



FÉDÉRATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIÈRE DE LA COMMUNICATION  
**POSTES – Courrier/DNT**  
**COM**

NOVEMBRE 2009 • Codes A et P

60 rue Vergniaud  
75640 Paris CEDEX 13  
www.fo-com.com  
postes@fo-com.com

# AUDIENCE TÉLÉVENTE

## du 6 novembre

Force Ouvrière a été reçu le 6 novembre 2009  
par la Direction Nationale de la Télévente, à l'ordre du jour :

### 1. COMMISSIONNEMENT 2010 :



Lors de notre audience du 26 juin dernier, sur ce sujet, la DNT nous informait de son intention de mettre en place une réflexion sur le commissionnement pour 2010. À l'approche de la nouvelle année, Force ouvrière a interrogé la direction sur les finalités du commissionnement pour 2010 et les conditions de versement. Nous avons rappelé notre revendication que tout acteur devait percevoir un montant.

La DNT précise qu'effectivement une réflexion a été lancée avec les DVT, RAVT et Superviseurs. Elle a aussi mis en place un groupe de travail avec quelques vendeurs

La Poste mérite un !  
REFERENDUM !

(4 conseillers clientèle et 2 conseillers Stratégiques). De cette réflexion, il ressort :

- un commissionnement basé sur les Chiffres d'Affaire individuels et collectifs et non sur le nombre d'appels et temps de com : importance de valoriser le CA facturé,
- prise en compte de la performance = > critères quantitatifs supérieurs aux critères d'activité,
- animation des plateaux à conserver (challenge),
- équilibre 60 % (plateaux) 40 % (individuel) à préserver,
- répondre aux priorités commerciales.

**Force Ouvrière a revendiqué que les téléopérateurs et les assistant(e)s ventes bénéficient d'un commissionnement afin de reconnaître leur investissement.**

La DNT reconnaît la problématique des téléopérateurs. Pour ces derniers, elle réfléchit actuellement aux possibilités de faire évoluer les téléopérateurs vers une position de conseiller clientèle junior afin qu'ils bénéficient d'un commissionnement. Pour les assistant(e)s, elle rappelle que ce personnel n'a pas pour mission de vendre.

**Force Ouvrière a insisté sur le rôle des assistant(e)s, dès lors qu'ils participent au développement du CA, ils doivent être reconnus et valorisés.**

**FO Communication demande que la DNT engage une reconnaissance financière par quelque moyen que ce soit (réévaluation de leur fonction ou attribution d'une prime sans condition). Tous les acteurs de la télévente quelle que soit leur activité doivent bénéficier d'un retour sur leur investissement.**

Le directeur indique qu'il souhaite valoriser le métier de la vente. Toutefois, il se dit prêt à réfléchir sur la reconnaissance du back office... à suivre de près !

**FO prend acte de cette annonce et mettra en place les actions nécessaires à son aboutissement.**

---

## **2. ORGANISATION DNT**

**FO Communication a souhaité connaître la réflexion de la DNT quant à l'organisation au regard de la situation actuelle.**

**La DNT va-t-elle vers une spécialisation des métiers ? Quelle organisation pour 2010 (harmonisation) ?**

À ce jour, la direction poursuit sa réflexion sur l'organisation. Elle indique qu'elle souhaite valoriser les appels sortants où elle envisagerait d'intégrer majoritairement les vendeurs en appels sortants (fidélisation et prospection) et en appels entrants.

Avant toute mise en œuvre, elle effectuerait un test sur deux plateaux début 2010 et évaluera les résultats. À l'issue de ce test, et selon le bilan, la généralisation sera étendue sur l'ensemble des plateaux.

**FO Communication a rappelé à la DNT, l'obligation pour cette dernière de présenter en temps et en heure cette expérimentation et le bilan qui sera fait aux OS avant toute généralisation (CDSP, CHSCT).**

**FO Communication est intervenue sur la fonction de RH en plateaux.**

La DNT indique que sur ce point, elle envisage sérieusement d'implanter une fonction RH par territoire (6), l'objectif étant d'animer la politique RH du national et la vie des plateaux au plan local.

**Pour FO Communication, identifier un responsable RH par plateau semble devenir nécessaire. Toutefois, cette fonction déjà effectuée par des positions de back office risque de générer quelques modifications dans l'organisation. Il est impératif que ce dossier soit présenté et discuté avant toute installation sur les territoires, ne serait-ce que sur les conditions de comblement et les missions. Quant au niveau de classification, nous avons revendiqué le III.3.**

---

### **3. REPORT DES CONGÉS ANNUELS**

**Force Ouvrière est reintervenu sur le report de congés rappelant les modalités prévues par le BRH de 1986 (doc 115) qui permet aux agents de reporter sous certaines conditions une partie de leur CA (2 fois les obligations hebdomadaires de travail hors RE et Boni). FO n'accepte pas le chantage et les interprétations locales qui tendent à imposer ici et là 3, 4 ou 6 jours maxi.**

La DNT précise que sa démarche s'inscrit dans le cadre de la politique nationale du Courrier de réduction de la dette sociale et de demander aux personnels un effort en matière de prise de congés. En décembre 2008, le report de CA au sein de la Télévente était, par agent, en moyenne compris entre 9 et 10 jours. La Direction s'est engagée auprès de La Poste à ramener à 8 jours ce report au 31 décembre 2009, en incitant les télévendeurs à prendre leurs congés. L'objectif n'était pas d'imposer la directive mais de sensibiliser le personnel. Une note interne sur les reports de CA sera élaborée en 2010.

**Pour FO Communication, sensibiliser le personnel à poser leurs CA sur l'année est une chose. Cependant, nous refusons que les agents qui auraient un reliquat supérieur à 8 jours soient pénalisés. La crise, les agents la subissent aussi, La Poste ne doit pas ajouter aux difficultés de chacun, de nouvelles contraintes injustifiées qui risqueraient de les démotiver.**

La DNT se dit d'accord sur la sensibilisation. Elle n'envisage pas de menacer les agents qui n'auraient pas pu réduire leur reliquat... À surveiller !

---

### **4. SANTÉ AU TRAVAIL... TOUJOURS LE STRESS**

**FO Communication est revenue sur ce dossier et a demandé explicitement que la DNT mette en œuvre un chantier sur la souffrance au travail.**

**De par son activité, la Télévente génère du stress : envie des vendeurs de réussir la vente, d'atteindre leurs objectifs.**

**Cependant cette volonté de réussir ne doit pas se retourner contre eux via une pression managériale, une productivité accrue. Notre revendication n'est pas d'apprendre uniquement aux agents à gérer leur stress mais surtout de reconnaître cette pénibilité, de combattre ce stress induit par l'organisation, les méthodes de management...**

**La souffrance au travail doit être maintenant pesée, combattue et reconnue.**

La DNT estime qu'il s'agit d'un enjeu managérial. Elle est consciente que la santé au travail conditionne les résultats. Selon elle, la satisfaction des clients, la réalisation du CA ne peut se concrétiser sans prendre en compte la satisfaction des agents, le bien être au travail.

**Dans ce sens, elle souhaite agir sur deux axes :**

■ **Améliorer et aménager les conditions de travail (siège, tapis de souris...),**

*La DNT nous indique dans ce cadre qu'elle a acheté une première vague de 150 sièges ergonomiques qui seront déployés sur les plateaux selon les priorités. De plus, une centaine*

de souris correspondant aux critères de prévention vont être testées sur trois plateaux (Rennes, Fontenay et Lyon). Si le test est concluant, elles seront généralisées sur les 8 plateaux.

■ **Management de proximité,**

La DNT est consciente qu'il faut prévenir les risques psychosociaux (stress, souffrance). Elle estime que les managers de proximité (DVT, RATV) doivent être désormais les premiers acteurs de la lutte contre le stress. Ils ne doivent pas le générer. La recherche d'une nouvelle organisation incluant un management plus proche des acteurs de la vente s'inscrit dans ce sens, c'est leur mission de prendre en compte ce phénomène et d'apporter leur aides aux agents.

**Pour FO, la direction doit aussi prendre en compte le stress de l'encadrement et agir sur ce problème en apportant des solutions dans l'organisation. D'où l'importance de mettre en place rapidement :**

- **les moyens humains et financiers pour analyser les causes et mettre en place les actions nécessaires à la suppression du stress généré ;**
- **la reconnaissance de la pénibilité du travail ;**
- **la reconnaissance de la souffrance au travail (TMS et stress) ;**
- **la reconnaissance et la quantification de la pénibilité due à l'activité exercée ;**
- **la reconnaissance des fonctions à risque (Stress et TMS) et les aménagements qui doivent en découler ;**
- **la conciliation vie privée et vie professionnelle : agir sur l'organisation du travail ;**
- **la durée du temps de travail ;**
- **l'octroi de jours de repos supplémentaires...**

**La souffrance au travail  
ne doit pas devenir une fatalité !**

**FO :** vos revendications,  
notre combat !

**B u l l e t i n d ' a d h é s i o n**

Prélèvement des cotisations :

**OUI**  **NON**

Bulletin à remettre  
au responsable  
local ou à retourner à :

NOM : .....

ADRESSE : .....

PRÉNOM : .....

EMPLOYEUR : .....

MAIL : .....

ÉTABLISSEMENT : .....

DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU : .....

À COMPTER DU : .....

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : .....

À ....., LE .....

TÉL : .....

SIGNATURE

**FO COMMUNICATION  
60 RUE VERGNAUD  
75640 PARIS CEDEX 13**

**La Poste mérite un  
REFERENDUM !**