



Avis CFE-CGC CSEE du 10 mars 2021

Information – Consultation sur le Projet CODISTRACT Lot 1 DCRC

Lors du CSEE du 16 décembre 2020, la Direction nous a présenté le nouveau projet « CODISTRACT ».

Ce projet impactera les conditions de santé et sécurité des collaborateurs, leurs conditions de travail, et plus précisément la charge et le rythme de travail ainsi que des risques psycho-sociaux.

À ce titre, les élus du CSEE ont missionné le cabinet ARETE afin de réaliser une analyse complète du sujet et les éclairer sur le projet dans sa globalité.

Le projet CODISTRACT en lui-même, aura 3 lots; le 1^{er} pour le DCRC qui fait l'objet de cette expertise, le lot 2 concernera le réseau agences et pour finir l'indemnisation en lot 3.

Ce projet CODISTRACT est en réalité un des maillons d'une succession de projets en parallèle des projets ECLA, SALES FORCE et le nouveau CRM.

CODISTRACT est avant tout un outil de spécialisation des flux qui entrainera l'arrêt de LINKEO pour les appels entrants et de KIAMO pour les appels sortants permettant d'optimiser les flux téléphoniques, de maximiser les relances à chaud en rationalisant le plus possible les minutes « perdues » dans la journée d'un conseiller.

Concernant le DCRC, cet outil va permettre de prioriser les appels en enclenchant directement des relances à chaud.

L'objectif de la Direction est d'améliorer l'accessibilité à 83% vs 77% en 2019.

Les élus CFE-CGC constatent que ce projet entraine une modification des conditions de travail notamment le passage entre un métier multi activités (mails, Kiamo, réception d'appel, call back), vers une mono activité.

CODISTRACT est un outil de spécialisation de flux et non d'organisation du travail, la Direction a pris la décision de ne conserver qu'une mono activité au DCRC.

Au fur et à mesure des années, l'activité KIAMO, utilisée aujourd'hui en ajustement de la prise d'appels et pour réaliser des formations ou autres activités hors production, a généré un désintérêt total auprès des conseillers. Les briefs de début d'activité ont, au fil des années également totalement disparus.

Pour le DCRC, nous constatons, un impact significatif sur le changement de posture des conseillers, avec une adaptation qui pourra se faire toutes les 15 minutes tout en gardant un rythme de prise d'appels soutenu.

Demain, les écrans de pilotage pour les collaborateurs laisseront apparaître de nouveaux indicateurs avec, entre autre la DMT (Durée Moyenne de Taches), déjà connue en activité mail qui sera suivie quotidiennement.

Les élus CFE-CGC alertent la Direction sur la mauvaise utilisation des indicateurs et souhaitent des mesures d'accompagnement sur l'utilisation de ces nouveaux indicateurs pour l'ensemble des collaborateurs

Les élus CFE-CGC profitent de cet avis pour déplorer que le nouveau modèle managérial prôné par COVEA, qui se veut bienveillant, ne soit pas intégré par tous.

Qu'en est-il de la protection des données individuelles des collaborateurs ainsi que de leur durée de conservation ?

Rappelons que l'entreprise, est soumise à des obligations résultant du droit applicable en matière de protection des données et du droit du travail.

Or aucune réponse n'est apportée ce jour par la Direction.

Pour les élus CFE-CGC, La Direction a des obligations légales à destination des collaborateurs et des élus.

Selon le code du travail, article L 2312-38 (3^{ème} alinéa), il est précisé que le CSEE est informé et consulté spécifiquement, préalablement à la décision de leur mise en œuvre sur les moyens ou les techniques permettant un contrôle de l'activité des salariés.

Au niveau de la prévention sur ce projet impactant les conditions de travail des collaborateurs du DCRC, la méthode Aqueduc est utilisée.

Les élus CFE-CGC sont stupéfaits encore une fois, de constater que le service de Prévention n'ait pas eu accès aux salariés, premiers intéressés, afin de réaliser une vraie évaluation des risques.

Selon la méthode Aqueduc, l'outil CODISTRACT a une ampleur de transformation de plus de 50% en termes d'organisation, de comportement et d'environnement.

Pour les élus CFE-CGC, ce résultat doit faire l'objet d'une réelle étude d'impact et de vraies mesures de prévention.

Ils alertent la Direction sur le risque de sous-estimer certains risques comme la charge de travail et le changement d'outil.

Le service prévention doit être en amont de chaque projet en sondant les collaborateurs, et les élus CFE-CGC ne comprennent pas pourquoi la Direction n'a pas jugé utile d'effectuer ce sondage.

Pour finir, les élus CFE-CGC se perdent dans une stratégie des flux constamment modifiée, la Direction doit donner du sens et une stratégie claire à ses collaborateurs car à terme c'est l'intérêt du métier en lui-même qui se perdra.

CODISTRACT rentre dans une nouvelle démarche globale de l'omni canal.

Aujourd'hui, les élus CFE-CGC sont inquiets suite à l'arrivée de ce projet qui impactera très rapidement l'ensemble des réseaux.

Sous couvert de l'arrivée d'un nouvel outil, la Direction a complètement réorganisé et restructuré le modèle du DCRC avec la diminution des ruptures de tâche, la suppression de retraits, et la rationalisation des minutes de travail.

Pour l'ensemble des points cités ci-dessus, les élus CFE-CGC donnent un avis défavorable, sur le projet avec les éléments présentés.