

## **Groupe de travail Centres d'appel et parcours professionnels 11 décembre 2010**

Face à une mobilisation massive, la MGEN a fini par mettre en place un groupe de travail sur les formations et les perspectives de parcours professionnel des personnels de centre d'appels. Ce groupe est destiné à préparer la négociation, dont les prochaines séances fixées à ce jour se tiendront courant janvier (le 6 et le 15) et porteront sur les revendications formulées pour l'ensemble des secteurs de l'entreprise, voir courrier précédent sur l'ouverture de la Négociation annuelle.

Il s'agit là d'une trame de réponse aux exigences des personnels, l'employeur semble conscient qu'il est contraint de trouver des solutions à la crise actuelle. S'il veut retrouver un peu de sérénité dans l'ensemble des centres de service il sait qu'il doit avancer sur les parcours professionnels, mais aussi sur les qualifications et les niveaux de rémunération.

La MGEN nous présente un document de travail, pouvant évoluer en fonction des apports.

**La réflexion porte sur l'ensemble des centres de service**, dans un premier temps seuls ont été exposées les perspectives dans les centres d'appels et les sections. Nous aurons aussi à traiter de l'extension aux centres de traitement dont la problématique est aussi à prendre en compte, avec l'intégration d'un nombre conséquent de nouveaux salariés.

Le parcours est analysé à partir de l'embauche et durant la première année de travail sur une première phase d'intégration dans le métier, se poursuivant ensuite dans un cadre de professionnalisation.

La CFDT précise que le document de travail présenté gagne en cohérence par rapport à la situation actuelle, cependant il faudrait un processus clair et objectif de validation des étapes permettant de concrétiser des évolutions rapides à partir d'un niveau d'embauche élevé, tel que l'exige la MGEN.

**La volonté de la CFDT sur l'ensemble des centres de service consiste en quelques revendications percutantes pour :**

- **payer correctement les salariés :**
  - **En élevant la rémunération d'embauche à 1300€ net minimum pour un téléconseiller ou un gestionnaire de prestations.** Ce sujet fera l'objet de négociations ultérieures, la CFDT rappelle qu'il y a urgence
- **permettre de réelles perspectives de carrière ne laissant pas de place à l'arbitraire,**
  - **En organisant une évolution rapide et objective à chacun à partir de dispositifs d'évaluation des compétences acquises tant par la formation que l'expérience dans l'emploi pour une progression garantie vers la fonction de spécialiste,**
  - **En créant d'une fonction d'expert accessible aussi sur des constats objectifs de capacité sur validation de référentiels de connaissance mises en œuvre en réponse à des questions complexes**
- **créer des conditions de travail acceptables :**
  - **En donnant à chacun les moyens et le temps de réponse sur les dossiers présentés permettant de les traiter jusqu'au bout, avec des outils et une information adaptés.**

Concernant en particulier les centres d'appel, l'activité se répartit en trois thèmes principaux :

- La réponse aux appels (la question des appels sortants n'a pas été abordée)
- Le « back office » avec un éventail de tâches s'étendant de jour en jour
- Le traitement et la réponse aux courriels

Quelle que soit l'ancienneté, le travail doit être réparti dans chacune de ces activités, pour pouvoir éviter d'être cantonné à la réponse aux appels très stressante à la longue, pour pouvoir étendre le champ de ses compétences, dans une organisation du travail évitant de poser le casque pour quelques minutes seulement en application de la seule règle de gestion quantitative des appels. La réponse dans un temps raisonnable aux mails est tout aussi importante, tout comme la suite donnée aux engagements de suite à venir, formulés auprès des mutualistes

Les promesses de réunion hebdomadaire doivent être suivies d'effet.

La complexité des appels nécessite un après traitement souvent conséquent pour en assurer le traçage et les suites à donner, il est impératif de donner aux salariés le temps d'assurer cette tâche de suivi.

La question d'une possible augmentation d'effectifs pour faire face à l'ampleur de la charge actuelle a aussi été évoquée, la MGEN pense que la situation est transitoire et va se calmer. Pour les organisations syndicales, vu le turn-over, la MGEN ne prendrait pas grand risque à des recrutements complémentaires.

Les objectifs qualitatifs et quantitatifs voulus par l'entreprise ne peuvent être respectés qu'au travers de réponses à l'ensemble de ces points développés. Les personnels sont mobilisés, la MGEN ne doit pas tarder dans ses décisions.

Durant ce groupe de travail la MGEN a été très attentive aux arguments et témoignages développés sur la réalité du travail, à nos propositions, elle semble être dans une volonté constructive.

**La balle est dans le camp de l'employeur la négociation doit aboutir dans l'intérêt de tous.**

**Avec vos élus CFDT  
REVENDIQUER... DEFENDRE... GAGNER !!!!**

**« POUR DES DÉLÉGUÉS QUI DISENT CE QU'ILS FONT QUI FONT CE QU'ILS DISENT ! »**