

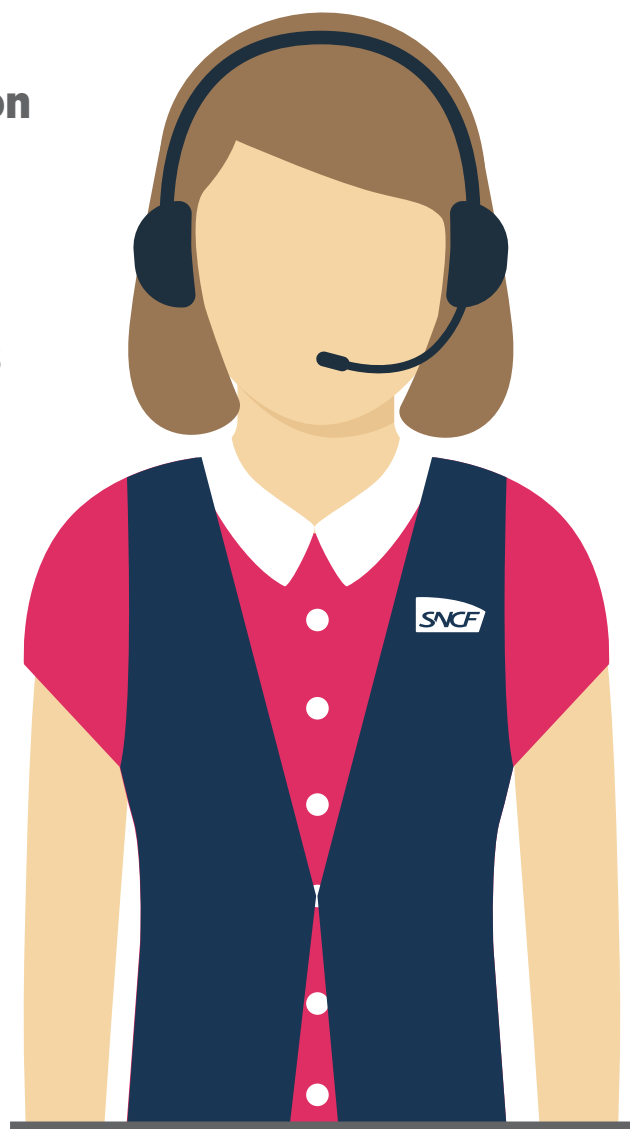
LA CFDT OBTIENT LE DÉPLOIEMENT DU **TÉLÉTRAVAIL** DANS LES **RCAD**

Le 7 octobre dernier, notre délégation a été reçue en DCI pour défendre les agents de relation client à distance (RCAD). La CFDT, à l'initiative de l'accord sur le télétravail dans l'entreprise, porte depuis longtemps la revendication de voir ce droit étendu aux agents des RCAD.

Au fil des mois, la CFDT a suivi avec la plus grande attention les différentes phases d'expérimentations et les défis techniques que les équipes ont dû surmonter pour rendre ces dispositions applicables dans de bonnes conditions pour l'utilisateur et dotés d'un niveau suffisant de fiabilité et de sécurité pour l'entreprise.

UN POSTE DE VENTE MOSAÏQUE (PVM) VIRTUEL A ÉTÉ CRÉÉ ET VA ÊTRE TESTÉ SUR SITE SUR 30 POSTES

La mise en œuvre du SVI de paiement était la condition nécessaire pour sa mise en place. Il sera effectif à la mi-novembre sur l'ensemble du réseau. Le besoin de postes Mosaïque virtuels est évalué à environ 200 postes, dont plus de la moitié sur le front office. Il reste encore à déterminer la possibilité de mettre plusieurs agents sur le même poste. ☺☺☺



LA CFDT OBTIENT LE DÉPLOIEMENT DU TÉLÉTRAVAIL DANS LES RCAD

LE TÉLÉTRAVAIL EST EN COURS DE MISE EN PLACE

Marseille, Nantes, Douai, Vannes, Poitiers, Limoges et Valence sont les premières villes à bénéficier de ce dispositif. Un cadrage de mise en place a d'ores et déjà été défini pour l'ensemble des sites : télétravail à domicile deux jours maximum / semaine. Ce seront des jours fixes. Les personnes en situation de handicap pourront bénéficier d'une organisation adaptée. Les équipes locales de la CFDT continueront d'être présentes auprès des agents sur les différents sites pour les renseigner et les accompagner sur la mise en place du télétravail et du respect de l'accord.

LA CFDT DEMANDE LA VALORISATION DES MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE

La CFDT est intervenue à de nombreuses reprises, aussi bien au niveau national qu'auprès des établissements pour demander une véritable valorisation du savoir-faire des agents des RCAD et une réelle prise en compte des conditions particulières de travail de cette population.

LA CFDT SE FÉLICITE DE VOIR QUE PLUSIEURS DE SES PROPOSITIONS SONT RETENUES PAR LA DIRECTION

- ① **Le télétravail régulièrement demandé** va enfin être déployé et permettre aux agents de mieux concilier leurs contraintes et leur investissement professionnel.
- ② **L'amélioration de la rémunération**, tout en restant attentif à la façon dont sera déployé ce nouveau dispositif et en continuant de considérer qu'une revalorisation du métier est nécessaire au-delà d'un mécanisme de primes.
- ③ **L'importance de donner plus d'autonomie** aux téléconseillers dans leurs prises de décision en faisant davantage confiance à leur expertise.
- ④ **La valorisation forte de l'expérience** acquise par les agents du RCAD au travers de la création de postes « d'experts à la qualification D », qui permettront de créer au sein des équipes un véritable parcours professionnel.

LA CFDT ALERTE LA DIRECTION SUR L'ÉQUILIBRE VIE PRO / VIE PERSO

Depuis leur création, les centres RCAD ont pour la majorité d'entre eux développé des compétences. Pour la CFDT, il est nécessaire de préserver

et de valoriser ces compétences. La mise en place d'un traitement automatisé de certaines demandes ne doit pas faire oublier les nombreux cas où l'expertise des différentes équipes est indispensable.

LA DIRECTION A FAIT LE CHOIX HISTORIQUE DE FAIRE VENIR LES AGENTS SUR LES RCAD AU FIL DES RÉORGANISATIONS LOCALES

La majorité de la population des centres RCAD est composée d'agents ayant déjà vécu une à plusieurs réorganisations récentes et ayant accepté d'allonger leurs temps de trajet, de modifier leurs horaires et leur équilibre vie perso / vie professionnelle. Ils ont également accepté de se former à un nouveau métier. Ces éléments importants sont à prendre en compte si la direction envisage de faire évoluer l'emploi sur les centres RCAD.

LA CFDT DEMANDE UNE AUGMENTATION DU NOMBRE D'AGENTS DANS LES RCAD

La fin de la surtaxation vient se rajouter aux nombreuses suppressions de poste de vendeurs alors même que le nombre de réservations ne cesse d'augmenter ces derniers mois. Ces deux phénomènes ajoutés à la communication de l'entreprise qui incite fortement les clients à téléphoner entraînent une hausse importante du nombre d'appels au 3635. Un état des lieux précis sur le nombre d'appels et de dossiers à traiter par rapport au nombre de postes et aux conditions de travail des agents RCAD est donc à réaliser très rapidement afin d'adapter les organisations à cette hausse d'activité. La CFDT demande des créations postes aux RCAD.

LA CFDT DEMANDE QUE LA GRATIFICATION DE CET ÉTÉ SOIT ÉGALEMENT DÉPLOYÉE AUX AGENTS DU BACKOFFICE ET DE L'HYPERVISION DES RCAD

La CFDT a obtenu que l'ensemble des agents ayant permis à l'entreprise de faire face à l'accroissement important de charge de travail lors de la préparation de la période d'été soit récompensé. La CFDT constate que la mesure a bien été octroyée aux agents du front office. Nous demandons que l'ensemble des agents des RCAD ainsi que l'équipe de l'hypermision et le backoffice (qui ont également fourni des efforts considérables dans cette période) soient à ce titre également valorisés pour leurs implications professionnelles. ●

