

Le point sur OPEN

Le Comité National Santé Hygiène Conditions de Travail (CNSHSCT) a abordé sous l'angle des conditions de travail la mise en œuvre d'OPEN. La CFDT a pointé des dysfonctionnements et fait des propositions pour y remédier.

Le déploiement du projet :

- ↪ Deux millions de clients ont souscrit à cette offre;
- ↪ 6 des 9 mailles (*parcs clients « géographiques »*) sont mises en place. Les autres le seront en 2013;
- ↪ Actuellement 400 salariés sont concernés par OPEN;
- ↪ Les processus et le SI commencent seulement à s'améliorer;
- ↪ Les offres ont été limitées ;



OPEN : ce que veut la CFDT !

↪ Une formation à la hauteur des enjeux :

C'est un des points centraux pour la réussite d'OPEN. La CFDT insiste pour que les formations soient adaptées aux prérequis des salariés suivant leur univers d'origine, que les soutiens métiers ne soient pas des laissés pour compte. Qu'un suivi permanent des connaissances et des compétences soit mis en place.

↪ Reconnaissance de la poly-compétence :

La politique locale de promotion, de parcours qualifiant, ... doit être adaptée pour reconnaître les changements de métiers notamment dans leur complexité, la pression des clients, l'autonomie. Aussi, il s'agit pour la CFDT, d'une mobilité fonctionnelle. En conséquence, celle-ci doit être **indemnisée** conformément à la note de service nationale.

↪ La PVV :

La PVV des CCOs et AVSCs pour un même produit doit être harmonisée sans qu'il y ait baisse de celle-ci. Aussi lors d'un changement d'univers, pendant la période d'adaptation, **celle-ci doit être maintenue** à la plus forte moyenne pendant une durée déterminée.

↪ Fusion des CCO et des AVSC :

Allons-nous vers une fusion de ces deux unités à terme? Tout porte à le croire. Aujourd'hui, l'entreprise n'a pas de dossier ni d'information sur ce sujet.

↪ Ré-internalisation de l'activité :

La CFDT se félicite du rapatriement progressif des flux actuellement traités par la sous-traitance. Cependant, ceci doit s'accompagner d'embauches correspondantes afin de prendre en charge les appels clients dans de bonnes conditions.

↪ Le système d'information :

Même si le SI s'améliore, il reste des problèmes qu'il faut régler de manière urgente notamment pour les conseillers clients des AVSCs .

↪ La gestion des congés :

Cette activité est suffisamment stressante pour qu'en plus, l'organisation des congés ne se rigidifie. Les conseillers clients doivent prendre leurs congés dans de bonnes conditions. La CFDT **alerte** la Direction pour que les cellules « PPP » prennent rapidement ce problème en main.