



ACTES,

Passer de « Au pied de la lettre »

à « l'esprit de la lettre ».

Depuis le mois d'août, la direction de France-Telecom Orange a décidé que l'accent devait être mis sur l'image « France-Telecom Orange » à l'accueil de ses clients. Ce qui est fort aisé quand il s'agit de refaire d'un coup de pinceau l'aménagement des boutiques ou de changer le logo sur les véhicules, ça l'est beaucoup moins quand des hommes et des femmes sont concernés et qu'ils doivent se transformer en porte-voix robotisés.

Passage d' « ACTES » grand format : tous les conseillers sont passés à ladite formation pour ne pas dire formatage puis écoute et réécoute avec « labellisation » puis.....matraquage par des messages sans cesse rappelés par affichage, par oral et par évaluation.

Pour la CFDT, c'en est trop. Au pied de la lettre et pourquoi pas au garde à vous !

Si l'on peut comprendre qu'une marque soit visible et entendue et que chaque client sache que c'est bien son opérateur qu'il a en ligne ; on ne peut admettre que l'humain soit réduit à un porteur d'images, de messages.

Pour la CFDT, c'est l'esprit de la lettre qui doit primer !

A comme **aisance** dans l'accueil des clients. Chacune et chacun sait parfaitement que de ce moment d'accueil dépend la qualité de l'échange.

C comme **calme**. Pour comprendre au mieux la demande, le problème du client, ne vaut-il pas mieux être dans la maîtrise de la situation que de vivre un moment contraint.

T comme **technicité**, FT doit se donner les moyens de ses ambitions en consacrant des efforts supplémentaires de formation et développer ainsi nos compétences techniques et ce dans le but de servir notre clientèle le plus rapidement et efficacement possible.

E comme **échange** constructif, comme **envie** de rechercher la solution pertinente.

S comme **satisfaction** partagée d'avoir fait un bon travail, comme se **séparer** convaincus mutuellement de ses choix.

Nous sommes fatigués de toutes ces contraintes de temps, de messages, de processus qui changent tous les jours, de consignes en tous genres qui sont supposées admises dès lors qu'elles ont été dites, d'applications qui ne fonctionnent pas etc., hormis le suivi de production, la DMT ...

Le contrôle ...ça marche !

France Telecom doit laisser de l'initiative aux conseillers afin de rendre leur métier attractif !

De Marseille à Saint-Étienne, de Clermont à Annemasse en passant par Lyon bien sûr, c'est le même constat chez tous les conseillers des plateaux, fatigues chroniques, troubles du sommeil, somatisations du mal-être et sans parler du pire. Même chose sur le reste du pays. Quand aux plateaux sous-traitants en France comme à l'étranger, nous vous laissons imaginer.

La CFDT, dont les combats pour la dignité humaine sont une constante depuis sa création, ne peut laisser faire sans réagir quand l'intégrité morale des personnes est atteinte au point de créer de la souffrance et de la résignation. Résignation de nombre de conseillers qui se sont entendus dire par leur ligne hiérarchique que si la méthode ne leur convenait pas : « ils pouvaient prendre la direction de la sortie » !

Après avoir alerté le Directeur de l'UAT Sud-est sur ce climat, la CFDT a demandé une rencontre pour échanger sur le sujet. La position de la CFDT s'est exprimée librement avec nos mots et vos mots pour éclairer sur les difficultés rencontrées par les salariés de l'UAT dans leur quotidien. Nous avons trouvé une écoute de la part du Directeur de l'UAT.. Mais qu'en est-il de la réalité vécue par chacun sur les plateaux ?

La CFDT demande que cesse cette pression insupportable et que les salariés puissent ainsi travailler en toute sérénité.

Si le sourire s'entend au téléphone, l'état d'esprit du conseiller est aussi ressenti par nos clients et demeurera sûrement la meilleure promotion de notre marque et de ses valeurs.

[RESPECTÉS]

La CFDT, c'est faire. 

Vos contacts CFDT :

M. BELKADI Malik - DS UAT SE et RS au CHSCT de la zone Sud malik.belkadi@orange-ftgroup.com

M. LECAUX Marc - élu CHSCT Alpes et RS CHSCT Rhône Loire Auvergne marc.lecaux@orange-ftgroup.com

M. MALADEN Dominique - RS au CHSCT de la zone Alpes dominique.maladen@orange-ftgroup.com