



CENTRES D'APPELS

Au bout du fil !

La liberté syndicale ne s'use que quand on ne s'en sert pas

MARS 2012 – BULLETIN N° 3

NON À L'UNIFORMISATION !!!

Lettre ouverte aux organisations syndicales CFDT, CFTC et CFE-CGC, en charge de la négociation des métiers repères dans le secteur des centres d'appels prestataires.

Camarades,

Nous vous envoyons cette lettre ouverte afin de vous interpeler sur votre positionnement dans les négociations actuelles avec le Syndicat Professionnel des Centres de Contact (SP2C), portant sur la définition des nouveaux métiers repères dans les centres d'appels prestataires et de leur positionnement dans la grille de classification.

Il ressort de vos propositions respectives que vous avalisez la proposition du patronat de fusion de l'ensemble des métiers de contacts clients en un seul et unique vocable de « Téléconseiller ».

Si tel était bien le cas, vous iriez à l'encontre de l'intérêt même des salarié-e-s, mais aussi de vos efforts pour construire une réelle filière métiers de la relation client.

Car comment pourrions-nous créer une telle filière avec un seul métier repère ? Et quelles seraient les possibilités d'évolution de carrières ou de reconnaissance des compétences acquises des conseillers-clients quand ceux-ci auront tous la même qualification ?

A lire vos propositions, il semblerait que la seule reconnaissance et évolution possible seraient par une évolution des coefficients à

l'ancienneté.

Cela serait méconnaître la réalité de la profession et du métier de conseiller-client. Même le SP2C reconnaît sur son site l'existence de « trois fonctions pour les centres de relations clients :

La fonction service qui rassemble toutes les opérations d'information, d'assistance, de suivi de dossier, de traitement des réclamations.

La fonction commerciale qui regroupe des opérations de prospection, de vente, d'analyse et d'enquête.

La fonction support qui regroupe les actions d'assistance technique ou de hotline pour aider les clients à régler des problèmes techniques. »

Des fonctions qui nécessitent des compétences différentes et qui

doivent être reconnues comme telles.

Voici pourquoi, nous vous invitons à bien vouloir revoir vos propositions en matière de métiers repères et de refuser toutes nouvelles discussions sur ce point tant que la SP2C n'aura pas fait une nouvelle proposition. Une plus apte à permettre une véritable reconnaissance des compétences des conseillers-client tout en leur définissant une perspective d'avenir et déroulement de carrière, grande absente du projet patronal.

Nous avons la possibilité, tous ensemble, d'œuvrer à la construction d'une filière professionnelle où celles et ceux qui y travaillent pourront se reconnaître et s'y épanouir. **Alors ne gâchons pas cette possibilité !**

Bulletin d'adhésion

Nom et prénom : _____

Adresse personnelle : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Tél. : _____

Courriel : _____

Nom entreprise : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Secteur d'activité : _____

Catégorie professionnelle (cocher la case correspondante) :

- Employé Technicien Agent de maîtrise
 Cadre Ingénieur