

Édito

Pour une **Évaluation** transparente et objective

Depuis le chantier de la DCP en 2016, l'évaluation chez Fidelia a pris de plus en plus d'ampleur. À travers de nombreux dispositifs, existants ou nouveaux, et sous couvert d'un besoin de reconnaissance bien réel, l'évaluation s'est transformée en véritable moyen de pression sur les salariés. La P3CO, qui n'est officiellement pas un outil d'évaluation, est devenue la pierre angulaire de l'assistance. Le sujet est évoqué dans presque toutes les réunions d'équipe, les résultats individuels de chaque salarié leurs sont envoyés tous les mois, les process et les pratiques évoluent pour s'adapter à la prime... Rien ne va plus.

Nous sommes tous attachés au sens de notre métier et l'évaluation, quand bien même elle serait nécessaire, a profondément modifié le sens de notre travail. Dans le questionnaire que nous avons réalisé en début d'année, vous étiez 86% à estimer que la P3CO avait modifié notre façon de travailler. Il va sans dire que cet impact est négatif. On peut vraiment s'interroger sur le sens de cette prime qui vient casser un collectif de travail censé être solidaire dans la gestion des dossiers, amener de la compétitivité alors que nos valeurs sont la solidarité et la coopération. La maîtrise des coûts et la productivité sont bien sûr ce qui compte le plus pour notre direction, mais jusqu'à quels extrêmes doit-on se rendre pour satisfaire leur goût du chiffre ?

Il est évident qu'à notre échelle, ce système ne fonctionne pas. Avec la gestion du réseau prestataire, c'est peut-être même un danger pour l'avenir de l'entreprise. La meilleure décision serait sans doute de la supprimer et de valoriser et reconnaître le travail collectif d'une autre manière. La direction aura t-elle le courage d'admettre son échec ?



Les items de la P3CO

Coût moyen du RPTP/POVO/RETV

Cet item, souvent le plus décrié des chargés d'assistance, représente bien la dérive et la pression engendrées par la P3CO lorsqu'il est question de prendre une décision dans des situations urgentes. Nous sommes confrontés à une situation inconcevable : faire notre travail de chargé d'assistance et respecter des limites que l'on nous impose en terme de coûts.

La mise en place d'Illicars a amplifié les difficultés sur la maîtrise des dossiers d'assistance puisque nous ne pouvons plus maîtriser nos dossiers lorsqu'il s'agit de ramener les sociétaires chez eux. C'est la double peine, non seulement l'entreprise met des limites sur les coûts et elle retire les moyens aux chargés de mettre en place des solutions.

Conséquences : des solutions inadaptées qui provoquent de l'incompréhension et parfois des situations complètement absurdes où l'on fait marrer les sociétaires parfois plus de deux jours dans un hôtel pour finalement ne pas avoir de solutions ...

Taux de VHR catégorie B et C

Gare aux sociétaires qui réclament une catégorie D : cela fera baisser votre taux et cela vous sera reproché soit directement lors des entretiens « P3CO » soit indirectement dans les réunions d'équipe. C'est aussi ça la P3CO : faire culpabiliser les salariés en mettant en avant que leur façon de travailler à des conséquences sur la prime « collective » et donc sur leurs collègues.

Taux d'orientation GRC

Ici aussi, un critère que le chargé d'assistance ne peut maîtriser puisque la décision revient pleinement au sociétaire et c'est cadré par deux textes de loi :

La loi Hamon qui prévoit le libre choix du réparateur

La loi du 7 juillet 2020 qui prévoit que le sociétaire n'a plus à avancer les frais de réparation même si le véhicule n'est pas dans un garage agréé par l'assurance.

Ce critère n'a donc également pas lieu d'exister.

Nombre d'ouvertures de dossier par heure productive

Vous êtes à temps complet ? Bingo ! Votre taux devrait être considéré comme bon par votre manager car les horaires de travail des chargés à temps complet sont souvent là où il y a le plus d'activité.

Vous êtes à temps partiel ? Pas de chance ! Vous allez faire baisser le taux de votre équipe puisque vos horaires des soirs et week-ends représentent des périodes avec une activité moindre et des dossiers plus complexes.

Nombre de passations validées par heure productive

De prime abord on pourrait croire que c'est le seul item que le chargé pourrait maîtriser mais en réalité ça n'est pas le cas. Comment valider des passations lorsque l'activité est soutenue comme ça l'a été en 2021 ? (qui a abouti sur une grève inédite).

Ce critère engendre également des dérives causées par la pression managériale : des chargés peuvent avoir des centaines de passations validées (type CRI par exemple) causant un déséquilibre et une inégalité de répartition.

Note de satisfaction client

La note de satisfaction client est attribuée au chargé qui ouvre le dossier d'assistance et elle est liée à tout le mécanisme de construction d'un dossier d'assistance : le rapport avec l'assistance et tous les chargés du dossier, le rapport avec les prestataires, la réponse à la demande contrainte par les pressions et limites imposées par l'entreprise.

Résultat : un chiffre qui n'évoque pas grand chose et qui finalement n'est pas du tout lié au chargé en question.

Score d'effort

A l'instar de la note de satisfaction, le score d'effort peut être désastreux à cause des acteurs périphériques au dossier d'assistance : les prestataires. On vous renvoie à l'enquête que l'on a réalisé auprès de vous sur notre site internet et notamment au nuage de mots en fin de document ...

Taux d'appels servis

C'est le taux qui mesure les appels abandonnés individuellement et il n'est pas non plus maîtrisable à cause de la charge de travail que l'on demande aux chargés d'assistance et le stress qu'il implique. Pourquoi Fidelia ne veut toujours pas mettre en place le « retrait » automatique avec un passage en « prêt » à la main du chargé pour éviter les appels manqués ?

Entre P3CO et DCP : l'évaluation impossible

P3CO et Evaluation : que dit le droit ?

Le salarié ne peut pas refuser d'être évalué par son employeur s'il a préalablement été informé des méthodes et techniques d'évaluation professionnelles utilisées dans l'entreprise. Elles doivent être objectives et transparentes (pas de critères d'évaluation discriminatoires : un critère est discriminatoire s'il fait partie de la liste des 25 critères reconnus comme tels, comme le sexe, l'état de santé, ou la religion..., ni de critères générateurs de stress au travail).

C'est simple, la P3CO, censée être une prime collective, est devenue un outil d'évaluation individuel. Seulement les chiffres qu'elle recueille ne

respectent pas la nécessité d'un critère objectif et transparent :

La note de satisfaction, comme le score d'effort, attribués au chargé ayant ouvert le dossier, revêt un double caractère subjectif : le chargé ayant ouvert le dossier n'est responsable que d'une partie souvent mineure de l'interaction entre le sociétaire et l'entreprise et les critères mentionnés dans le questionnaire de satisfaction concernant également les prestataires, les gestionnaires sinistres, les garanties contractuelles et la joignabilité du service.

Le coût des prestations RPTP/POVO/RETV : ce critère présente une discrimination claire entre les chargés en fonction de leurs jours et horaires de travail et un manque d'objectivité face aux moyens possibles pour mettre en place les prestations. En l'absence de moyen, le chargé fera face à un dilemme : appliquer le contrat et servir les sociétaires ou les laisser se débrouiller seuls.

La préconisation de GRC et les catégories de VHR : que ce soit de par la loi (libre choix du réparateur, prise en charge directe des réparations même si le garage n'est pas agréé) ou les dispositions contractuelles, il revient au sociétaire de choisir dans les deux cas. Dans ce cas, l'évaluation met parfois les chargés en position de contraindre les droits des sociétaires.

Le nombre de passations laissées et validées : ce nombre répond à un besoin, celui de suivre la gestion des dossiers.

Manager : y'a t-il un pilote dans la P3CO ?

La P3CO est conçue comme tel : elle est l'outil de management principal du manager. Jusqu'à son arrivée à Fidelia, les objectifs étaient collectifs : un engagement de Fidelia auprès des enseignes. Désormais, chaque adjoint au département technique doit piloter ses managers pour qu'eux-même suivent les performances de leurs chargés et fassent de leur mieux pour en tirer le meilleur résultat. Mais comment piloter au mieux son équipe avec des items sur lesquels il est si difficile de peser ?

Deux méthodes principales se dégagent : celle du contournement et celle de la pression (les deux peuvent bien sûr cohabiter). Le contournement, c'est l'ensemble de méthodes utilisées pour « manipuler » les résultats. Par exemple, lors d'un rapatriement coûteux en taxi, un manager va lui-même créer la prestation pour qu'elle ne rentre pas dans le calcul de la prime. D'autres encore vont donner la consigne de traiter des passations en retrait « mission annexe » pour faire monter le taux de traitement par heure (puisque « mission annexe » ne rentre pas dans le temps de traitement assistance). Autant de techniques qui faussent les chiffres et cassent parfois la relation de confiance. La pression, pas besoin de rentrer vraiment dans les détails ... Il s'agit principalement de donner des objectifs individuels (qui n'ont pas lieu d'être) et de faire un suivi particulier, avec parfois l'enjeu d'une augmentation individuelle, ou d'autres éléments qu'attendent des salariés (la validation du télétravail par le manager, par exemple, a parfois été utilisée comme « carotte » ou comme sanction pour certains salariés).

Est-ce juste envers les managers que de les mettre dans cette situation ? Ils doivent rendre des comptes à leur adjoint, à leur responsable de département, et les dérives sont parfois la seule manière que certains voient pour essayer d'atteindre les objectifs.

Les Brèves qui en disent long ...

Les retraits

EN PLEINE DEFLATION

Depuis le printemps, des consignes officieuses en direction des chargés permanents et maintenant saisonniers sont données : gare à vos temps de retraits autre et même retrait dossiers complexes ! Il ne faudrait pas trop vous reposer, surtout en cette bonne période d'activité et de conditions de travail très favorables !

Exemples : « ne pas aller au delà de 10% de retrait autres » « bien attendre la fin du Wrapup avant de se mettre en dossiers complexes » (ça se voit qu'ils n'exercent pas notre métier) « 15 minutes le matin, 15 minutes l'après-midi et pas 1 heure après être arrivé et avant de repartir » et on en passe et des meilleures !

Pourtant lors des CSE des 27 et 28 juin 2022 il a bien été dit clairement par la direction qu'aucune directive n'avait été donnée en ce sens.

Les managers inventeraient-ils des consignes ?

Dialogue social

À QUOI JOUE LA CFDT ?

CENSURE : C'est le mot, vos questions que l'on pose à l'ordre du jour du CSE, sont systématiquement censurées par la CFDT comme nous vous l'avons déjà détaillé dans un article sur notre site.

Pourtant nous prenons tous de pleine face la suppression des instances du CHSCT et DP où nous étions majoritaires : nous observons que Fidelia est en roue libre et que la situation est désastreuse, il suffit de voir la restitution de l'enquête que nous avons réalisée auprès de vous.

Grève du 30 août

Y EN AURA D'AUTRES !

Nous avons transmis à la direction le cahier de doléance rédigé par les salariés et avons abordé directement le sujet lors du CSEE des 14 et 15 septembre : la direction refuse toutes négociations, admet qu'il y a des dysfonctionnements (prestataires, plateau TE ...) mais surtout de l'absentéisme ... Visiblement il faut qu'on aille plus loin pour se faire entendre et respecter.

Badgeuse

LE SAVIEZ-VOUS ?

Aucun manager ne peut vous obliger de venir avant votre heure de vacation pour badger « à l'heure », c'est à l'employeur de faire le nécessaire pour permettre à chaque salarié de pouvoir pointer immédiatement à leur poste. Le temps de chargement de session informatique n'est pas de la responsabilité du salarié.

Les « régulations » de badgeage avec l'outil actuel sont donc inévitables et on ne peut pas vous le reprocher.

Prime de saison

CAFOUILLAGE ET CET

L'été dernier plusieurs salariés se sont vus refuser la prime de saison pour la seule raison d'avoir posé des CET sur la période de référence. Après avoir averti la direction, celle-ci a finalement reconnu une erreur et l'a corrigée mais le message n'était pas clair : on pouvait sous entendre que c'était exceptionnel. Pourtant les deux accords NAO de 2008 et 2014 sont clairs : ils précisent que les CET n'interfèrent pas dans le calcul de cette prime de manière pérenne.

Congés de fin d'année

QUI SERONT LES HEUREUX GAGNANTS ?

Comme rien ne change, nous ouvrons les pronostics pour savoir qui seront les heureux gagnants pour avoir au minimum 3 jours consécutifs de congés sur cette période (c'est énorme !). Les grands perdants auront encore une fois le bonheur de venir passer les fêtes sur leur lieu de travail sans aucune considération, pas même un plateau repas.

NAO

INFLATION, INFLATION, EST-CE QUE J'AI UNE GUEULE D'INFLATION ?

Difficile de négocier avec des dirigeants grassement payés. Cette année, nos bienfaiteurs lâchent 0,9% d'augmentation pour 1,6% d'inflation (Insee) et 500 euros de prime « gilets jaunes » au lieu de 1000 euros. Et comme quand on est riche on est sans gêne, la direction se permet de nous faire croire une augmentation globale de 4,6 % en additionnant le pourcentage des augmentations individuelles, de l'intégration de la P3CO et des primes. C'est digne d'une information russe à ce niveau.