



LE MOT DE LA RÉDACTION

Au sommaire ce mois-ci : des arrêts de travail étrangement égarés, l'extension des écoutes (prétendument) pédagogiques à la Direction Indemnisation, une grille de compétences techniques qui fait débat à la Direction Opérations et Efficience, un procès-verbal de CSEE modifié comme par enchantement, une hausse inquiétante des licenciements et des démissions, une clarification sur la prime de saison Fidélia et la censure des questions CGT toujours d'actualité au CSEE ... **Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce numéro de la Gazette.**

CHEZ FIDÉLIA

33% DES ARRÊTS MALADIE NE PARVIENNENT PAS AU PÔLE ADP !

A force de relancer la direction sur les problématiques de non prise en charge d'arrêts maladie chez Fidélia, la direction du pôle ADP a annoncé en CSEE ce chiffre incroyable de 33%.

A titre de comparaison, le taux de non réception des arrêts maladie pour le groupe est de 5%. **Il y a donc un GROS problème fidélien.**

La direction a prévu de mener une campagne de communication pour rappeler les procédures à suivre. C'est bien mais ça ne suffit pas. Il faut aussi améliorer l'organisation du courrier qui aujourd'hui n'est ni satisfaisante, ni sécurisée. Tout le courrier adressé à Fidélia passe au préalable par Niort où il est géré par un sous-traitant. De ce fait, les retards et non réception de courriers sont plus fréquents.

Enfin, l'éloignement des pôles ADP et la difficulté d'accès à l'information ne facilitent pas la vie des salariés.

Il en résulte des arrêts de travail qui n'arrivent pas à l'employeur et des salariés à qui on réclame quelques mois plus tard de rembourser leurs indemnités.

La direction, très sérieusement, invite les salariés en arrêt maladie à se connecter pour vérifier auprès du pôle ADP si l'arrêt a bien été reçu.

Rappelons à la direction qu'un salarié en arrêt de travail n'a pas à se connecter à son outil de travail.

Pour les fidéliens, l'adresse d'envoi pour les arrêts maladie est : Administration du Personnel Levallois - Secteur GTA - 148 rue Anatole France - 92597 LEVALLOIS PERRET.

LES BONS DIAGNOSTICS DU DOCTEUR COVEA



EXTENSION DES ÉCOUTES PÉDAGOGIQUES À LA DIRECTION INDEMNISATION

Sous couvert « *d'intensifier la dynamique d'amélioration continue de l'expérience client* », un groupe de volontaires du service PRECOL a testé ce dispositif qui consiste à un moment de double-écoute, à chaud, sans enregistrement, entre salarié et manager, ce dernier devant se mettre à la place du client pour débriefer après sur un plan d'action devant permettre au salarié de s'améliorer.

En effet, la note qualité de 8/10 ne semble pas suffisante pour la direction métier même si elle n'a aucunement quantifié les progrès que devraient apporter un tel projet sur la qualité client.

Le bilan du dispositif est présenté par la direction métier comme « *globalement positif* », avec un moment de débriefing « *plébiscité* » par tous et qualifié de « *moment privilégié* », et une volonté unanime de poursuivre le dispositif.

Ce dispositif a donc vocation à être déployé au sein de tous les services PRECOL, puis aux services des majeurs et international IRD et enfin à tous services qui le souhaiteraient.

Sur le plan de l'analyse d'impact, le service prévention estime que du fait de la co-construction du projet et d'une transformation qualifiée de mineure, les impacts en termes de santé sont peu importants, et envisage ainsi quelques préconisations en termes d'accompagnement.

Evoquer la co-construction du projet nous semble un peu présomptueux. En effet, le dispositif général est imposé par la direction métiers et ce sont les seules modalités de mise en œuvre qui sont établies en co-construction, afin de limiter, autant que possible, les risques découlant de ce dispositif.

Par ailleurs, la charge de travail tant pour les conseillers que pour les managers, reste une de nos préoccupations majeures. Il aurait été primordial de la peser en amont pour l'alléger en conséquence et entrer dans ce dispositif plus sereinement. La direction métier entend y travailler une fois que le dispositif sera mis en place. Il est incohérent de prioriser la mise en œuvre hâtive de ce projet sensé améliorer la qualité de la relation client, au détriment des conditions de travail déjà tendues des salariés.

La délégation CGT au CSEE du Mans, avait formulé un avis défavorable lors de la présentation de l'expérimentation. Aujourd'hui, la direction métier ne nous a toujours pas convaincus. Au contraire, elle étend un dispositif sans se fixer d'objectifs réels et surtout, sans donner aux salariés les moyens de s'adapter en toute sérénité à ce nouveau projet.

PROJET D'ÉVOLUTION OPÉRATIONS ENTREPRISES BTP

Un changement de plus pour l'entité Opérations BTP sur mesure ; la direction n'est pas à court d'idées ! Cette réorganisation est due à une augmentation significative de l'activité et à la complexité croissante des dossiers. **Nous nous félicitons du renforcement des effectifs avec la création de 3 postes de Souscription Gestion.**

La délégation CGT a obtenu confirmation que les équipes parisiennes seront maintenues, même si leur rattachement hiérarchique sera modifié.

Il est dommage d'avoir attendu que les collègues soient en difficulté de longue date avant que la direction ne se décide à mieux calibrer les effectifs ...

RÉTROPÉDALAGE DE LA DIRECTION DES ASSISTANCES

Une fois n'est pas coutume, en séance, les élus CGT n'ont pas approuvé le PV du CSEE de mars.

En effet, à propos des écoutes pédagogiques, le directeur des Assistanes lors de ce CSEE avait dit : « Il est possible de s'opposer à l'enregistrement. Dans ce cas, il sera procédé à une évaluation selon la version existante aujourd'hui, avec une écoute à chaud ».

Dans le PV définitif, une nouvelle version fait dire à ce même directeur : « s'il est possible de s'opposer à l'enregistrement, dans ce cas, il sera procédé à une évaluation selon la version existante aujourd'hui, avec une écoute à chaud ».

Ce qui était une certitude au départ devient une éventualité. La direction a dû rétro-pédaler à la relecture du procès-verbal. Elle a donc fait cette légère modification qui change le sens de la phrase et enlève aux salariés un précieux recours à leur droit d'opposition aux enregistrements.

La CGT a dénoncé la transformation de la nature des propos tenus initialement et a donc refusé d'approuver cette volte-face.

EFFECTIFS : HAUSSE DES LICENCIEMENTS ET DES DÉMISSIONS

Notre rôle de représentants du personnel nous conduit à assister de plus en plus de collègues dans des procédures disciplinaires allant trop souvent jusqu'au licenciement, alors même que les motifs évoqués sont contestables et les éléments au dossier bien maigres.

Les chiffres communiqués en instance ne font que conforter notre ressenti d'un durcissement de la politique RH, d'autant que la direction ne nous contredit pas, en refusant de nous préciser les qualifications des licenciements.

Ainsi, à date, c'est 7 licenciements de plus par rapport à 2021, soit 12 en deux mois !

Par ailleurs, le nombre de démissions (24 depuis le début de l'année) et les ruptures à l'essai (10 vs 4 à date en 2021) sont également en hausse, démontrant ainsi la perte de confiance et d'attachement des salariés.

Quand on entend certaines directions métiers pleurer en instance sur les difficultés de recrutement, **on peut légitimement se poser des questions sur l'attractivité du Groupe COVEA.**

DG MMA - DOE GRILLE DE COMPÉTENCES TECHNIQUES

La Direction Opérations et Efficience nous a fièrement présenté, lors du dernier CSEE son nouvel outil finalisé : la grille des compétences techniques.

Encore une fois, seules les remontées des managers ont été prises en compte.

Comment alors peut-on affirmer que cet outil est efficace et utile, alors même que les personnes concernées en première ligne ne sont pas interrogées et n'ont pas eu leur mot à dire ?

Aujourd'hui, la Direction semble se satisfaire de cette grille, laquelle constitue principalement un dispositif au service des managers. Un outil de pression de plus, en somme !

La CGT avait, pour rappel, rendu un avis défavorable lors de la présentation du projet. **Notre position reste inchangée car cet outil est un frein à l'autonomie et la créativité des salariés.**

LA CENSURE CONTINUE AU CSEE

Nous constatons une fois encore que la quasi-totalité de nos questions n'ont pas été retenues à l'ordre du jour de ce CSEE et ce, sans aucune explication. Sur 16 questions, seule une question concernant la prime de saison a été partiellement retenue.

Nos questions ne semblent pas dignes d'intérêt pour le secrétaire et le président de l'instance. Pourtant elles concernent des sujets importants. La censure continue donc tranquillement au sein de ce CSEE et la parole des salariés continue à être ignorée.

Nous ne nous résignons pas à cet état de fait et nous continuerons à dénoncer et à faire connaître aux salariés le fonctionnement anti démocratique de cette instance qui s'apparente davantage à un conseil d'administration qu'à une instance représentative du personnel.

Quelques sujets qui semblent n'intéresser ni le secrétaire, ni le président du CSEE :

- *L'emploi chez Fidélia,*
- *Les modalités et procédures de recrutement du personnel,*
- *Le mouvement social des dépanneurs,*
- *Un problème récurrent touchant les permanenciers de nuit chez Fidélia qui dégradent leurs conditions de travail,*
- *Des informations attendues suite au compte rendu de la commission Activités Sociales et Culturelles du CSE sur le dispositif anti-corrupcion dans la gestion des Activités Sociales et Culturelles.*

PRIME DE SAISON ET JOURS DE CET

Il y a un peu plus d'un an, certains salariés s'étaient vus injustement privés de leur prime de saison au prétexte d'avoir posé des jours de CET (Compte épargne temps) sur la période saisonnière. **Après intervention de la CGT, les salariés avaient été rétablis dans leurs droits.**

En 2022, patatras ! Retour à la case départ avec un flou persistant sur ce qui est applicable et un refus de la direction de faire une communication officielle aux salariés sur ce thème.

La question a enfin été tranchée lors de la réunion de CSEE d'avril où il a été annoncé que pour bénéficier de la prime de saison, il suffisait d'être présent au moins une journée sur la période de mars à septembre. **On ne devrait donc plus retrouver de salariés privés de prime de saison du fait de la pose de jours de CET.**

Prochain CSEE : 11 et 12 mai – Parution de la prochaine Gazette fin mai / début juin

Je me syndique pour défendre mes droits pour l'intérêt collectif !

Adhérer à la CGT, c'est promouvoir un syndicalisme offensif, constructif et ancré dans les réalités du quotidien

Je souhaite :

- prendre contact
- me syndiquer

Nom :	Prénom :
Site :	Ville :
Service :	Classe / Etape :

Bulletin à renvoyer auprès d'un-e élu-e ou représentant-e CGT de votre secteur, ou sur la boîte cgt@covea.fr

