



# La spécialisation ne doit pas rimer avec division !

Au motif d'une meilleure satisfaction de la clientèle en matière d'offre et de qualité (améliorer l'offre dédiée et le suivi), d'une meilleure performance (fidélisation), d'anticiper sur l'évolution de l'activité (baisse de trafic) et des marchés (concurrence), la Télévente a décidé le 18 mai de mettre en œuvre son projet « la spécialisation des métiers » **tout un programme !**

De l'expérimentation... au déploiement, entre vitesse et précipitation... nous voulons un suivi avec possibilité de corriger les dysfonctionnements !

Force Ouvrière (voir déclaration) est intervenue et a interrogé la Direction sur la nature de cette CDSP : s'agit-il d'une information ou d'une concertation avec possibilité de se revoir ? Pour

la DNT, forte des expérimentations (?), notamment sur Lille, nous sommes en phase de déploiement sur l'ensemble de la Télévente => pas d'autre CDSP.

**FO a revendiqué une audience et une commission de suivi avant la fin de l'année.** En effet, avant la généralisation, la direction devait nous présenter le bilan des tests (en avril). Aujourd'hui, il ne s'agit plus d'un projet (comme indiqué sur le document présenté) mais du déploiement sur les plateaux, ce qui s'apparente à un passage en force ! FO n'accepte pas cette situation car, à ce jour, trop d'interrogations sur cette nouvelle conception d'organisation demeurent. **La DNT ne pourra pas faire l'impasse sur la mise en place, et c'est un minimum, d'une commission de suivi afin de rectifier le tir si nécessaire !**

## La spécialisation... en guise d'évolution !

### Attention à la séparation physique des activités !

#### 1. La mise en place en quelques points :



Rappel : sur 2 millions d'appels, 25 % sont entrants et 75 % sortants.

- **Dimensionnement des équipes :** il devrait être de 1/4 entrants et 3/4 sortants... mais la DNT ne souhaite pas de normes figées... En clair le Directeur de plateaux pourra ajuster !
- **La sélection** se fera localement au travers d'entretiens (souhaits des agents) et des grilles de Cap compétences. La DNT précise que l'objectif est aussi de faire progresser les conseillers et de mesurer cette progression. Identifier les « collaborateurs » à fort potentiel.
- **La formation** suite aux entretiens : élaboration d'un plan de formation individuel en concertation avec le vendeur en tenant compte des grilles de Cap compétence.
- **Managers :** en plus des formations sur les méthodes de ventes et débriefs d'écoutes, un effort sera fait sur leur rôle de développement de leurs collaborateurs... formation au management... à suivre !

#### 2. Objectifs et Missions... vous avez dit spécialisation... ou division ?



- **Entrants :** 35 à 45 appels par vendeur et par jour, répondre à la demande, atteindre les objectifs qualitatif et quantitatif, maîtrise des offres Courrier, respecter les méthodes et procédures, être attentif aux pics d'activité (attention aux pauses ?), renseigner « Phare/Comet » en favorisant la saisie de ligne

- **Sortants:** 38 à 45 appels par vendeur et par jour, 3 types d'appel : fidélisation, apportage, prospection, respecter les méthodes et procédures, gérer les potentiels découverts à plus de 2 mois (moins de 2 mois => entrants), promouvoir les produits « campagne », atteindre les objectifs quantitatifs (CA...) et qualitatifs (taux concrétisation...), savoir s'organiser (gestion « ma to do »), maîtriser les offres Courrier, développer la satisfaction clients...
- **Conseillers Stratégiques:** portefeuille fermé clients à fort potentiel (soit CA tous produits confondus entre 10 et 15 K€, ou 4,5 K€ en MD, soit un développement conséquent nécessitant un suivi spécial), atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs, capacité à analyser les plans d'actions, maîtriser les offres courrier, gérer efficacement son portefeuille...
- **Téléopérateurs,** ils intègrent les équipes téléventes : savoir utiliser les méthodes et procédures, renseigner « Phare/Comet », connaître l'ensemble de l'offre Courrier, respecter les objectifs fixés (quelle différence entre respecter et atteindre!), réaliser des appels sortants auprès d'entreprises (enrichir la base de données clients en qualification ou détection potentiel) transférer clients à potentiel vers les sortants et... VENDRE directement des offres simples... Waouh ! Ça vaut au moins le II.3 !
- **Superviseurs Entrants et Sortants (III.3) :** garantir l'atteinte des objectifs de vente et de CA, garantir le respect des méthodes et procédures, développer les compétences des vendeurs, piloter quotidiennement son équipe (nombre d'appels, temps d'appels, respect méthode talents...), organiser l'activité de l'équipe (sup sortants), optimiser l'activité en fonction des flux (sup entrants) ! assurer 100 % décrocher pour l'ensemble de la DVT (sup entrant), analyser qualité des campagnes (sup sortant)...
- **Des Superviseur téléopérateur (III.2... pourquoi cette différence ?) :** assurer le management et le développement des compétences ; mise en place politique marketing clients, organiser l'activité de l'équipe... et contribuer à l'efficacité des appels entrants en mettant à la disposition des conseillers entrants des téléopérateurs... À quand ma promo !

**Pour Force Ouvrière, la spécialisation aurait mérité une autre approche et mise en œuvre. En confondant vitesse et précipitation, la DNT prend le risque de démotiver son personnel, de fragiliser son organisation. La spécialisation n'aura-t-elle pas pour effet de cloisonner les conseillers dans une activité, de mettre en place des perspectives d'évolution professionnelle différente ?**

**En termes d'évolution des effectifs, la DNT devra revoir sa position. En effet, la spécialisation, ou**

**la segmentation a pour objectif de professionnaliser davantage les conseillers. Le respect de la réglementation en matière de parentalité (ASA familiale pour enfants malades de droit), de congés, de remplacement des absences diverses, devront conduire la direction à recruter pour atteindre les résultats fixés.**

**Au regard des évolutions et des objectifs, nous revendiquons un nouveau pyramidage, une revalorisation des fonctions (niveau N + 1).**

**Dans l'immédiat, tous les téléopérateurs doivent passer en II.3.**

**Au-delà de cette réorganisation, la question de la prise en compte de la santé au travail (la grande absente du dossier) demeure plus que jamais d'actualité ? Quelle conséquence aura cette spécialisation sur les conditions de vie au travail des agents ?**

**Au final, la direction a accepté de réunir une commission de suivi vers la fin de l'année. Pour FO, c'est une moindre mesure, nous demandons une audience !**

NOM : .....  
 PRÉNOM : .....  
 EMPLOYEUR : .....  
 ÉTABLISSEMENT : .....  
 GRADE/NIVEAU : .....  
 N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : .....

ADRESSE : .....  
 EMAIL : .....  
 DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE  
 À COMPTER DU : .....  
 À .....  
 LE .....  
 SIGNATURE

Prélèvement des cotisations :

OUI  NON

Bulletin à remettre  
 au responsable  
 local ou à retourner à :

**Bulletin  
 d'adhésion**

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