

Télétravail sur LIDL = Conditions de travail dégradées

Belfort, le 10 août 2020

Entre demande d'autorisation de pause comme à la maternelle, cadence infernale, répondre aux clients qui appellent et en même temps répondre aux mails des clients, jamais on n'a vu les conditions de travail autant se dégrader sur LIDL que depuis l'arrivée du télétravail.

Demande d'autorisation de pause, comme à la maternelle

La prise de pause a toujours été un problème sur LIDL, à tel point que nous pouvons dire que le jour où Teleperformance fera la une des journaux sur ce système de pause infantilisant, TP ne pourra pas dire qu'il a abondamment été prévenu en amont. Mais le télétravail a accentué le zèle des encadrants qui fliquent les pauses des salariés et les menacent de disciplinaire en cas de non-respect des règles. Quelles sont ces règles ? Un salarié doit demander la permission d'aller prendre une pause via un logiciel. On pourrait croire que la permission est accordée très rapidement, or c'est loin d'être le cas. **Un conseiller attend en moyenne 20 à 30 minutes pour avoir le droit d'aller en pause**, et on dépasse régulièrement les 45 minutes d'attente. Quant aux encadrants qui distribuent les permissions, ils prennent leur pause quand ils le veulent, ils ne demandent pas de permission à leur N+ 1, eux !



Un cynisme vicieux qui joue avec les nerfs des salariés

Pour faire face à ce management détestable, des salariés ont commencé à faire des grèves tellement ils n'en pouvaient plus de cette cadence sans pause. Plutôt que d'essayer de discuter avec les salariés, la direction fait preuve d'amateurisme. Maintenant, quand un salarié demande sa pause, on lui répond : « *je te note sur la liste et je te redis* », leur idée c'est d'éviter que le salarié parte en grève en jouant sur le flou de la réponse. Ce qui fait que les salariés attendent et attendent encore, **ils ne savent pas dans combien de temps ils pourront partir en pause...** ce qui est encore plus lourd à supporter... véritable technique d'épuisement psychologique. Des salariés réitèrent alors leurs demandes quelques minutes plus tard et on leur répond invariablement : « *je te dirais quand tu pourras y aller* ». No comment !!!

Toujours plus d'exigences pour moins d'humanité !

Les exigences managériales deviennent impossibles à gérer depuis plusieurs mois sur Lidl. On a une cadence de 3 mn par appel en moyenne. Vu le flux actuel, on carbure à environ 100 appels par jour, et quand on nous demande d'attendre 30 mn pour partir en pause, on se coltine encore une dizaine d'appels supplémentaires avant de pouvoir **avoir le droit de respirer un peu !!** Enchaîner les appels de la sorte, à une telle cadence génère au fil des heures : migraines, confusions et donc...erreurs... Erreurs qui nous sont bien sûr reprochées par la suite aux retours des écoutes ou pickings (mails). Car quand on demande une pause, c'est bien qu'on en a besoin, au moment où on la demande et pas 30 ou 45 mn plus tard !!!

Car oui bien sûr, en même temps que les appels il faut traiter les mails... être au four et au moulin... avec tout le risque d'erreur que cela génère, ce qui constitue une infraction au code du travail qui stipule que : « *le contrat de travail est exécuté de bonne foi* », ce qui signifie que l'employeur doit donner aux salariés les moyens nécessaires à la bonne exécution de la tâche qui lui est demandé. Or en surchargeant de travail les salariés, l'employeur enfreint son obligation de loyauté.

De plus, sans disponibilité entre deux appels, les appels s'enchaînent les uns derrière les autres sans arrêts, il est impossible de traiter correctement les mails des consommateurs de LIDL. Ajoutez à cela les ralentissements informatiques, et bien souvent le temps de faire les recherches pour trouver la bonne réponse à la demande du client, pour toutes ces raisons nous demandons à la direction d'arrêter immédiatement ce management générateur de risques psycho sociaux importants, un salarié sur LIDL ne peut plus être au four et au moulin.



Pour plus d'informations sur l'action syndicale de SUD sur le centre de Belfort, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre DS SUD Benjamin CERUTTI SALVADOR, de votre membre élue CSE Wafa ABIDA et de votre représentante de proximité : Bariza KHERMOUCHE ou sur notre site internet : <https://sudtpbelfort.wordpress.com/>