

HISTORY REPEATING : Si le CRC a changé d'appellation plusieurs fois dans son histoire, il y a une évidence perpétuelle qui a traversé toutes les années d'évolution de ce service gladiateur du Marché France : il demeure toujours le laboratoire pilote de tous les bouleversements organisationnels, des process, des outils, des modes de management et autres caprices hiérarchiques ... Connaissez vous l'adage maison ? Ce qui vient un jour au CRC, apparaîtra un jour ou l'autre dans votre service : interconnexions, mutualisations, bandeaux, uniformisation des process ... et ... Annualisation ... Sous-traitance ! Et quand l'herbe de la sous-traitance vient à pousser dans votre jardin, celui - ci vient vite à dépérir. On ne connaît que trop bien la suite. C'est le constat d'une réalité malheureusement historique de notre entreprise.

1ère peine : Annualisation : Projet de base : Ce qu'il faut retenir des expertises SECAFI

Point 3 de l'ordre du jour développé le matin en session de CE du jeudi 20 mars 2014. (Eclairages & commentaires CGT entre parenthèses).

L'objectif du projet d'annualisation pour la Direction est d'obtenir sur l'année une accessibilité minimum de 85 %. Hors les experts SECAFI attestent que le projet en l'état ne permettrait d'obtenir que 75 %. (Plouf !)

La disponibilité pour les clients s'est fortement réduite en 2013 (Conséquence d'un PDV sursouscrit, bien plus important qu'escompté et sans le rééquilibrage des ressources qui devait être réalisé = un bien gros SOUS EFFECTIF !).

Les experts décrivent une saturation des capacités, tant en période haute qu'en période basse donc il s'agit bien d'un problème de dimensionnement des ressources à la charge (ce que nous répétons aussi depuis le début de ce projet).

Le projet ne traite pas le problème d'adéquation des ressources à la charge (page 26 – Contrairement à ce que prétendent certaines organisations syndicales et en effet, il tend plutôt à l'aggraver et à justifier le recours à une sous-traitance régulière).

La baisse des effectifs et le rallongement des durées d'appels (lequel est lui causé par les implémentations de DRE@M, des signatures de service, du rôle élargi du conseiller, de la complexité grandissante des demandes ne pouvant être traitées sur le site airfrance.fr) ont pour conséquence directe de dégrader l'accessibilité des clients.



Pour mieux réguler les écarts entre les besoins et les ressources, les experts émettent entre autres, l'hypothèse que la Direction pourrait avoir recours à l'article 6.1.1. de l'ATT validé par certaines organisations syndicales et permettant notamment à l'employeur de modifier les horaires de travail à J-7 (Impacts nuisibles sur l'équilibre entre la vie au travail et la vie privée).

Les experts attestent que la sous-traitance est une hypothèse sérieuse de levier pour atteindre les objectifs d'accessibilité.

La veille de la clôture de l'étude soit le 11/03/14, la Direction a transmis un document aux experts faisant mention d'hypothèses budgétaires 2014 (Lesquelles sont restées opaques puisque non expliquées aux élus malgré la demande de la CGT durant tout le traitement du point 3 de l'ordre du jour dédié exclusivement à la présentation du rapport SECAFI par les experts).

Sur ce point, les experts ont écrit : « Les éléments de l'adaptation des ressources à la charge (recrutements supplémentaires, adaptation de l'activité, baisse des durées d'appels, hypothèses d'évolution de la charge d'appels, sous-traitance) permettant d'atteindre ce niveau d'accessibilité doivent être présentés et expliqués aux IRP ».

Voici quels sont les risques identifiés selon SECAFI du projet d'annualisation des grilles CRC :

- Une intensification des rythmes en période haute qui est une période importante socialement et familialement.
- Impact sur les temps sociaux et familiaux : extension des horaires de soirée, impact sur les dimanches et les week-ends.
- Remise en cause des équilibres d'organisation et d'articulation entre la vie au travail et la vie hors travail. Reconstruction des organisations individuelles.
- L'atypisme des rythmes de travail des conseillers (déjà présent actuellement).
- Un risque psychosocial fort et susceptible de se développer davantage.
- Le recours à des stratégies compensatrices devient indispensable (recommandation SECAFI).
- Perturbation des rythmes biologiques. Déséquilibres entre efforts et récupération sur certains enchaînements jours travaillés / jours de repos.
- Risque de fatigue chronique. Point de vigilance sur le risque routier.
- Complexité de la phase transitoire : Reconstruction des plans de congés (Le come-back du Serial Killer de votre vie privée)
- Risque d'augmentation de l'absentéisme.
- Dégradation de la qualité de service.
- Risque d'insuffisance du projet (Rappel : Nous alertons depuis des mois sur toutes ces nuisances du projet) .

Les principales recommandations du cabinet SECAFI sont :

- 1- Clarifier le cadre du projet aux IRP avec la plus grande transparence et notamment préciser les autres modalités d'amélioration de la régularité de l'accessibilité et les modalités d'adaptation des ressources à la charge ... Les experts demandent de « préciser en quoi ce projet pourrait permettre de pérenniser l'emploi dans chaque CRC ? » (page 29 du document de synthèse présenté en CE – Oui, nous aussi on se le demande ?)
- 2- Adapter les grilles en tenant compte de la pénibilité de l'activité en particulier en période haute.
- 3- Adapter les grilles en tenant compte de l'impact sur les temps sociaux (l'équilibre entre la vie au travail et la vie hors travail).
- 4- Laisser un temps suffisant à l'adaptation.
- 5- Engager des actions visant à réduire la pénibilité et améliorer la qualité de vie au travail : rétablir le retrait panne, annuler les « simultaneous changes » et les bugs récurrents etc. (nous avons demandé aussi le retour du retrait d'entraide).
- 6- Dans les cas futurs d'aménagement de nouvelles grilles : améliorer la reconnaissance des vendeurs, interroger des spécialistes des conditions de travail, mettre en place une commission de suivi en central et en analyser les données dans les CHSCT pour rechercher des pistes d'amélioration, et enfin impliquer les salariés.

2ème peine : Sous-traitance : Aménagements complémentaires au projet de base

Point 4 de l'ordre du jour « Information sur le bilan des activités du CRC en 2013 et sur les activités pour 2014 » développé l'après midi en session de CE du jeudi 20 mars 2014 et sans la présence des experts SECAFI.

Bien entendu ce point est corrélé avec le point 3 relatif à l'annualisation du temps de travail des CRC comme en attestent de nombreux éléments de la recommandation n°1 « Clarifier le cadre général du projet » des experts SECAFI : (extraits explicites)

- Présenter le projet dans son cadre général ... aux IRP avec la plus grande transparence et identifier les leviers de flexibilités possibles autres que l'aménagement du temps de travail des salariés.
- Préciser les autres modalités complémentaires d'amélioration de la régularité.
- Les ressources actuelles (y compris avec les recrutements de 25 salariés) étant insuffisantes (sous effectif) pour l'atteinte des objectifs d'accessibilité, préciser les modalités d'adaptation des ressources à la charge.
- Hypothèses : augmenter les effectifs au-delà des 25 recrutements en cours ? Sous-traiter ?
- Présenter clairement le projet aux salariés en explicitant :
 - Les conséquences du projet pour les clients et l'entreprise
- Le projet avec les aménagements qui y seront apportés avec les possibilités ouvertes de mobiliser des ressources individuelles collectives et organisationnelles. »

Comme cela a été récemment confirmé dans le Enwebgure 323 du 25 mars 2014, la Direction a bien budgétisé des mesures complémentaires au projet d'annualisation du temps de travail des CRC notamment des mesures d'adaptation de la sous-traitance laquelle va être augmentée dès le 2^{ème} trimestre 2014, et elle projette de transférer les appels des DOM à la mystérieuse « Direction Direct Sales & services (DSS) du Commercial Passage » laquelle Direction n'apparaît dans aucun organigramme officiel de l'entreprise à ce jour (Sous-traitance camouflée ?)

Lors de cette session de CE, nous avons sommé la Direction de répondre aux salariés sur l'utilisation de la sous-traitance en CRC et son niveau d'implication dans le nouveau cadre annualisé des temps de travail des ressources internes.

Pour la CGT, contrairement à ce qu'affirment certaines organisations syndicales, l'annualisation et le développement de la sous-traitance sont bien corrélés aux objectifs d'un projet global. Si vous avez manqué le début du film, l'annualisation a été rendue possible grâce à l'ATT qui a été validé par ces mêmes organisations syndicales. Et du coup, l'annualisation s'accompagne d'une invité presque surprise, la sous-traitance, invitée déjà tellement connue, destinée depuis longtemps à s'enraciner en CRC, introduite cette fois-ci avec l'annualisation grâce à un scénario organisationnel encore et toujours brillamment orchestré sur le perpétuel intérêt de mieux servir le client (une tradition classique au Marché France) ... allons nous faire de la place à ces 2 recrues « innocentes » ?

Pour la CGT, avec la mise en place de grilles annualisées dès le mois de juin, l'impact sera très lourd dans les organisations individuelles des salariés. Nous devons dès lors déplorer des inscriptions circonstanciées consécutives au PDV, au télétravail et au TPA ce qui va réduire davantage les effectifs dans les CRC et renforcer le remplacement progressif des ressources par la sous-traitance fraîchement adaptée pour prendre le relais en puissance. Et à moyens termes, avec une diminution importante des effectifs, la Direction envisagera des fermetures de centre. Une pérennité de l'emploi avec un tel scénario pour aborder 2015 l'année de tous les risques et de tous les dangers, une année sans protection de l'emploi ? Franchement, qui peut croire ?

Pour préserver nos conditions de travail (à très court terme) et protéger nos emplois (à plus long terme), nous devons impérativement nous mobiliser pour obliger la Direction à retirer ses projets d'annualisation du temps de travail et de développement de la sous-traitance.

Au PAC, notre Directeur Général avait raison sur un point « Celui qui ne se bat pas, a déjà perdu ».

Il est grand temps pour nous tous de dire : STOP ! Préparez-vous à défendre vos emplois.

**DIRE NON A L'ANNUALISATION : C'EST DIRE
NON A LA SOUS TRAITANCE !
C'EST PROTEGER VOS CONDITIONS DE
TRAVAIL ET VOS EMPLOIS !**

*Pour être informé des actions et des revendications que nous menons au quotidien, nous vous proposons de consulter régulièrement notre **site CGT Commercial France**.*

