

## DERNIER « ACTES » !!

Lors du dernier Comité National Santé Hygiène Sécurité Conditions de Travail (CNSHSCT) la direction a annoncé l'**abandon du discours ACTES** qu'elle a tenté d'imposer aux salariés en relation avec les clients depuis plus de 4 ans. Oublions vite les auteurs de cette navrante comédie et ne regrettons pas le nombre d'interventions qu'il a fallu pour en arriver là !

Savourons cette bonne nouvelle pour tous les salariés et les clients que cette robotisation exaspérait.

Une pensée particulière à **tous ceux qui depuis des années résistent aux pressions** visant à les obliger à abandonner leur personnalité.

Souhaitons que la direction de France Télécom Orange saura reconnaître la souffrance qu'ils ont dû supporter lors des jugements et autres notations issus des écoutes ou des entretiens managériaux.

Lors de cette réunion du CNSHSCT, la direction a réaffirmé que les écoutes et coaching sont des dispositifs complémentaires aux formations soumis au volontariat.

Elle annonce aussi ce volontariat dans

l'utilisation des scripts qui sera assouplie. Elle a également admis que les analyses de sondages et d'indicateurs doivent davantage porter sur le résultat collectif du contact client que sur la forme ou la durée ... de l'entretien.

Il reste à se débarrasser des appels et visites « mystère » et un grand pas sera fait vers la **restauration du respect, de la confiance et la reconnaissance de l'intelligence du personnel de première ligne.**

Le dossier présenté au CNSHSCT comporte encore quelques re-lents d'infantilisation : phases décrites « *j'accueille bien le client, j'ai bien compris*

*sa situation, je trouve la bonne réponse, je m'assure que mon client a parfaitement compris, je prends congé avec une formule de politesse* », jeu pédagogique Oleen1...Ce n'est pas facile de changer !!

Il comporte aussi quelques allusions partiales à des enquêtes auxquelles nous n'avons pas eu accès « *les contacts clients sont la source principale des moments magiques et des moments difficiles* » sans possibilité de préciser dans quelle proportion l'attitude ou le discours du conseiller est en cause dans les difficultés ren-



contrées.

De même le paragraphe : « *L'expérience a montré que quelle que soit l'expérience technique ou la maîtrise des outils de travail, ces attentes clients (professionnalisme – écoute – attention – clarté) ne peuvent être atteintes sans une maîtrise de la posture et une grande qualité de la conduite du dialogue* » semble être écrit par quelqu'un qui n'a pas dû prendre beaucoup d'appels.

Comment rester clair, professionnel, attentif lorsque l'on ne maîtrise pas la question (de plus en plus complexe) par manque de formation, lorsque les outils ou les procédures sont défaillants, que l'on a des contraintes de temps ou une multitude d'objectifs à remplir dont certains n'ont rien à voir avec la demande du client ?

Nous sommes persuadés que la qualité du dialogue passe avant tout par la maîtrise de la problématique soulevée par le client et l'autonomie de la personne qui le mène.

La direction semble avoir entendu nos remarques en promettant d'écrire que l'évaluation individuelle du discours est terminée, notamment suite aux appels mystère et que les managers devront maintenant davantage analyser et porter les remontés faites par les

salariés afin que des solutions soient mises en œuvre. C'est une révolution dans l'évaluation professionnelle qu'il faudra encourager !

Une fois de plus les échanges passionnés sur ce dossier montrent qu'il reste encore beaucoup à faire pour redevenir une véritable entreprise de service de Télécommunications.

La direction dit travailler à la simplification des offres, à l'amélioration du SI, au rétablissement de liens professionnels entre les différents acteurs et au développement des échanges entre pairs.

Nous insistons pour que les salariés participent à ces travaux ainsi que les CHSCT que la direction s'est (une nouvelle fois !) engagée à associer en amont des projets.

Des recrutements en CDI interne et un véritable parcours d'évolution professionnelle pour ces métiers de la relation clients si importants pour France Télécom deviennent urgents.

Le travail collectif doit s'accroître pour faire aboutir les revendications permettant à chacun de retrouver la possibilité de faire un travail de qualité.

**L'exemple de la bataille menée contre le discours ACTES montre que ce sont les acteurs de terrain qui possèdent l'expertise de leur métier.**



Sud 36-37

02 47 85 11 11

[sudptt.36-37@wanadoo.fr](mailto:sudptt.36-37@wanadoo.fr)

Sud Loiret

02 38 83 72 39

[sudloiret@wanadoo.fr](mailto:sudloiret@wanadoo.fr)

Union  
syndicale  
**Solidaires**

Sud Haute Normandie

02 35 63 20 20

[sudptt.hn@wanadoo.fr](mailto:sudptt.hn@wanadoo.fr)

Sud Basse Normandie

02 31 94 26 00

[sudptt14@wanadoo.fr](mailto:sudptt14@wanadoo.fr)