

ET SINON, VOUS ÊTES CONTENTS DE VOS CONDITIONS DE TRAVAIL ?

Édito par Ludovic Tournier

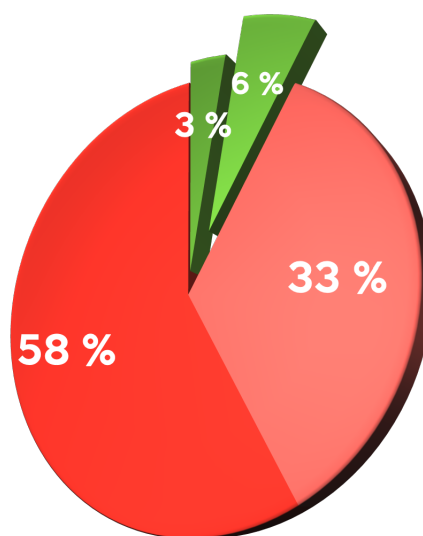
Quand est-ce qu'on parle du bien-être des salariés ?

Tout ça part d'un message d'un collègue sur le groupe Facebook Fidelia Coordination. Parce qu'à force d'entendre les uns et les autres parler des problèmes de notre entreprise, il s'est dit que peut-être, la question méritait d'être posée. Au vu du nombre de réponses, on s'est dit qu'il y avait un besoin : exprimer ce que vous avez sur le cœur. Et puisque l'entreprise ne s'en préoccupe pas, on vous a posé directement la question (enfin, 33 questions !). Il en ressort une vision globale de ce qui va et ce qui ne va pas à Fidelia. Nous vous présentons ici une synthèse découpée en trois parties. Les résultats complets sont disponibles sur le site cgtfidelia.fr dans la partie « dossiers ».

De manière générale, les résultats de notre consultation montrent certains problèmes de fond. Comme pour toute entreprise, Fidelia connaît son lot de difficultés. Nous sommes tous conscients qu'on ne peut pas tout résoudre mais il y a bien un domaine où la direction a fait son choix : celui de l'expression des salariés et du sujet de leur bien-être. Les récentes négociations sur la qualité de vie au travail ont bien montré le manque, si ce n'est l'absence d'ambition sur le sujet. Rien de prévu pour que les salariés puissent simplement s'exprimer, en dehors des sondages Jubiwee aussi simplistes qu'inutiles. Comme lorsqu'il s'agit de parler d'absentéisme, la direction est simplement sourde à l'idée que sa politique puisse avoir des effets néfastes sur le bien-être de ses « collaborateurs ».

Alors que faire ? Ce n'est pas parce que la direction ne nous donne pas la parole qu'on doit se taire. Les derniers mouvements de grève ont montré que lorsque nous nous mobilisons, il arrive que la direction réagisse. Nous comptons bien faire entendre vos voix auprès d'eux, relayer vos problèmes, vos satisfactions, tout ce qui fait la vie de Fidelia auprès de nos directions. Alors exprimez-vous ! Sur les réseaux sociaux, sur notre site, auprès de vos élus et de vos collègues sur chacun de vos sites.

Exprimons-nous !



- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord

91% de répondants ne se sentent pas entendus par la direction

#1 Evaluation et Reconnaissance

La P3CO, objet de toutes les crispations

En grande majorité, ce dispositif a modifié négativement vos façons de travailler. Beaucoup d'entre vous en demandent la suppression, d'autres demandent que les objectifs soient adaptés au métier et à la réalité du terrain. La P3CO est un outil supplémentaire d'évaluation qui accentue pour beaucoup la pression des chiffres et qui concourt à la dégradation des conditions de travail. Une réelle perte de sens du travail est évoquée. Les décisions prises au nom de la P3CO réduisent l'autonomie des chargés.

« Depuis la P3CO certaines décisions sur les dossiers sont prises en dépit du bon sens »

Vous êtes nombreux à souligner que la P3CO a modifié la manière dont on travaille. Vous relatez les trop nombreuses dérives qui en découlent. Vous évoquez un phénomène « patate chaude », une mise en compétition des chargés entre eux, une pression managériale quotidienne. Vous demandez le rétablissement de votre autonomie dans la prise de décisions.

Un manque criant de reconnaissance

55% d'entre vous ne trouvent pas de reconnaissance dans son travail. Vous évoquez le manque d'autonomie, le manque d'écoute terrain, une perte de la qualité au profit de la quantité (la productivité prime). Quasiment un quart ne se prononce pas. On pourrait s'interroger sur ce chiffre restant élevé : est-ce par indifférence, un refus de se positionner dans la mesure où le travail n'est qu'accessoire pour certains d'entre vous ? Ou par découragement au vu de la dégradation des conditions de travail qui ne vous correspondent plus ?

« Nous devenons des robots... on devait avoir plus de missions et on nous en enlève de plus en plus.... »

L'évaluation et les objectifs trop éloignés de la réalité du métier

En majorité, pour les chargés, la DCP ne permet pas d'évaluer correctement la qualité de leur travail. Ces outils d'évaluation n'ont pas, pour beaucoup d'entre vous, de lien avec le métier et n'ont pas d'intérêt dans votre travail au quotidien. Les tableaux de bord ne correspondent pas à la réalité du terrain (horaires,

jours travaillés, prestations mises en place...). La double écoute pourrait être un outil d'accompagnement intéressant mais pas d'évaluation et qui plus est à destination des nouveaux arrivants uniquement.

Une petite moitié estiment que les objectifs ne sont pas atteignables ni réalisables. Nous pouvons faire un parallèle avec les objectifs de la P3CO qui pour vous sont trop éloignés de la réalité du terrain et de votre métier au quotidien. L'essentiel des objectifs induits par tous les outils d'évaluation est quantitatif et non qualitatif et cela va à l'encontre selon vous des principes mêmes de l'assistance.

« Le tableau de bord ne reflète pas la qualité mais la quantité et la quantité n'est pas forcément qualité. »

Une bonne majorité d'entre vous estime connaître les critères d'évaluation, néanmoins cela ne veut pas dire que vous y adhérez.

Nous avons pu remarquer au travers de vos propos que vous estimez que l'essentiel de votre évaluation est purement quantitative et non plus qualitative.

Un pouvoir excessif des managers sur l'organisation du temps de travail

Au travers de vos résultats, il apparaît évident que les outils d'évaluation actuels ne vous conviennent pas. Ils contribuent à la perte de sens de votre métier et à un manque de reconnaissance. Les objectifs restent quasiment en majorité quantitatifs et ne sont pas en adéquation avec le métier.

« Les chiffres à atteindre augmentent tous les mois. Cela nuit à la qualité des dossiers. Beaucoup de dérives pour atteindre les attendus. »

Beaucoup d'entre vous évoquent la dégradation des conditions de travail, la « course » aux chiffres, qui engendrent des tensions entre collègues, une pression managériale accrue, une perte de qualité et une autonomie limitée dans le traitement des dossiers... Tous ces éléments ressortent d'ailleurs dans l'expertise récente menée sur les écoutes « dites » pédagogiques.

#2 Métier, prestataires et process

Le réseau prestataire : Illi'cars et les centrales au coeur du problème

Vous ne serez pas surpris des réponses concernant le réseau : 81% d'entre vous sont insatisfaits du réseau loueur (et 16% ne se prononcent pas, ce qui nous laisse 3% de satisfaits). Six ans après le lancement du projet Illi'cars, il semble évident que c'est un échec pour vous.

« Arrêter Illicars ou combler avec d'autres agences de location »

Les taxis sont eux aussi source d'insatisfaction : 73% de mécontents pour 23% de satisfaits. Le recours systématique aux centrales et le manque de retour et de réactivité peut sans doute expliquer cela. Pour les dépanneurs en revanche, vous êtes plus de 70% à penser que le réseau permet des prestations de qualité. Les relations avec les prestataires sont, elles aussi, bien perçues par une très grande majorité d'entre vous.

« Revoir notre système de location et de taxi qui génèrent un nombre de rappels inutiles, un temps d'attente inacceptable pour nos sociétaires et sans garantie d'économie finalement. »

Département Qualité : loin de la réalité

Les créations des postes de CQM et CAREF ont un impact mitigé. Pour les CDD, la quasi-totalité des réponses sont très positives, notamment sur le fait de pouvoir identifier facilement leurs référents. En revanche, chez les CDI, les résultats sont plus négatifs (sans être unanimes). On peut penser que la concentration des missions, notamment de formation, de référent mobile ou d'analyse de fichier sur ces métiers, a créé de la frustration chez les CDI qui ne pourront plus accéder à ces activités.

« Nous n'avons plus accès aux missions qui permettaient de changer un peu notre quotidien et d'améliorer nos compétences »

Les process qualité ne vous semblent clairement pas en adéquation avec les besoins du terrain : vous êtes 73% à ne pas être d'accord.

Un métier en perte de sens

Pour quatre salariés sur cinq, l'interêt dans le travail évolue négativement. C'est à la fois un résultat attendu, surtout au technique, et une alerte importante qui explique peut-être en partie la vague de départs que l'entreprise connaît depuis deux ans. Ce résultat est aussi la conséquence d'un ensemble de changements :

- vous êtes 75% à considérer que vous n'avez pas le temps et les moyens de faire correctement votre travail
- vous êtes 57% à juger n'avoir pas gagné en autonomie
- vous êtes 51% à ne pas trouver de sens à votre travail

« Plus le temps avance, plus on devrait gagner en autonomie, mais les nouveaux outils MEP nous prouvent à quel point l'entreprise ne nous fait pas confiance. »

Cette dernière question montre bien l'évolution du métier : le sens de notre travail ayant toujours été prépondérant, le fait qu'une majorité d'entre nous n'en trouve plus est assez symptomatique d'une vraie crise.

L'âge d'or de l'assistance est derrière nous

Plus de neuf salariés sur dix estiment que la qualité du service rendu aux clients a baissé. C'est l'aboutissement d'une série de projet qui a progressivement enlevé des moyens (on pense bien évidemment à Illi'cars), renforcé l'évaluation à outrance (bienvenue aux écoutes pédagogiques), mis en place la P3CO (et toutes les conséquences qui vont avec), sans faire le bilan de ce que ça implique pour nous et nos sociétaires.

« Remettre les plateaux d'assistance au service des assurés et non au service de la qualité opérationnelle, du contrôle interne ou des prestataires ou « partenaires » »

#3 Relations sociales et vie de l'entreprise

Vie Perso/Vie pro

La conciliation vie privée / vie professionnelle divise. Une courte majorité d'entre nous exprime son insatisfaction quant à l'organisation du temps de travail contre un bon tiers plutôt satisfait.

En revanche, là où à peine plus d'un salarié à temps partiel sur trois ne se satisfait pas de l'articulation entre vie personnel et travail à Fidelia, c'est plus de 80% des salariés à temps plein qui ne parviennent pas à concilier vie pro/vie perso dans les conditions acceptables. Les contrats à temps partiels constituant la porte d'entrée vers le CDI, on peut supposer une population plus jeune, en moindre proportion à charge de famille, avec une ancienneté inférieure tant dans l'entreprise que dans la vie active.

Outre la distribution des populations, l'organisation du temps de travail semble le point de clivage majeur.

« Le fonctionnement d'arbitrage des congés engendre déviances dans la pose des congés »

L'amplitude hebdomadaire et l'irrégularité induites par la planification systématique de deux horaires de soir par semaine, la difficulté à obtenir les périodes de congés demandées, la multiplication des horaires dits "intermédiaires" (considérés par beaucoup comme des horaires de soir) semblent constituer les motifs majeurs de mécontentement. Emerge également un désir de flexibilité à la main du premier concerné, le salarié, sur les échanges (ouverture des échanges aux saisonniers) et le choix des plages télé-travaillées.

Environnement de travail

Le site de Tours a connu un changement majeur, avec l'investissement de nouveaux espaces professionnels entre deux périodes de confinement ayant perturbé durant plus de deux ans le fonctionnement des collectifs de travail. La majeure partie des salariés (56%) sont contents d'avoir effectué leur retour sur site, malgré toutefois 29% exprimant leurs réserves.

A l'origine de ce paradoxe, la départementalisation et les conditions de sa mise en œuvre sont venus saboter la modernisation des lieux de travail. La plupart des salariés estiment que le nouveau site a modifié

positivement les conditions de travail ; en revanche, près de neuf salariés sur dix considèrent que la départementalisation a eu un effet négatif.

« L'ambiance a complètement changé depuis la départementalisation. Nous avons été formés pour travailler « ensemble ». Ce n'est malheureusement plus possible »

Ce résultat désastreux naît de la division des effectifs et de l'abrogation du placement libre. Les chargés d'assistance déplorent l'avènement de deux lignes managériales inégales, mais plus encore, ils regrettent l'isolement, la perte d'autonomie, de convivialité et de sens collectif qu'a produit "cette idée grotesque de scinder en deux un même site".

« Autoriser le placement libre ! »

Relations professionnelles et hiérarchie.

Puisqu'il n'y a jamais que du négatif, saluons la qualité des relations humaines au sein de Fidelia. A Tours, nous sommes 96% à considérer nos rapports entre pairs positivement. Est-ce une surprise, même les rapports à son manager direct sont globalement appréciés - à 65% - par les salariés.

« Il ne peut malheureusement que me soutenir puisque les managers ont également perdu leur autonomie d'action et de réflexion »

Cette tendance positive ne doit toutefois pas invisibiliser les 17% d'insatisfaits - un seul serait déjà de trop ; ni nous empêcher de nous interroger sur les raisons qui amènent à ce qu'a contrario, "seulement" 40% des managers se déclarent satisfaits des relations avec leur équipe (le reste n'ayant pas souhaité se prononcer sur la question).

Nous souhaitons remercier les salariés qui ont contribué à la réalisation de cette enquête. Pour approfondir vous pouvez lire la restitution complète dans la partie « **dossiers** » du site cgtfidelia.fr