



L'essentiel du CHSCT AVSC Paris

CHSCT du 7 février 2011

parce qu'un jour, vous serez concernés...

Information sur la TOIP site Philippe Auguste avec mutualisation des flux 1014

Il s'agit de changer les PABX gérant le site Philippe Auguste devenus obsolètes. Ce sera un PABX IP comme pour les autres sites de l'AVSC IFSE tous déjà migrés. Cela permettra de gérer de manière virtuelle tous les sites de l'agence sans multiplicité de files d'attente avec un gain mécanique estimé sur l'efficacité de 1 à 2%. Cela permettra aussi de mutualiser les flux sur les 5 sites de l'agence. Le calendrier n'est pas encore fixé car les lignes réseaux doivent être reposées à neuf pour avoir une meilleure qualité possible. Les salariés auront de nouveaux postes téléphoniques. Une formation à ce nouveau poste est prévue: 30 à 45 minutes pour la prise en main. Un soutien sera disponible dès le premier jour.

La mutualisation devrait permettre de dégager du temps pour des formations ou des réunions. Cela devrait donner aussi plus de souplesse sur l'attribution des congés. Seule exception technique pour 9 salariés du SCR travaillant sur les flux open, car on ne peut pas encore connecter les flux open recouvrement sur la TOIP (à l'étude 2 postes téléphoniques ou 2 positions en attendant par salariés.. ?). Ce point nécessite éclaircissement et accompagnement.

La CFE-CGC/UNSA demande que ces nouvelles possibilités techniques permettent aux salariés de se rapprocher sur l'un des 5 sites de l'agence et que plus de possibilités soient offertes sur les demandes de congés et changement d'horaires.

La direction précise que lors de journées de grève de transport, il sera proposé aux salariés de se rendre sur le site le plus proche de leur domicile.

Tout cela ne règle pas les problèmes d'évolution et de simplification des applications informatiques, pour lequel tous les salariés attendent du nouveau ! Une lenteur à l'accès des bases de données est à craindre en attendant.

Information-Consultation sur la commercialisation de l'offre open au 1014

Les conseillers clients vont pouvoir commercialiser cette offre au même titre que nos collègues vendeurs en boutique, à partir du mois d'avril 2011.

Cette offre permet aux clients d'avoir un avantage financier et une facturation unique. Cette offre quadruple play est nécessaire sur le marché pour fidéliser nos clients et en acquérir de nouveaux. Les autres AVSC le feront aussi. Sur le web les commandes sont prises depuis février 11. Les équipes Fidélisations prennent déjà les appels sur l'AVSC Ouest Francilien. Les sous-traitants seront impliqués dès le mois de mars. **La CFE-CGC/UNSA déplore encore que 50% de nos appels échappent aux salariés de France Télécom au profit des sous-traitants ! Surtout pour un produit stratégique et haut de gamme, les salariés de France Télécom sont plus aptes à gérer ces demandes clients que les sous-traitants.**

Le conseiller prendra les traitements Open en acquisition mobile et en acquisition ou migration internet. Pour les autres cas, les appels seront pris en transfert à chaud sur le plateau Convergence + Paris (ou fiche e-task). Une nouvelle application Digit 3G permettra le choix des terminaux mobiles en plus de la VAD mobiles. Les soutiens open sont déjà compétents sur l'AVSC Paris pour aider au démarrage du plateau 1014. Nos équipes doivent pouvoir bénéficier rapidement de cette offre à la vente pour ne plus être pénalisées sur l'offre de vente. Il sera intéressant de permettre à des conseillers volontaires de convergence+ d'aller quelque temps avec leurs collègues du 1014 Paris. A terme Convergence+ reprendra la gestion du parc Open.

Nous attendons plus de précisions sur la PVV Open. En cas de transfert d'appel du 1014 sur Convergence+, il y aura un partage de PVV. **La CFE-CGC/UNSA réclame le recrutement de conseillers clients supplémentaires pour faire face à ces nouveaux appels, plus nombreux en volume et plus long à traiter en durée. Nous suggérons que des conseillers mobiles apportent leur expérience en terminaux aux autres conseillers. Nous demandons que l'objectif de DMT soit adapté au traitement des appels Open (entre 20 et 45 minutes pour Open). Il faut en effet le revoir à la baisse surtout si le volume d'appels augmente. De même nous demandons une vigilance sur l'adaptation du taux de réitération.**

Nous demandons également que les conseillers puissent bénéficier de terminaux mobiles haut de gamme pour se familiariser à nos offres, et que la formation initiale d'une durée de 9h puisse être adaptée en fonction des besoins des conseillers par une deuxième séance. Il est important de cibler les personnes pour lesquelles une adaptation est nécessaire.

Les élus Sud, CGT et CFDT proposent de reporter ce point pour un complément d'information...La direction de l'AVSC ne peut pas nous garantir qu'elle saura nous fournir les éléments en date et heure, sachant qu'elle nous garantit avec l'aide des managers et des soutiens le meilleur suivi, sans compter l'aide des salariés de convergence +.

La CFE-CGC/UNSA alerte sur les risques de ce report sur le calendrier de formation et la date de lancement d'offres qui peut mettre en difficulté les salariés du 1014. Pour nous, il est important d'adapter les formations aux différents salariés. Nous sommes donc favorables à la vente d'Open au 1014 !

Nous votons donc contre la résolution Sud, CGT, CFDT

Vote : 1 vote CGC/UNSA contre ; 1 abstention CFDT ; 4 votes pour 2 Sud, 1 CFDT, 1 CGT

Présentation de la réactualisation du document unique 2010

Ce document est obligatoire et doit être présenté par la Direction. Il doit permettre à titre préventif d'évaluer les risques potentiels que peuvent subir les salariés (incendie, ambiance sonore et thermique, fatigue visuelle, troubles psycho-sociaux, agressivité des clients, déplacements, cadences élevées,...)

Ce document permet de travailler le programme annuel de prévention des risques. Dans notre activité **le risque le plus élevé est le risque psycho-social (cadences et agressivités clients).**

La CFE-CGC/UNSA demande que les salariés puissent pouvoir accéder à une assistance psychologique de manière anonyme.

Les médecins du travail demandent à être informés au préalable des types de produits détergeants utilisés (un nettoyage de moquette avait engendré une forte gêne). Nous demandons qu'une étude spécifique soit faite en focalisant les risques potentiels pour le personnel senior. Les formations de gestion de relations clients difficiles ont eu un effet favorable.

Information consultation : mise en place hotline soutien Home Nationale SPAH

Il s'agit de ne plus consulter les soutiens en hot line sur les plateaux. Les conseillers devront appeler en gardant les clients en ligne, les soutiens basés sur un plateau en Alsace. Que se passera-t-il s'ils ne sont pas joignables ? Le client ne risque-t-il pas de payer les conséquences d'absence de ressources sur le plateau SPAH ?

Les soutiens passent plus de 30% de leur temps en hot line. Que feront-ils à la place ? (formations, coaching). A-t-on la garantie de garder tous nos effectifs soutiens ? Le SPAH ne couvre pas encore les samedis. Il sera ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h. Au final la direction précise qu'elle ne remplacera pas tous les soutiens qui quittent l'agence. Les soutiens interviendraient en hot line sur les journées chargées en appel, le lundi matin par exemple, et pour appuyer la sortie de nouvelles offres, nouvelles versions du SI. Sur le plateau convergence +, le fonctionnement avec le SPAH se ferait progressivement... ? Nous manquons aussi des éléments sur les évolutions des grilles horaires des soutiens... Quel impact sur les JTL ? Que devient la fiche de poste soutien ?

La part variable soutien va disparaître et la direction n'évoque même pas ce point. La CFE-CGC/UNSA réclame que la part variable soutien soit intégrée dans les salaires fixes sur la base d'une moyenne part variable.

Dans ce contexte, nous ne disposons pas de réponses importantes et nécessaires à la compréhension du dossier dans l'intérêt des soutiens et de tous les salariés. Aussi demandons-nous le report de l'avis en attendant ces éléments complémentaires.

Vote : 4 pour (1 CFE-CGC/UNSA), 1 CGT et 2 Sud ; 2 contre CFDT

Vos contacts

Vos Délégués Syndicaux : Cyril Bauchais, Laurent le Treust, Robert Amatu, Samira Chench, Elisabeth Rivier, Olivier de Lannurien, Patrick Masgonty .

Votre représentante au CHSCT : Aminata Diallo

Vos représentants CE : Elisabeth Rivier, Olivier de Lannurien, Robert Amatu.

Vos liens

intranoo : <http://cgc.francetelecom.fr/>

internet : <http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org>

blog : www.telecoms-media-pouvoir.net

forum : <http://www.reagireensemble.org>

A bientôt pour votre prochain CHSCT