



La saison de tous les dangers !

La saison vient à peine de commencer que les salariés sont déjà fatigués. C'est embêtant quand on sait que les Français s'apprêtent à se déplacer en masse dans l'Hexagone et au-delà. La direction ne semble pas s'en inquiéter outre mesure et se contente d'évoquer un « *léger fléchissement du taux de joignabilité ces derniers temps* ».

Les clignotants sont pourtant plus que rouges au technique, à la prox, au médical sans parler de la nuit qui vient de pulvériser son record d'appels. Les week-ends prolongés du mois de mai ont fait office d'avertissement. L'été sera chaud pour les chargés !

Selon notre directeur, nous pourrions retrouver un niveau d'activité proche de celui de 2019. **Et les effectifs ?** Entre 2019 et 2021, **83 postes de chargés d'assistance ont été supprimés**. Heureusement que les salariés se sont mis en grève fin 2021 pour obtenir des renforts. Malgré cette action victorieuse, nous démarrons la saison avec moins de chargés !

Les conditions de travail très dégradées que nous subissons aujourd'hui occasionnent un taux d'absentéisme inquiétant de 11,8% en moyenne (15,4% pour la classe 3 !) alors qu'il est d'environ 5% au niveau du groupe.

Comment la direction pense-t-elle absorber l'activité dans ces conditions ? **En maniant la carotte et le fouet !**

- **La carotte, c'est la P3CO.** Belle carotte qui s'avère toxique pour les salariés sans cesse mis sous la pression du chiffre mais aussi pour les clients qui sont sacrifiés sur l'autel de la rentabilité. La P3CO est incompatible avec la satisfaction client et la conscience professionnelle. Les chargés n'en peuvent plus d'avoir à choisir entre la prime et le travail bien fait. Cette perte de sens du métier est source de souffrance et peut rendre malade.

Alors, quand la carotte ne suffit plus, la direction agite le fouet !

- **En plus des dispositifs de flicage et autres infantilisations** mis en place progressivement pour mieux rentabiliser les chargés, de nouvelles consignes managériales circulent sur les plateaux. Il est demandé aux chargés de ne pas dépasser un certain temps de retrait pour les dossiers complexes ou encore de ne pas dépasser tant de minutes de pauses par jour. Cerise sur le gâteau, on reproche à des chargés de ne pas se loguer immédiatement après le badgeage. La direction sait que la saison va être difficile et fait jouer un sale rôle à son management pour « optimiser » le temps de travail des chargés pendant la saison.

On se tient prêt !

Il est hors de question que les chargés payent pour les insuffisances de la direction dans l'organisation de la saison. Nous savons le niveau élevé d'exaspération des salariés en ce moment tout comme leur capacité à se mobiliser quand ça va mal. Si la direction continue à s'acharner sur les salariés alors la CGT FIDELIA prendra ses responsabilités.

Nous le savons bien, notre force, c'est NOUS TOUS ENSEMBLE !