

Alors comme ça, Covéa PJ est encore à l'affiche du CSEE aujourd'hui ? Est ce le temps qui s'est figé par le covid qui nous laisse une impression de réorganisations et de changement permanents ? Pas certain...

En tout cas, la chose positive est que cela nous permet de faire un état des lieux sur la situation des collaborateurs. Et la photo instantanée est préoccupante.

Nous recevons de nombreux témoignages de salariés éreintés par les efforts fournis ces derniers mois. La crise sanitaire et le full télétravail sont bien sûr passés par là. Mais limiter l'analyse à ces facteurs serait beaucoup trop réducteur.

Les collaborateurs du Pôle Relation Client se sont questionnés sur leur avenir et se sont positionnés sur les prochaines équipes dans le cadre du projet Captén. La Direction semble se satisfaire des solutions trouvées pour répondre aux demandes des juristes. Force toutefois est de constater qu'un certain nombre de collaborateurs n'a pas pu accéder à son ou ses choix prioritaires.

Sur le site du Mans, c'est l'incrédulité qui a dominé avec notamment le départ des Pros vers Noisy, et ce contrairement à ce qui avait été présenté aux représentants du personnel. La CFE-CGC ne comprend pas pourquoi du personnel motivé et historiquement compétent en la matière se voit ainsi privé de poursuivre l'activité. Nous ne doutons pas que leurs collègues de Noisy sauront à terme répondre au mieux aux clients. Mais à quel prix ? Assurément celui d'une nouvelle formation qu'il ne faudra pas rater et d'une montée en compétence qui prendra du temps. Or le temps ce n'est pas toujours ce que laisse la Direction à ses équipes...

Et puisque nous évoquons Noisy, comment ne pas aborder ces nouvelles règles qui alourdissent encore la gestion, notamment celles liées à l'absence ou la prise en charge du CRM.

Enfin, et nous l'avions répété : le passage au logiciel commun ne se ferait pas sans difficultés. Du côté des ex-DAS de la gestion des litiges, la bascule permanente entre les deux logiciels PGS et Ciceron est pesante et chronophage.

D'autres services, comme ATM pour ne citer qu'eux, ne sont pas épargnés par la surcharge actuelle.

Pourtant, et malgré ce constat, nous devons examiner ce jour encore deux projets à fort impact.

Le premier concerne la téléphonie et comme nous aurons l'occasion de le dire plus tard, l'intérêt pour le collaborateur et/ou le client ne saute pas aux yeux si ce n'est la remonté de fiche au niveau de l'information Juridique. En revanche, on voit bien la place encore renforcée du pilotage dans ce projet et on se demande où celui-ci va s'arrêter ? Et pour quelle plus-value réelle ?

Quant au flex office, Covéa PJ se présente une nouvelle fois comme pilote pour la relation client. Un salarié de Covéa PJ nous demandait récemment *"n'y a t-il pas d'autres cobayes au sein de Covéa pour tester les nouveaux dispositifs d'organisation du travail ?"* Si cette interrogation ne peut apporter de réponse d'un point de vue global, elle reste somme toute légitime.

Ce qui est certain et justifie notre déclaration de ce jour c'est que tout cela crée de l'inquiétude, puis de l'anxiété et enfin du stress. Mais peut-être pire encore, certains salariés semblent désabusés.

Philosophes ? Certains le sont sans doute. Mais que dire de celles ou ceux qui deviennent comme indifférents pour mieux se protéger. Cela doit tous nous interpeller.

Ce n'est pas aujourd'hui que nous alertons sur cette fameuse corde qui risque de se casser si le frein n'est pas actionné. On nous répond souvent que l'on a identifié ces problématiques, qu'elles sont connues et prises en considération. Ouf, la prévention, voire Rehalto, sont bien présents dans ces projets qui se succèdent.

Mais au delà de ces obligations de l'employeur, il se passe quoi sur le terrain ? La culture du chiffre fait des dégâts. Des objectifs collectifs analysés chaque semaine aux objectifs individuels revus sans cesse, et a minima une fois par mois, l'étau ne semble jamais se desserrer pour inviter à souffler un peu.

Et plus on demande au collaborateur de s'engager, de se responsabiliser, de prendre la posture du cadre... plus le lien de subordination se veut prégnant. Etonnant, non ? Non, épuisant surtout.

Et en bout de ligne, c'est le client qui trinque avec.

Sur ce rythme, il est sûrement temps que les 1000 jours arrivent à leur terme.