

Novembre 2019

REVENDEICATIONS

des salariés Solocal portées par l'Intersyndicale

L'ensemble des salariés, tous métiers et services confondus, nous alertent au quotidien sur leurs conditions de travail qui sont aujourd'hui extrêmement préoccupantes, dégradées, et ce dans tous les services et à un niveau jamais vu.

Les salariés de Solocal ont démontré depuis des années leur capacité à s'adapter à de nombreuses évolutions, transformations et réorganisations. Hier considérées comme des personnes reconnues dans leur métier et investies pour la réussite de l'entreprise, **elles ont aujourd'hui perdu toute forme de considération.**

Après plusieurs plans de départs, démissions et autres licenciements, après une chute de plus de 25% de l'effectif, ils continuent malgré tout à s'organiser et tentent de faire face à des **situations complexes**, voire ubuesques, entraînant un grave **mal-être au travail** au regard des manquements organisationnels et humains.

Aujourd'hui ils subissent pour une grande majorité d'entre eux des dérives organisationnelles et managériales générant un **niveau de souffrance jamais atteint**, dont les causes s'accumulent.

Devant ce constat, l'ensemble des Organisations Syndicales présente les revendications qui suivent.

Aussi longue qu'elle puisse paraître, cette liste n'est en rien exhaustive. Elle n'est que le cumul des nombreuses remontées que les salariés nous font et sur lesquelles nous vous avons à chaque fois alerté, sans que de véritables solutions ne soient apportées.

Elles demandent à la Direction du Groupe :

- **De respecter son code de conduite, d'arrêter immédiatement toutes les pressions subies par les salariés**
- **De rencontrer sans délai les Organisations Syndicales pour définir les modalités claires et les engagements fermes de mise en œuvre de ces revendications prioritaires.**

RESPECT DE LA PERSONNE

- **Respecter** les personnes dans le comportement verbal et physique, respecter leurs droits, interdire toute forme de management par la menace dite ou implicite, ou par l'humiliation.
- **Salariés malades** : Cesser de les stigmatiser et les accompagner réellement lors de leur reprise du travail
- **Licenciements** :
 - Cesser les licenciements à outrance pour des motifs souvent légers, voire de faux prétextes.
 - Cesser les licenciements des personnes malades

ORGANISATION GENERALE

- **Fiche de poste** : Présenter individuellement à chaque salarié sa nouvelle fiche de poste avec ses nouvelles missions lorsqu'il y a eu des évolutions
- **Contacts** : Mettre à disposition de tous un organigramme et « qui fait quoi »
- **Qualité** :
 - Se donner les moyens (hommes et outils) de livrer des produits de qualité à nos clients et de les mettre à jour rapidement
 - Revoir le dimensionnement des hotlines (Service Client, SoMS, Effilab, ...)
- **Relation Client** : Réinternaliser notre service de la relation Client afin de recouvrer Compétence, Proximité, Réactivité, Qualité.
- **Charge de travail** : Mesurer la charge de travail de chaque salarié et réaffecter les surcharges de travail
- **Cadres au forfait-jours** :
 - Respecter la durée du travail des cadres au forfait-jours, et les recevoir pour l'entretien individuel prévu par la loi sur la charge de travail.
 - Respecter le statut des cadres au forfait-jours en termes d'autonomie dans son organisation.
- **Evaluation professionnelle** : Ne pas faire d'évaluation professionnelle sur des périodes inférieures à une année, afin d'intégrer les aléas qui peuvent arriver à chacun
- **Dysfonctionnements** : Ecouter les salariés lorsqu'ils signalent des dysfonctionnements d'outils et en tenir compte dans l'évaluation de la charge de travail, et donc des objectifs pour ceux qui en ont.
- **Process** : Ecouter et étudier la faisabilité des propositions d'améliorations émanant des salariés opérationnels.

FORMATION ET/OU ACCOMPAGNEMENT

- **Formation et temps de travail** : Libérer le temps nécessaire aux formations, s'assurer de la bonne intégration de celles-ci et faire des piqures de rappel si nécessaire

OBJECTIFS ET REMUNERATION VARIABLE

- **Entretiens individuels** : Avoir des entretiens individuels de fixation d'objectifs permettant de recueillir l'appréciation des salariés sur ces objectifs
- **Objectifs** :
 - Revenir à des objectifs atteignables et mesurables avec de réelles mesures correctrices en cas de mauvais calibrage
 - Mettre en place le comité de pilotage prévu et adapter le dimensionnement de la Direction des Opérations et du Pilotage à sa charge
 - Présenter les objectifs en début de période. A défaut, payer à minima à objectifs atteints (au mieux disant)
 - 1 objectif = 1 seul critère. Mettre fin au principe des « sous-objectifs »
- **Annulations CA** : maintenir la rémunération des salariés des forces de vente lors d'annulations de CA consécutives à des dysfonctionnements de l'entreprise
- **Variable** : Donner de la visibilité à la rémunération variable. Avoir un outil de suivi fiable.
- Arrêt des process de gestion de retard ou de sous productivité avec ses effets pervers
- **Avances/Reprises** : revoir ces principes afin d'en éliminer les effets pernecieux.
- **Ressources TLV** :
 - Livrer au fil de l'eau les ressources (comptes clients et prospects) nécessaires pour travailler.
 - Prendre des mesures correctives en termes d'objectivation ou de rémunération si les ressources ne sont pas au rendez-vous (quantité et qualité) A défaut, payer à minima à objectifs atteints (au mieux disant)

MANAGEMENT - RH

- Interdire les stratégies de découragement et mise au placard (harcèlement professionnel)
- Dimensionner les équipes RH pour absorber la charge au fil de l'eau (opérationnelle, paye, Khéops, ...)
- Etudier les reprises en temps partiels thérapeutiques et ne pas les refuser systématiquement
- Aide aux personnes en situation de handicap et maintien du comité de solidarité pour les années à venir

DIALOGUE SOCIAL

Devant l'absence de réel dialogue social, les élus demandent l'ouverture de discussions spécifiques à ce problème, en marge des revendications des salariés.

Solocal... Vous avez dit « ETHIQUE » ?

• La confiance

C'est vous qui le dites : « Nous concevons nos produits et services digitaux avec l'objectif de satisfaire nos clients et nos utilisateurs. Notre ambition est de générer, en toute confiance, de la valeur durable et profitable pour tous nos clients et des expériences utilisateurs positives et responsables sur nos services. Nous croyons qu'il est important d'offrir à nos collaborateurs un environnement de travail de confiance afin qu'ils puissent s'épanouir et atteindre le bon niveau de performance. Nous attendons de nos managers et collaborateurs qu'ils soient exemplaires pour inspirer la confiance au sein de l'Entreprise et auprès de tous nos clients, utilisateurs, partenaires et fournisseurs »

L'exemplarité ne peut être observée que si la Direction est elle-même exemplaire. Par ailleurs, si la Direction pense qu'il est important d'offrir aux collaborateurs un environnement de travail de confiance, là encore seule la Direction peut insuffler les prérogatives à des conditions de travail saines et confiantes. Nous en sommes très loin !

• L'intégrité

C'est vous qui le dites : « Nous agissons avec intégrité et respectons les lois et les bonnes pratiques de gouvernance d'une société cotée. Nous n'entrons en affaires qu'avec des clients, fournisseurs et partenaires qui partagent nos principes éthiques. Tous nos collaborateurs doivent agir avec intégrité, respecter les règles de l'Entreprise et les lois en vigueur »

L'intégrité passe au départ par des organisations fiables et des relations de confiance entre managers et collaborateurs.

• La transparence

C'est vous qui le dites : « Nous pratiquons nos affaires avec nos clients, fournisseurs, utilisateurs et partenaires de manière transparente et responsable afin de développer des relations durables fondées sur l'intérêt partagé »

La transparence doit en premier lieu s'observer dans l'organisation même des services, dans la stratégie, dans les rémunérations, etc...

• Le respect

C'est vous qui le dites : « Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils travaillent les uns avec les autres de façon respectueuse et honnête. Nous respectons toutes nos parties prenantes externes y compris nos concurrents »

Au regard des diverses problématiques soulevées, tant organisationnelles qu'humaines, il ne peut être demandé aux collaborateurs de respecter une organisation bancaire et inhumaine.

Quant au travail commun respectueux et honnête, les conditions actuelles de travail ne le permettent pas. La peur, l'angoisse, le mal être entraînent un manque de confiance en soi et envers les autres.

CONTACTS

➤ Autonome	Sylvain DELIGNY	délégué syndical central	0660652767
➤ CFDT	Nadine CHAMPROU	déléguée syndicale centrale	0670197651
➤ CFE-CGC	Alexandre GAMAY	délégué syndical central	0603223996
➤ FO	Frédéric GALLOIS	délégué syndical central	0663401374
➤ CGT	Fabrice ROY	délégué syndical central	0660735584
➤ CFTC	Brahim MOUTAOUKIL	représentant syndical	0676225496