



CNSHSCT

Comite National Santé Hygiène Sécurité et Conditions de Travail

Compte-rendu des 31 Mars et 1^{er} Avril 2011

Sur les sujets :

- (1) L'agrément Service de Santé au Travail (SST) de FT - (2) Le Pôle enquête de FT –
(3) La Client Attitude

(Rédacteurs : F Hamy, M Regeasse, P Gojat)

(1) Sujet : l'agrément du Service de Santé au Travail de France Telecom

Le processus d'agrément en cours transformera t-il notre SST en service de santé performant pour le personnel de FT ?

Le courrier de la direction du travail du 22/12/2009 pose, notamment dans son point 1, une « exigence de résultat » qui dépasse la simple exigence de conformité réglementaire mise en œuvre par France Telecom actuellement - en particulier au regard de l'ampleur des adaptations de l'organisation du travail imposées par les évolutions technologiques et l'environnement concurrentiel du secteur.

Ensuite, la crise sociale que France Telecom a traversée, démontre la nécessité d'une véritable politique de prévention primaire en matière de santé. La priorité est donc aujourd'hui de créer un service de santé au travail qui réponde totalement aux besoins des salariés.

L'enjeu actuel de l'agrément du SST, n'est donc pas une simple mise en conformité minimaliste, comme le fait la direction, mais bien celui de la constitution d'un véritable SST apte à prévenir toutes atteintes à la santé du fait de l'activité professionnelle.

Pour se faire, il est nécessaire qu'un certain nombre d'actions majeures soient engagées :

- Un travail d'identification et de quantification des besoins d'action en milieu de travail et d'activités connexes doit être conduit, afin d'ajuster le dimensionnement du SST aux besoins globaux réels tout en laissant une place suffisante à une activité clinique d'une durée d'examen jugée nécessaire par le médecin.
- Les recrutements de médecins doivent ramener l'effectif affecté à chaque secteur en dessous du seuil de 1500 salariés pour un médecin à temps plein, en tenant compte des particularités de l'entreprise et garanties dans le temps.
- La mise à disposition d'un secrétariat médical doit se faire sur chaque secteur.
- L'ouverture au niveau local et au niveau national de négociations en vue d'un accord portant notamment sur :
 - o le recrutement d'IPRP dans les spécialités nécessaires ;
 - o la vérification par le CE de l'indépendance réelle des préventeurs, notamment fonctionnaires ;
 - o les modalités détaillées de l'exercice du contrôle social par le CE (fourniture des données et rapports correspondant aux besoins du CE, des CHSCT, évaluation des besoins d'action en milieu de travail...);
 - o les procédures d'échange d'information entre les CE concernés ;
 - o l'adaptation correspondante des fonctionnalités de l'outil SESAME ;
 - o les modalités de suivi de la pluridisciplinarité et de contrôle par les CE des Commissions Médico-Techniques ;
 - o les modalités de saisine, suivi et contrôle des compétences nationales et externes de la pluridisciplinarité ;
 - o les modalités de capitalisation et de partage des analyses, actions et mesures de prévention en milieu de travail ;
 - o le nombre et la répartition des locaux médicaux nécessaires.

Tous ces points font partie des préconisations que les organisations syndicales ont présentées à la direction.

Il reste donc à faire un important travail de fond pour que le SST de France Telecom réponde vraiment à son rôle.

Sans oublier le suivi des très nombreux salariés placés en maladie pour une durée longue (au-delà de quelques mois) et qui sont isolés complètement des instances médicales et sociales de France Telecom. La direction n'a toujours pas mis en place ce suivi - avec les moyens adéquats - bien qu'elle se soit engagée à le faire.

(2) Sujet : le Pôle enquête de France Telecom

Ce pôle interne a été créé il y a quelques années suite à la LSF (Loi de Sécurité Financière) dont l'objectif est de produire une information financière de meilleure qualité – Mettre ainsi en œuvre un contrôle interne qui garantisse que l'ensemble des opérations financières se déroule conformément aux procédures exigées en ce domaine.

Mais aujourd'hui cet organe interne enquête sur le personnel sur des questions comme le vol... Jusqu'au harcèlement moral – Tout ceci est-il normal, est-ce de la compétence d'un tel pôle ?

Tout d'abord ce pôle serait soi-disant autonome et indépendant – En fait il n'est saisi que par les directions, il dépend totalement de celles-ci, ne rapporte dans le détail qu'à elles, et travaille de manière assez opaque.

Il doit établir la matérialité des faits : dans des sujets comptables, financiers, c'est tout à fait faisable – Mais quand on est impliqué dans une enquête sur un sujet sensible, grave, comme le harcèlement qui peut mettre en avant (par exemple) un manager vis-à-vis d'un subordonné – Il faut avoir une compétence très pointue (ce que le pôle n'a pas), ne pas être juge et parti, en ayant une véritable indépendance.

En plus sur un domaine comme le harcèlement, il perturbe l'action des CHSCT qui eux peuvent mettre en œuvre de vrais experts des risques psychosociaux (RPS).

Ce pôle ne doit donc pas enquêter sur tout ce qui a lien aux RPS : il n'a pas la compétence, l'indépendance, et la manière de faire. On est ici dans un mélange des genres qui se retourne totalement contre lui. Par ailleurs il a été rapporté qu'il aurait des méthodes pouvant épuiser les témoins et fragiliser les victimes...le comble.

La direction a indiqué qu'elle veillerait pour que cette activité soit sans reproche. Nous suivrons strictement cette évolution attendue.

Cette présentation du pôle enquête au CNSHSCT nous a permis de constater l'agissement d'un autre service au sein des DO (ex DT), service moins encadré que celui du pôle enquête et ses débordements (les débats l'ont montré) étaient souvent attribués à tort au pôle enquête. Il s'agit des CSO (Correspondant de Sécurité Opérationnel).

(3) Sujet : la Client Attitude / centres d'appels

La qualité de la relation lors du contact avec le client est un élément crucial de la satisfaction des clients mais aussi des salariés.

Les clients attendent une information claire, professionnelle mais aussi de l'attention, de l'écoute.

La Client Attitude a été créée en 2006 avec un dispositif : des postures à tenir, de la formation et animation. Mais cette façon de faire était mal vécue par les salariés car trop rigide (utilisation de scripts stricts). Le conseiller client devait adapter un script standard à une grande variété d'appels imprévus. En gros il devait s'empêcher de penser pour répondre à son client.

Cette Client Attitude voulue au plus fort de la crise sociale participait à contraindre, à mettre sous pression, à tenir à la main des directions, à stresser par une surveillance incessante, à robotiser les conseilles clients de nos centres d'appels. Et c'est bien cette posture qui avaient été pointé par le rapport Technologia (entre autres) qui se faisant la dénonçait.

En 2010, une refonte a été lancée pour répondre aux clients avec plus de souplesse et de proximité. Des plages libres de dialogue sont laissées aux conseillers clients pour répondre de manière naturelle, authentique. Ce qui améliore aussi vraiment leur autonomie.

Aujourd'hui se pose la question : comment innover durablement dans l'organisation des centres d'appels afin d'y améliorer tant la qualité de service pour les clients que les conditions de travail et l'attractivité des emplois pour les conseillers ?

Lire intervention Michel Régeasse :

Client Attitude CNSHSCT du 1 avril 2010 :

Nous n'avons pu nous empêcher d'avoir un sentiment partagé en vous écoutant. Ce que vous présentez est un progrès, mais je suis gêné par votre façon de nous présenter la situation, par les raisons qui vous ont amené à ce changement.

La Client Attitude, saison 1 et 2 (selon votre expression M.Trimborn), contribuait au caractère paradoxal du travail du conseiller client.

Les centres d'appels français sont très surveillés avec corollaire une faiblesse d'autonomie pour son personnel et un manque de confiance à tous les niveaux de l'organisation : entre direction et managers, entre managers et téléopérateurs, entre entreprise et client. Ce que vous proposez améliore l'autonomie des conseillers clients.

Cependant je ne peux m'empêcher de remarquer que vous maniez l'euphémisme en disant « la saison 2 » de la client attitude manquait de naturel.

Le conseiller client devait adapter un script standard à une grande variété d'appels imprévus. En gros il devait s'empêcher de penser pour répondre à son client.

Pour arriver à la saison 3, vous avez mis beaucoup de temps. Vous auriez pu aller plus vite, il vous suffisait pour cela d'écouter les conseillers clients. Et si vous ne les avez pas entendu, vous devez vous demander pourquoi ?

Vous auriez pu faire ainsi, sinon l'économie, du moins atténuer la grave crise sociale que nous avons connu et qui n'est pas encore retombée.

Cependant votre proposition n'est qu'une étape, les CA présentent un modèle d'organisation structurellement paradoxal, la question que nous devons nous poser est celle-ci : Comment innover durablement dans l'organisation des centres d'appels afin d'y améliorer tant la qualité de service pour les clients que les conditions de travail et l'attractivité des emplois pour les conseillers ?