-vous lors de la vacation Gestion Solidaire, vacation de flux chauds concernant les appels relatifs aux dossiers en cours. Suite à sa présentation, les élus du CSEE avaient décidé de la nécessité d'une expertise.

Les experts du Cabinet ARETE sont donc amenés à nous restituer le résultat de leurs investigations.

Au delà de l'expertise sur les rendez-vous, le but est de nous apporter une « photographie », un état des lieux de l'Indemnisation de fréquence, notamment en ce qui concerne la charge, les conditions de travail, le lien avec la hiérarchie...

En premier lieu, l'expert mentionne que l'idée de rendez-vous est perçue comme bénéfique, et ce à l'unanimité des personnes interrogées, tant au niveau du confort lié à la préparation que sur la joignabilité, et donc l'avancée des dossiers.

Le wrap-up de 90 secondes, après chaque appel de rendez-vous, sera maintenu.

De plus, le temps de préparation est considéré comme du temps de disponibilité au regard de la P3CO.

Mais s'il est prévu actuellement trois rendez-vous par heure et par gestionnaire, la direction n'exclut pas d'augmenter les cadences, et donc la productivité. Jusqu'à quel niveau ? Nos directeurs ne s'interdisent rien sur ce point...

Sur le terrain, les salariés se sont déjà appropriés le test à leur sauce, à savoir qu'ils profitent du temps de préparation pour taper dans leur stock personnel et le faire légèrement diminuer entre deux appels sortants. Mais ceci n'est possible qu'en phases 1 et 2 du test qui ne prévoient que des appels sortants. Or, la phase 3 va insérer les rendez-vous dans une véritable vacation de flux chauds, et donc les mélanger avec des appels entrants. Et cette phase n'a pas encore été lancée. De ce fait, aucun retour n'a été possible en terme de rupture des tâches et de gestion des volumes. Cette lacune est d'importance pour les élus que nous sommes. Comment pouvons-nous rendre un avis sans savoir ce que donnera cette phase 3 qui sera celle déployée au niveau national ?

Au delà du test, l'expertise fait ressortir que les objectifs qu'on nous impose font l'objet d'une appropriation « personnalisée » par les salariés qui font selon leurs capacités et besoins propres pour les atteindre. Au final, l'atteinte des objectifs peut aller jusqu'à engendrer des effets contraires à ceux voulus par nos directeurs. C'est là toute la différence entre les objectifs posés par une direction métier, quelle qu'elle soit, et la manière dont les équipes se les approprient. Les directions ne le comprennent pas et ne veulent même pas l'entendre. A la limite, tant pis pour elles. Tant que ça n'influe pas négativement sur la qualité de vie au travail des salariés, ce n'est pas notre problème...

Cela rejoint un autre point relevé par les experts, à savoir l'absence, ou en tout cas la très large insuffisance de remontée de l'information. Les salariés ont pleinement conscience du fait que leurs remarques, aussi constructives soient-elles, ne montent pas bien haut. Nos directeurs, « du haut de leur tour d'ivoire », connaissent bien mieux que nous le métier, les assurés, les besoins, les lacunes, les outils plus ou moins utiles, les effets sur les cadences, les effets du téléphone... De ce fait, pourquoi s'abaisseraient-ils à nous écouter ?... Décidément elle est bien haute, cette tour d'ivoire...

De plus, les experts ont relevé une facilité à diminuer, voire supprimer complètement des phases de GP pour prioriser les autres phases, notamment de flux chauds. Cette facilité est de plus en plus récurrente. Or, la GP reste le meilleur moyen d'anticiper et de diminuer les appels entrants. Mais ça non plus, nos directeurs ne veulent pas l'entendre...

Autre point : la prévention des risques. Les experts ont là aussi relevé de très grosses lacunes de la part de la direction au regard de ses obligations en la matière. La RH s'est emportée, voulant exclure tout débat sur la politique de prévention des risques. Pour nous, rien de neuf sous le soleil. Le jour où la prévention des risques fera gagner de l'argent à l'entreprise, alors nous bénéficierons certainement d'une politique ambitieuse en ce domaine de la part de nos dirigeants...

Enfin, cette tâche supplémentaire de rendez-vous va être mise en place sans aucune pesée des ressources humaines qui sont déjà largement insuffisantes pour faire un réel travail de qualité. Mais bon, tant qu'il y aura des sous-traitants et des robots...

Pour toutes ces lacunes face à un projet qui démarrerait pourtant bien, les élus CGT ne peuvent que rendre un avis défavorable.

Réforme des retraites : non à la baisse des droits !



Le projet de loi sur la réforme des retraites, qui devait être présenté jeudi 15 décembre, est reporté au 10 janvier. Sans attendre les détails, la CGT est déjà mobilisée. Les propositions envisagées engendreront inévitablement la baisse du niveau des pensions.

Changement de stratégie

Le projet de réforme des retraites de 2023 n'est pas si différent de celui du système universel à point combattu à l'hiver 2019-2020. Pourtant, la stratégie pour arriver à faire passer le projet diffère.

Macron et son gouvernement ont tiré les leçons de l'échec de l'usine à gaz du projet à points. Le travail militant de la CGT avait permis de retourner l'opinion publique. Aujourd'hui, il a décidé de faire simple, mais l'objectif reste le même : diminuer la part des richesses produites consacrée au financement des retraites.

Un simple décalage de l'âge de la retraite à 65 ans ?

Le gouvernement Borne a décidé d'attaquer la réforme 2023 par le biais de l'allongement du temps de travail en décalant l'âge de départ à la retraite à 65 ans.

Cette mesure pourrait simplement être intégrée à un projet de loi de financement rectificatif de la Sécurité sociale au premier trimestre 2023. L'autre mesure envisagée est d'accélérer la réforme Touraine.

Cette loi de 2014, allonge, génération par génération (à partir de celle née en 1958), le nombre de trimestres requis pour obtenir une retraite à taux plein pour atteindre 172 trimestres en 2035, soit 43 années de cotisation pour les Français ayant vu le jour en 1973.

La version 2023 est une réforme plus dure encore que celle de 2020. Sous couvert de contreparties comme le relèvement du montant minimum des pensions, la réforme 2023 est en fait encore plus dure que celle avortée de 2020.

Si elle était appliquée, elle serait plus rapidement défavorable aux salariés et accélérerait la baisse des pensions. Le Conseil d'Orientation des retraites estime que le pouvoir d'achat des retraités pourrait à terme baisser de 20% par rapport à celui des actifs.

La « garantie » d'un minimum de pension à 1 200 € n'est qu'un leurre, car elle ne serait effective que pour les carrières complètes.

La baisse du niveau des pensions est un appel d'air à la capitalisation. Cette dégradation, programmée du montant des pensions, pousse les salariés, qui en ont les moyens, à se tourner vers les assurances privées par capitalisation.

Une majorité contre la régression sociale

une majorité de français.es a bien compris les conséquences du projet et refuse toute nouvelle régression sociale. Les sondages d'opinion soulignent que ce refus touche toutes les générations et catégories professionnelles.

"Pour construire la mobilisation contre la baisse des droits du système universel de retraite par répartition, nous pouvons compter sur l'opinion publique" a insisté Catherine Perret, membre du Bureau confédérale en charge du dossier des retraites lors d'un meeting à Toulouse.

La CGT propose une autre réforme.

Il faut s'appuyer sur l'opinion publique pour passer du mécontentement à l'action collective.

Il s'agit non seulement de s'opposer au projet Macron-Borne, mais aussi de partager les propositions de la CGT pour améliorer le système de retraite existant :

- retour à un départ à 60 ans,
- pension minimum au niveau du SMIC à 2 000€,
- prise en compte des années d'études, ...

Comment ? En allant chercher de nouveaux financements :

- fin des exonérations de cotisations,
- hausse du taux de cotisation,
- égalité professionnelle femmes-hommes, ...



Projet de rationalisation des attestations pro

Enfin une information capitale, clairement établie en faveur du bien-être au travail !!! Nous allons pouvoir imprimer plus facilement les attestations réclamées par nos assurés pro !!! Youhouuu !!! C'est pas un beau cadeau de Noël, ça ???...



Bon alors avouons le, on taquine... L'élu CGT est taquin...

Il est vrai que tout progrès est bon à prendre. Or, il s'agit là de supprimer un irritant, et donc d'engendrer une amélioration des conditions de travail, aussi futile fut-elle...

Mais d'un autre côté, quand on se rend compte des couleuvres qu'on nous fait avaler à chaque séance de CSEE (voir les sujets et gazettes précédents), on constate clairement que ce n'est pas ce petit plus qui compensera tous les gros moins qu'on nous inflige. Ou alors il va en falloir un sacré paquet, de petits plus...

Présentation des ajustements d'organisation à la Direction Marketing et Communication

Encore une nouvelle modification d'organigramme. Plusieurs buts seraient recherchés derrière ce remaillage : améliorer les canaux de relation avec nos assurés, et notamment les canaux digitaux, mieux travailler notre système informatique et renforcer nos capacités d'analyse marketing.

Pour info, le service Etudes marketing quitte la sous-direction Aides à la décision pour intégrer celle de la Politique client, marketing et services. De plus, la sous-direction Expérience client et collaborateur passe sous la coupe d'une autre sous-direction : Marketing opérationnel, digital et client. Voilà voilà...

Les salariés ne seront en rien affectés dans leurs missions, leurs charges, leur organisation. L'impact ne sera visible que pour les directeurs de services qui seront davantage en mesure de travailler en équipe.

A nos yeux, tant qu'un projet, une modification, un remaillage... n'entraînent aucun impact négatif pour les salariés concernés, alors pourquoi pas... Tant qu'il n'y a pas de gros moins...



Questions diverses

Nous avons posé toute une série de questions en fin de séance, destinées à obtenir des réponses permettant d'éclairer les salariés sur leurs problématiques et interrogations. Des questions simples telles que « Quel est le nombre des heures supplémentaires payées dans les DOM ? ou « Pourquoi certaines entités n'ont-elles pas accès à un budget leur permettant de prévoir un repas de fin d'année ? ».

La réponse fut toujours en gros la même : cette question n'a rien à faire ici, elle relève du CSEC (instance de représentation COVEA), de quelque obscure commission de suivi, ou du Vatican...

Dire que notre frustration fut à la hauteur de nos attentes serait quelque peu exagéré car nous sommes plutôt habitués à nous adresser à un mur. Par contre, ce qui nous fait dresser les cheveux sur la tête, c'est lorsque la présidente de séance, qui est aussi la représentante de la RH, conclut la réunion en se félicitant de la qualité du dialogue social en 2022.

Mais, madame la présidente, pour qu'il y ait qualité du dialogue social, encore faudrait-il qu'il y ait dialogue social. Les élus ne sont pas entendus, voire sont coupés lors de leurs interventions. L'échange, le débat, la controverse sont des notions inexistantes. Qui a dit censure ?...

Alors, madame la présidente, nos conclusions seront l'inverse des vôtres : nous nous désolons de l'absence de dialogue social au sein de notre entreprise et de ses instances. Nous dénonçons ce déni de démocratie qui ne pourra que nuire à notre « mutuelle » car les choix de nos dirigeants, qu'ils soient techniques, politiques, stratégiques... ne pourront que conduire à des erreurs s'ils ne sont pas étayés par des éléments factuels provenant du terrain.

Finalement, le CSEE Niort reflète la vie générale des services de l'entreprise : l'information ne peut y être que descendante. La démocratie dans l'entreprise n'existe absolument pas, soyez en convaincus, amis lecteurs. Et il n'y a aucune raison pour qu'elle fasse son apparition en 2023...



SE SYNDIQUER ?

POUR ÊTRE PLUS FORT



L'équipe de rédaction

Les élus et mandatés du CSEE Niort (Maaf)

Pour nous contacter

<http://covea.reference-syndicale.fr/>

La CGT Maaf

cgtcovea