

COMPTE RENDU DU CSEE DU 26 JANVIER 2024

FIDELIA

DISPOSITIF DE SOUTIEN TEMPORAIRE A L'ACTIVITE DE LA **GESTION CLIENTS**

1) Information- consultation sur la délégation d'une partie de l'activité Foundever

Ce sont les équipes Foundever (ex Acticall/Sitel) qui sous-traitent actuellement l'activité assistance technique à Troyes qui récupéreront une partie de l'activité de la Gestion client.

Quelle sera leur tâche ?

- Dans un premier temps prendre en charge 100% des appels dédiés à la Gestion clients de 08H à 18H00 **et peut-être par la suite** la gestion de tâches non complexes telles que la gestion des indemnités contractuelles versées aux clients valises de secours, véhicules de locations etc.

QUESTIONS DES ELUS CGT ?

- **Combien coûtera à FIDELIA cette délégation?** : 2 355 000 €. La direction précise que cette somme ne constitue pas une charge supplémentaire pour l'entreprise. Ce montant sera prélevé sur le budget actuel consacré à la sous-traitance du technique et fera l'objet d'un arbitrage. Autrement dit, le flux traité actuellement par FOUNDEVER pour le technique sera diminué au profit de la Gestion.

- **Cette sous-traitance peut-elle être pérennisée ?** Pour la direction, ce n'est pas exclu...

- **Le créneau de prise d'appel de Foundever 08H00-18H00 est plus étendu que celui de la Gestion Clients ?**

La direction nous garantit que cela ne remet pas en question le créneau 08H30-17H30 des rédacteurs.

- **Modalités de formation pour Foundever ?** : Des managers de la Gestion se rendront à Troyes

- **Les observations de Foundever seront-elles reconnaissables dans les dossiers ?** OUI. Les actes de Foundever seront traçables.

- **Les gestionnaires ne risquent-ils pas de ne traiter que des dossiers complexes ?** Pas de réponse sur ce point.

- **Quel est l'objectif de la direction ?** Moins de 30 jours de délai.

../..



cgtfidelia.fr



2) Information sur les autres dispositifs de soutien

- **Appel au volontariat parmi les anciens collaborateurs de la Gestion Clients en poste dans les fonctions supports.** 3 Volontaires se sont déjà proposés pour travailler au minimum 1 journée par semaine en renfort.
- **12 détachements pour 6 mois de chargés d'assistance technique de Tours.** Une trentaine de salariés ont candidaté.
- **Les chargés d'assistance de Tours seront-ils remplacés pendant leur mission ?** A priori oui selon la direction.
- La CGT propose que ces chargés détachés soient remplacés par les standardistes en CDD suite à la fermeture du standard.

AVIS DE LA CGT FIDELIA

L'externalisation d'une partie de l'activité de la Gestion est un aveu d'échec. Si cela représente aujourd'hui un soulagement pour les salariés, la sous-traitance n'augure rien de bon pour la suite. D'ailleurs la direction n'exclut pas de pérenniser cette sous-traitance.

Les élus CGT ont rappelé que cela fait bien longtemps que les salariés de ce département ont la tête sous l'eau. En 2021 déjà, la plupart des rédacteurs s'étaient mis en grève pour réclamer des embauches. Avec la CGT, ils avaient fait remonter leurs doléances à la direction.

Plusieurs facteurs ont conduit à cette situation : - le retard pris par la direction dans la gestion des effectifs par mesure d'économie - l'évolution des process et procédures - manque d'investissement sur les outils - la faible attractivité des salaires - un management parfois infantilisant et autoritaire qui a maintes fois été dénoncé et qui ne contribue pas à fidéliser les salariés. Pour exemple, en un an, 7 salariés en CDI ont quitté le service. De janvier 2023 à janvier 2024, l'effectif a baissé de 10 salariés.

LES PROPOSITIONS DE LA CGT FIDELIA

- Missionner un cabinet indépendant pour mener une étude psycho sociale auprès des salariés du service et identifier leurs attentes
- Repenser l'approche managériale.
- Négocier la mise en place de passerelles entre plateaux d'assistance et gestion pour faciliter la reconversion des chargés d'assistance et pallier au sous-effectif récurrent de la Gestion
- Ouvrir un service de la Gestion Clients sur un autre site de Fidélia comme cela est envisagé depuis longtemps.

Vos élus CGT au CSEE LE MANS : Isabelle GOITIA, Ghislain LAMOUR, Arnaud PIRIOU, Wilhem DURAND



cgtfidelia.fr

