



CFE-CGC France Télécom - Orange

Adresse postale : 12, rue Saint Amand
75015 Paris

Tél : 01 40 45 53 23 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-ft-orange.org

Réf. : SC/RG/25-02-2010

France Télécom
6 Place d'Alleray
75505 PARIS CEDEX 15

A l'attention de Monsieur Olivier BARBEROT
Directeur des Ressources Humaines

Paris, le 25 février 2010

Objet : Non respect des règles de protection des consommateurs sur appels téléphoniques proactifs

Monsieur le Directeur,

Nous souhaitons attirer votre attention sur la situation préoccupante que vivent les personnels des AVSC sur des positions de centres d'appels dédiés à la gestion des appels entrants..

Nous constatons en effet une politique de priorisation des sous-traitants dans la gestion des appels entrants, qui pénalise tout à la fois :

- nos clients, qui ne bénéficient pas du traitement adapté, en termes de compétences, qualité de service et respect de leurs droits légaux ;
- notre part de marché « acquisition » et « fidélisation » ;
- et bien évidemment, les conseillers eux-mêmes, qui attendent les appels, et voient leurs parts variables diminuer ou disparaître faute de pouvoir atteindre leurs objectifs.

Malgré nos nombreuses alertes dans les I.R.P et les C.E, l'organisation mise en place continue de transférer les appels téléphoniques de nos clients en priorité vers nos sous-traitants.

En parallèle, durant le mois de février 2010, certaines directions AVSC ont pris l'initiative d'occuper les téléconseillers, en leur demandant d'effectuer des appels sortants proactifs à destination de clients ciblés, pour soutenir l'activité commerciale et réaliser des ventes.

Malheureusement, aucune consigne, explication ou information sur la législation en vigueur n'a été donnée à ces équipes, dont ce n'est pas l'activité habituelle, pour gérer ces appels.

Or, les lois de protection des consommateurs et lois Châtel imposent à France Télécom de confirmer par écrit les prestations souscrites lors d'un appel proactif, le client ayant 7 jours pour se rétracter s'il le souhaite.

Par ailleurs la prospection commerciale est strictement encadrée par la loi informatique et liberté, et par le code des postes, télécommunications et communications électroniques.

Il faut notamment :

- déclarer à la CNIL les fichiers clients et prospects, ce qui est fait par France Télécom pour les services spécialisés dans le traitement proactif des clients, mais certainement pas dans ce cas précis ;
- intégrer dans les scripts téléphoniques un argumentaire relatif aux droits des personnes démarchées, pour les informer de leur droit d'opposition ;

.../...

- établir une procédure permettant d'assurer la sécurité et la fiabilité des données échangées lors de ces appels.

Ce manque d'information et de procédures expose pénalement les personnels de l'entreprise : ces derniers mois, certains conseillers clients se sont retrouvés malgré eux en situation de témoins assistés voire en garde à vue. La situation des téléconseillers est donc réellement préoccupante. Sans parler de l'effet désastreux sur l'image de notre entreprise.

Enfin, les représentants du personnel n'ont pas été prévenus de la modification des responsabilités et de la fiche de poste des conseillers clients. Le CHSCT n'a pas pu être saisi pour mener une analyse des risques psychosociaux liés à la prise en charge de cette nouvelle tâche (accueil plus agressif de la part des clients dérangés à leur domicile, appels plus tardifs pour joindre les correspondants en début de soirée, extension des horaires de travail sans préavis,....) et des mesures d'accompagnement à envisager.

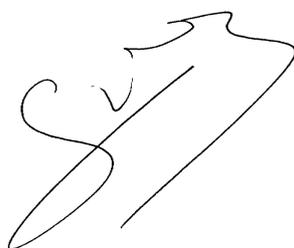
Nous avons alerté le directeur de l'AVSC Ouest Francilien afin qu'il interrompe les opérations d'appels proactifs, sans succès... Notre dernière alerte à l'inspection du travail n'a pas permis non plus de sensibiliser à l'ouverture du dialogue sur le sujet. Les opérations d'appels proactifs ont été reconfirmées le 12 février.

Soucieuse de l'intérêt général, c'est-à-dire tout à la fois des personnels, des clients, et des actionnaires de l'entreprise, la CFE-CGC/UNSA combat tous les dysfonctionnements qui, en dégradant le CA, la marge, l'investissement, ou la qualité de service, affectent la pérennité de l'entreprise, l'emploi et les conditions de travail des personnels.

C'est à ce titre que nous vous alertons, afin que vous preniez toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnels, tout comme la qualité du traitement de nos clients, le respect du droit, et l'image de notre entreprise.

Nous réclamons en particulier un véritable moratoire sur la sous-traitance, qui doit constituer un support de spécialistes pour renforcer ponctuellement nos compétences, ou permettre la gestion d'appels en débordement en cas de surcroît d'activité, et non pas une politique prioritaire de l'entreprise pour diminuer l'emploi dans le groupe France Télécom. Actuellement, certains clients grand public sont traités à plus de 80% par les sous traitants, déstructurant nos approches qualités et décrédibilisant notre entreprise.

Comptant sur votre intervention, et vous remerciant de nous informer sur les mesures qui seront prises, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de notre considération.



Sébastien CROZIER
Président

Copie : Inspection du Travail
Madame CATALA
46/52 rue Albert
75640 PARIS Cedex 13