

CGT SUD UNSA

BULLETIN D'INFORMATION
SYNDICAL

MARDI 22 JUIN 2021

LA DIRECTION CRÉE ELLE-MÊME LES CONDITIONS DU CHAOS DANS L'ENTREPRISE (suite)

En 2020, notre entreprise comptait environ 260 salariés, mais comme la commande du client baisse, la direction a préféré liquider une quarantaine de salariés en licenciement individuel, plutôt que de mettre en place un plan social économique (qui coûte plus cher).

Aujourd'hui, nous oscillons entre 210 à 220 salariés ce qui nous permet d'atteindre 100% de la commande client, ce qui induit actuellement une destruction d'emploi dont CRM08 s'en moque royalement.

Dans la stratégie non-assumée de baisse de coût du personnel, il y a de moins en moins de cadres pour gérer tout ce qui est en lien avec la production, donc des statistiques et au final, de votre rémunération. Le but : créer du chaos et de l'insatisfaction.



cgtsudmobipel

Rejoignez-nous afin d'avoir l'actualité de l'entreprise et ce que vos élus CGT - SUD - UNSA compte faire pour défendre vos droits.

Tous ensemble, nous sommes plus fort, dans votre intérêt.



UN ACCOMPAGNEMENT LOW-COST

Au fil des mois, depuis juillet 2020, la direction a méthodiquement orchestré la baisse d'effectif, et notamment sur les fonctions de cadre censé être la passerelle entre l'employeur et les conseillers afin que ceux-ci se concentrent sur la prise d'appels et la qualité délivrée auprès des abonnés.

En effet, on ne cesse de vous faire "croire", car c'est le terme qu'il convient d'employer, que la qualité est la priorité auprès des abonnés, donc indirectement du client Free : c'est faux !

Ce qui compte, c'est de facturer un maximum "une heure loguée" en augmentant le temps de prise d'appels, au détriment des sorties de production, même pour de la montée en compétence.

La feuille de route de la direction de CRM08 est sans équivoque : quoi qu'il en coûte, même humainement et socialement, il faut augmenter la marge et la rentabilité.

Pour les nouveaux, cela vous paraît "normal" d'avoir des sorties de production très courtes (entre 5 à 30 minutes) alors que la norme, permettant en tout logique de vraiment de prendre le temps nécessaire pour la qualité, était d'une heure par exemple, pour un point mensuel conseiller/manager.

Sauf que ça, ça ne rapporte pas d'argent à l'entreprise qui l'a bien compris et qui s'est employé à supprimer des acquis sociaux de plusieurs années, mais ça évidemment, ils s'en moquent puisqu'ils le revendiquent et s'en amusent en comité restreint.

La démonstration la plus flagrante, c'est que la direction a diminué volontairement l'accompagnement auprès des conseillers que vous constatez par vous-même par :

- Passer de 15 REX à 10 REX en trouvant tous les alibis pour s'en débarrasser sans jamais assumer qu'il s'agit en réalité d'une économie pour l'entreprise.
- Le licenciement et non-remplacement de deux cadres (qualité et formation).
- La rétrogradation d'un autre cadre (formation).
- Le non-emplacment d'un départ d'une RP.
- Laisser des équipes sans manager en cas d'absence.

Conséquence :

1. Les pôles qualité/formation sont amputés de deux membres et la direction fait croire qu'il n'y a rien de choquant si un cadre gère 4 services (CQF, REX, qualité et formation). Du jamais-vu ! Après plusieurs mois de recul, nous savons maintenant que c'est le bordel, même si la direction "crie" que c'est faux.
2. Auparavant, il y avait 4 RP pour 5 activités (AST, ACF, SAVI Mobile, Face To Free AST, Face To Free ACF), ce qui est logique mais ce qui n'empêchait déjà pas d'avoir beaucoup de problèmes. Aujourd'hui, il n'y a que deux RP pour l'ensemble des activités et on arrive encore à nous faire croire qu'ils seront aussi performant que 4, voire même plus...

La vérité, c'est que la stratégie est justement de ne pas remplacer pour que tout déborde de partout, de créer de l'insatisfaction pour justifier pourquoi Free ne voudrait peut-être plus de nous et au passage, faire des économies pour montrer au groupe Comdata que la direction de CRM08 gère bien.

LE CARNAGE SUR LES PRIMES

La direction, malgré toutes ses dénégations, oublie qu'on a tous 24 heures dans une journée dont 7 heures de travail.

Tout le monde comprendra aisément qu'il est plus difficile de faire des tâches quand on est 2 que quand on est 4 sauf si on a recours à des heures supplémentaires jusqu'à qu'on absorbe toute la charge de travail alors qu'il n'est même pas garantie d'avoir le niveau d'efficacité qui n'était déjà pas optimal (sauf de vivre au travail).

C'est l'une des raisons qui génère le retard sur la transmission de vos primes, des erreurs de correction du taux de codage ou d'un passage d'une tranche à une autre, du peu de détails fourni sur le montant de la prime ect..

La direction refuse de mettre des moyens humains supplémentaires, car elle n'a en réalité pas vocation à ce que tout se passe bien, juste que le taux de rentabilité et profiabilité augmente sans cesse.

Nous avons alerté l'employeur la semaine dernière et attendons des résultats.

P.s : pendant ce temps, la direction ne communique même pas pour vous dire que le directeur gère depuis fin de semaine dernière CRM08 et CRM59 majoritairement, basé à Valenciennes (plus de 500 salariés) ; ils se moquent des salariés de l'entreprise.