

L'été sera chaud, revoilà les écoutes !

Le volontariat comme règle !

Accord "organisation du travail" du 27 septembre 2010 :

article 4.3 : « Les dispositifs complémentaires à la formation (écoutes, coaching ...) ont pour finalité l'aide exclusive à l'exercice des métiers. Ils n'ont pas pour objet d'évaluer la performance individuelle, le volume d'activité, ni la conformité aux prescriptions et à fortiori ils ne sont pas des outils de sanction ou de surveillance. L'utilisation de ces dispositifs n'est ni permanente ni obligatoire : c'est leur utilité vu des salariés qui fera qu'ils seront ou non utilisés. »

Rappel des préconisations de la CNIL :

«L'écoute de conversations téléphoniques des employés sur le lieu de travail est généralement interdite.

Une écoute ou un enregistrement ponctuels des conversations téléphoniques ne sont possibles que dans des cas limités et dûment justifiés. Pas d'écoute téléphonique à l'insu des personnels et de leurs interlocuteurs.»

Quel est le problème ?

Les ventes doivent sans arrêt augmenter, il faut des écoutes pour pousser les conseiller-es à faire un rebond commercial à chaque appel ! Si le baromètre issu des appels mystères ou le CNPS baissent, si la réitération augmente : branle bas de combat, il faut reprendre les écoutes et mettre un objectif sur leur réalisation aux responsables d'équipes !

Imaginez si on avait la même réactivité pour le système d'information, les procédures, la qualité des produits, des offres, de l'information des clients et de la formation des conseiller-es clients !

Les chiffres toujours les chiffres !

Aucune analyse des résultats du baromètre, des variations du CNPS, du taux de réitération, des motifs de réclamations ou de résiliation ne nous est communiquée. Mais la direction, plus d'un an après avoir reconnu qu'elle s'était trompée en imposant son dis-

cours ACTES, continue avec ses injonctions et se sert des écoutes pour vérifier si elles sont appliquées.

Chacun y va de son astuce pour faire progresser les chiffres et avoir la paix !

Pour tenir les objectifs de vente qui ne cessent d'augmenter, la direction pousse à des pratiques de vente à la limite de l'éthique.

Priorité : satisfaire le client ?

Cela fait des années que seules la vente et la production sont valorisées au travers de chiffres impossibles à vérifier tant les formules sont compliquées et l'extraction des données peu fiable. En maintenant des salaires à la limite de la décence et en distribuant au compte gouttes des promotions aux salarié-es ayant explosé leurs objectifs, la direction utilise les évaluations individuelles et la PVV comme des armes pour contraindre certains conseillers ou managers à aller au-delà de ce qui est supportable, mettant en jeu leur santé, leur vie personnelle et quelquefois leur éthique.

Nous avons besoin de formations, d'informations de qualité, de soutien, d'échanges et de reconnaissance !

Il y a d'autres moyens que les écoutes pour recenser les besoins de formations ou d'informations, pour donner des conseils permettant d'aider les salarié-es dans leur travail sur des points précis, pour illustrer les problèmes du SI, des procédures, des produits et services.

Les groupes d'expression, les réunions d'équipe, les formations, l'auto formation, les groupes qualité, les experts sur un domaine...seraient les bases d'une organisation du travail respectant mieux la santé des salarié-es en assurant leur autonomie, l'acquisition et la reconnaissance de leurs savoir-faire, la diversification des tâches, la visibilité d'ensemble sur les process.... Il faut également réévaluer la classification de ces métiers et augmenter les salaires des personnes en contact avec les clients !

Tous ensembles refusons les écoutes et exigeons qu'on nous entende enfin !

Sud

Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des Envierges 75020 Paris
Tél : 01 44 62 12 00 - Fax : 01 44 62 12 34
Courriel : sudptt@sudptt.fr
Site : www.sudptt.fr

le 16 août 2012

Union
syndicale
Solidaires