



## ***Raz le casque !***

### **L'avenir de la Relation client passera par l'amélioration des conditions de travail et la reconnaissance des qualifications!**

**F**rance Telecom poursuit sa réorganisation dans le domaine du commercial, avec une logique de traitement en parcs clients, dans la continuité du projet Evolution de la Relation Client (ERC).

**M**ais si l'objectif visible pour l'entreprise est la mise en cohérence de l'organisation des accueils, pour la **Cfdt**, des interrogations fortes demeurent sur la taille des parcs et des plateaux, sur le nombre d'emplois touchés par cette nouvelle organisation, et surtout sur les conditions de travail et la reconnaissance des qualifications pour les salariés.

### **L'entreprise doit d'abord et surtout améliorer les conditions de travail actuelles dans les centres d'appel.**

**A**u moment où le concept de travail dans un environnement multi-univers doit devenir la référence, comment une entreprise qui dit vouloir attirer des salariés vers les métiers de conseillers va t'elle s'y prendre sans une prise en considération forte de l'accompagnement des salariés et du développement des compétences.

Comment installer de nouvelles organisations sur les plateaux alors que les conditions de travail actuelles se dégradent de plus en plus:

- **Dénonciation des usages sur les temps convenus.**
- **Horaires imposés, décalés et tardifs.**
- **Temps partiels de plus en plus difficiles à obtenir.**
- **Challenges infantilissants.**
- **PVV à la baisse.**
- **Pression et stress à la hausse.**
- **Développement des écoutes sauvages.**
- **Nombre et temps de pauses insuffisants.**



 **Face à ce constat, la Cfdt reste consciente des enjeux dans un contexte de plus en plus concurrentiel.**

**C**ar même dans le cadre de l'offre de « convergence », le client ne sera bien servi que si les salariés sont reconnus dans leurs parcours professionnels et le développement de leurs qualifications et compétences, mais également au quotidien dans leur environnement de travail.

 **C'est pourquoi la Cfdt propose l'ouverture de négociations nationales et locales pour :**

**E**n priorité, **faire reconnaître la qualification des salariés** en les positionnant sur les niveaux cibles des classifications.

- Développer l'accès aux parcours qualifiants.
- Augmenter le nombre de promotions avec accès au niveau D et 2-3.
- Favoriser l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle en maintenant les temps convenus et les temps partiels.
- Reconnaître les régimes de pauses.
- Revaloriser la PVV avec un seuil de 150€ minimum pour la rendre plus attractive.



## **PLATEAUX CONVERGENCE**

### **Une nouvelle gestion des clients « multi-équipés » :**

**U**ne nouvelle organisation se met en marche, pour amener les salariés des AVSC, UAT et CCOR à travailler de façon unique sur les clients multi-équipés (fixe, internet, mobile): les clients « Privilèges ». Cette organisation va créer des unités dites « convergences » dans lesquelles les salariés seront soumis aux enjeux d'un travail sur les multi-univers, nécessitant un accompagnement conséquent pour le développement de leurs compétences. Des flux de personnels depuis les entités de la relation client existantes vont faire apparaître des difficultés de différents ordres pour les salariés. On doit également s'interroger sur la perte d'activité de certaines AVSC. Trois sites pilotes (Paris, Rennes, Bordeaux.) se mettent en place avec des répercussions sur l'activité et l'avenir des petits sites. La généralisation est déjà prévue, d'autres villes seront concernées prochainement comme Lille, Lyon, Rouen, Amiens...



**Avec la Cfdt,**  
**construisons notre avenir !**