



COM

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

Télévente...

# AUDIENCE direction nationale télévente



FO : vos revendications,  
notre combat !

FO COM a été reçue en audience le 26 juin dernier par le directeur de la Télévente, M. Alain Drillet, accompagné de M. Laurent Joffre, responsable ressources humaines. À l'ordre du Jour :

## 1. Organisation Télévente (Tv) :

Force Ouvrière rappelle l'engagement du personnel depuis la création de la Télévente, en 2003, et la dernière réorganisation, fin 2006, ainsi que leurs inquiétudes : sentiment d'être le parent pauvre de la filière commerciale, devenir de la Télévente à un moment où pour endiguer la baisse du chiffre d'affaire (CA) le Courrier restructure ses services (la filière commerciale Face à face (FAF) : dossier efficacité commerciale en 2008). Quelles sont les orientations stratégiques que prévoit la DNT en matière de conditions de travail, de reconnaissance professionnelle et d'organisation de la Télévente (Tv) ?

**Le Directeur** explique que la Poste ne va pas très bien (plus de 121 m€ de retard par rapport à l'objectif : chaque mois le CA baisse de 63 m€). Il faut aller chercher le moindre euro. Cependant, la Télévente résiste mieux que le FAF. Nous nous comportons mieux que les autres canaux de Vente. La Tv a su dès le début 2009 prendre le challenge à bras le corps, par exemple la collecte et remise depuis début 2009, opération reconquête. Certes la DNT n'est pas à l'objectif mais elle n'en est pas loin. Nous avons de bons résultats en « DATA » (pas encore en CA mais en production commerciale). Le Directeur de la DNT précise que la Télévente est au début de son développement, c'est un canal de vente, pivot du multicanal. Il n'est pas question pour le moment de revoir la structure.

**Concernant l'organisation, la DNT indique** que chaque plateau a sa propre organisation (exemple : six organisations du Back office différentes, cela devient ingérable par rapport à la structure des ADV). Nous avons une organisation très structurée à Marseille J/J +1 et Bordeaux sur le Marketing/Gestion. La DNT s'interroge donc sur une organisation efficace et en phase avec les autres services de la Poste. Elle souhaite mettre en place une harmonisation des process et des modes de fonctionnement, préciser les missions de chacun. Selon La Poste, il faut regarder les pratiques gagnantes et les diffuser sur les autres plateaux.

Pour Force Ouvrière, la Télévente représente un atout pour le développement du CA de la Poste. Cette réussite ne pourra se faire sans placer le personnel de la Télévente au cœur des ambitions, sans prendre en compte leur professionnalisme et leurs compétences.

FO est intervenue sur la situation de Marseille qui innove en matière d'organisation avec la labellisation (mise en place de deux forces de vente selon les compétences demandées : des vendeurs positionnés sur les appels entrants et sortants et d'autres uniquement sur les appels sortants). Selon nous, cette labellisation pose un véritable problème en termes de reconnaissance, de classification et de « qui fait quoi » ? Le risque de déstructurer l'organisation interne peut être source de démotivation.

La Direction estime que l'expérience Marseillaise de labellisation, si elle possède des éléments positifs « j'ai atteint le niveau x de spécialistes entreprises », elle pose cependant de véritables interrogations :

- A-t-on de bons objectifs ?
- Quid des agents non labellisés.

Elle indique que cette spécificité ne peut s'assimiler à la mise en place de deux forces de vente. Le niveau de classification se détermine en fonction des portefeuilles différents entre CCS et CC. La télévente a été structurée autour des appels entrants, et s'il restait du temps sur les sortants. Certes notre souci est la fidélisation des appels sortants, l'expérience de Marseille est intéressante sur ce plan. Quelques plateaux Télévente ont positionné les meilleurs Conseillers Clientèles sur des appels sortants de prospection. Toutes ces expérimentations locales mériteraient d'être analysées de plus près.

## 2. Santé, conditions de Travail :

Pour Force Ouvrière, travailler en Télévente est un métier difficile où l'atteinte des objectifs commerciaux et la satisfaction de la clientèle sont deux facteurs déjà porteurs, à eux seuls, de stress. Si à ces contraintes, on ajoute des conditions de travail rendues difficiles en raison du SI non performant (« Ph@re » non adapté), des appels mystères (effectué par ASC, servant à évaluer le respect des procédures en matière de communication), des objectifs quantitatifs en termes d'appels et de temps passé... le personnel de la Télévente subit de facto une véritable souffrance au travail.

Si nous sommes conscients que dans un contexte difficile, le courrier demande une plus grande mobilisation de ses forces de ventes, cela ne doit pas conduire à un management de plus en plus stressant et à une détérioration de la santé des agents et de leurs conditions de travail. Le toujours plus, plus vite et mieux a des limites, même en période de crise !



**En matière de santé et de prévention, FO revendique la mise en place d'une étude sur les risques psychosociaux. Nous estimons que la santé au travail doit être un dossier moteur du CHSCT. À quel que niveau que l'on se situe, le développement commercial ne peut s'effectuer sans la prise en compte et la reconnaissance des contraintes du métier, de l'intégration dans les organisations de travail de la santé des agents et de la lutte contre toute forme de stress créée par l'activité ou de l'organisation. Les agents ont besoin d'un peu de souffle dans leur condition de travail. Mieux vaut prévenir que guérir !**

Pour la direction de la Télévente, qui dit période difficile au niveau commercial, sous entend forcément plus d'effort (donc pression). Toutefois, cela impose également que le rôle du management évolue vers plus de soutien aux vendeurs. Très concrètement, chaque superviseur doit avoir sa propre équipe, développer les compétences pour l'augmentation du CA, apporter le soutien et l'aide aux conseillers clientèles. Il doit savoir transmettre les argumentations, les objections... Un conseiller clientèle qui vient le matin doit pouvoir compter sur son Sup en cas de besoin. Le soutien ne se délègue pas. Le sup doit être une « hotline de premier niveau ». C'est l'un des points qu'entend développer la DNT. C'est le sens même de la démarche TALENTIS (formation sur les méthodes de vente et d'appui). À noter : 75 % des superviseurs n'ont pas eu cette formation.

Sur le Stress et la santé au travail, le directeur estime que c'est un vrai enjeu managérial pour La Poste. Les absences pour maladie représentent à la Tv, au 1<sup>er</sup> quadrimestre, plus de 10 jours/an/agent (moyenne de la Poste 8 J). On doit s'interroger sur leur origine ? Un agent stressé risque d'être plus souvent en maladie... Une absence longue pour maladie est souvent précédée d'absences courtes. C'est parfois un signe avant-coureur d'un réel problème de santé. L'absentéisme peut être révélateur de risques psychosociaux. En replaçant sur leurs missions de proximité les Superviseurs (1 pour 6 à 8 vendeurs), les situations délicates pourront mieux être identifiées.

**Concernant « Ph@re »**, le directeur reconnaît que cet outil n'est pas tout à fait adapté à la Télévente. Une étude est en cours pour trouver ou améliorer le système.

**Enfin, sur les appels mystères (ASC)**, ils ne constituent qu'un moyen pour dire à un instant donné voilà ce qu'on a entendu. C'est avant tout un outil managérial qui ne devrait pas conduire à une notation. La DNT va observer si les critères sont objectifs. Les Grilles ASC ne sont pas les grilles de la méthode Talentis (Contrat ASC sur 3 ans...) À nous de voir le briefing et la manière de l'interpréter.

Selon FO, la prévention des risques et le suivi médical des agents doivent être, au même titre que les objectifs, une priorité. La Télévente est constituée majoritairement de femmes, la DNT ne peut ignorer cette situation et ne pas la prendre en compte en matière d'égalité professionnelle notamment lors d'absences pour enfants malades. Nous mettons en garde la DNT sur la tendance qui se développe à La Poste et au Courrier avec « Présencéo » en matière de suivi des agents malades et des entretiens de retour. Nous estimons que l'analyse de l'arbre des causes des arrêts maladie doit s'effectuer dans un cadre pluri disciplinaire avec les acteurs de la santé (Médecin de Prévention, APACT...) et le CHSCT, et non être laissée à la libre interprétation des managers ! Le CHSCT doit être consulté sur ce dossier. L'analyse des absences doit identifier COM, ASA, maternité et non globaliser l'ensemble. FO n'acceptera pas que les agents absents pour maladie soient culpabilisés. Nous demandons que le dossier Talentis soit aussi présenté en CHSCT.

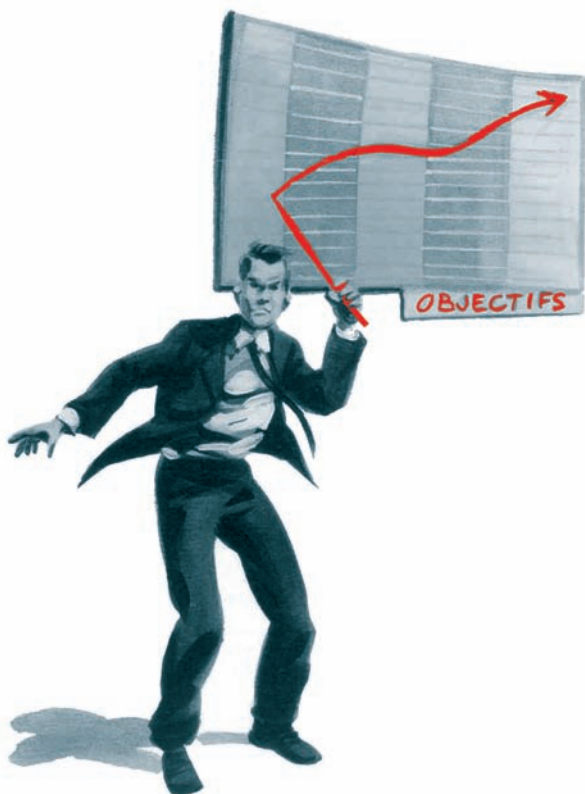
**La direction indique** qu'elle sera vigilante sur le déploiement Présencéo. Il n'est pas question de générer de la pression supplémentaire. C'est un outil qui devrait nous permettre de suivre l'évolution des absences. En cas de dérapage, la direction se dit prête à recadrer.

### 3. Commissionnement :

Les objectifs fixés sont différents sur chaque plateau ! Ils sont également individualisés par conseiller. Le commissionnement est calculé en fonction des objectifs collectifs décidés au plan national (pour 40 %) et de ceux fixés individuellement au sein des plateaux (pour 60 %) sur l'ensemble de la gamme produits.



**FO revendique que l'ensemble du personnel de la Télévente bénéficie d'un commissionnement, qu'il soit vendeur ou non, car tous participent à leur niveau au développement du Chiffre d'Affaires (CA).**



FO estime que le calcul du commissionnement doit s'effectuer prioritairement sur le CA réalisé et non, comme aujourd'hui, en prenant en compte les aspects quantitatifs : volume d'appels, temps de com., appels sortants, attitude face aux appels mystères... Ces éléments ne devraient constituer que des indicateurs permettant la réalisation des objectifs. Le mode de calcul actuel génère de nombreux problèmes. Quid des agents ayant une maîtrise sur tel produit plutôt que tel autre ? Quid des conseillers positionnés uniquement sur des appels sortants ? Quant à l'individualisation des objectifs, FO estime qu'elle doit être discutée avec les acteurs de la Télévente.

De plus, dans un contexte de crise, la Direction du Marketing Commercial a revu à la baisse les montants sur certains produits commissionnés (Exemple : affranchigo...) mais n'a pas pour autant adapté sa politique en matière d'objectifs. Quid de l'identification des portefeuilles entre les Conseillers Clientèle Stratégique et ceux des Conseillers Clientèle, dès lors que tous font le même travail ? Le commissionnement sera-t-il revu en 2009 par rapport aux objectifs ?

Quant au challenge entre plateaux, nous tenons à alerter la DNT sur les dangers que peut revêtir cette forme de compétition pour devenir « le maillon fort » de la chaîne, notamment en matière d'aggravation de la pression et du stress... et cela que l'on soit vendeur ou encadrant.

**Le Directeur indique** que le commissionnement 2009 a été discuté avant son arrivée. Il ne peut être modifié en cours d'année. Cependant, pour celui de 2010, il souhaite engager une réflexion avec les directeurs, les responsables agence Télévente et superviseurs pour améliorer le système de commissionnements. La télévente est animée sur des objectifs de moyens et non de résultats. La DNT entend notre demande de ne commissionner que sur le CA facturé et non sur le déclaré. Elle estime que les objectifs quantitatifs liés au nombre d'appels et au suivi donnent lieu à un vrai débat : Comment tenir compte de ces éléments sans pour autant pénaliser le commissionnement ? Quant au challenge, il est fait pour récompenser et non pour démotiver. Concernant la stratégie et l'identification des portefeuilles entre CCS et CC, l'évolution n'est pas de mettre tous les vendeurs en III.2.

**FO demande que les conseillers puissent participer à la réflexion sur le commissionnement et que ce dossier nous soit présenté en bilatéral avant application.**

## 4. Temps de Pauses et congés annuels

**FO est ré intervenue sur le travail sur écran et le temps de pauses. Nous demandons que ce dossier puisse être abordé au travers du CHSCT. FO précise que tout agent travaillant sur écran doit avoir un suivi médical régulier et bénéficier de temps de pauses supplémentaire.**

Concernant les congés, nous rappelons que le BO de mars 1986, doc 115, régissant les CA demeure toujours d'actualité. Par conséquent, la décision d'imposer le « ZÉRO REPORT » de CA en FIN D'ANNÉE est contraire au texte en vigueur. De plus, ce texte stipule les conditions de report des CA d'une année sur l'autre. Il indique également les différents tours de congés, à savoir :

- un premier tour de juin à septembre,
- un deuxième tour d'octobre à fin avril de l'année suivante.

**FO demande le respect du texte et des droits du personnel. Que La Poste incite le personnel à déposer leurs congés est une chose ! Qu'elle en « interdise » le report est inacceptable.**

**Le directeur déclare** que pour les CA il appliquera les règles. Quant aux ASA pour événements familiaux, il fait confiance aux managers pour donner satisfaction aux demandes déposées.

**Pour FO, cette audience a permis de poser les bases de nos revendications. La création de la DNT doit apporter des réponses aux attentes du personnel de la télévente en matière de reconnaissance professionnelle, d'amélioration des conditions de travail et de préservation de la santé.**

**D'autres points ont été abordés au cours de cette audience : le nombre de formateurs par plateau, la situation du plateau d'Issy les Moulineaux, la problématique des lignes « Box » (dégrouper téléphonique) polluant le plateau de Fontenay S/ Bois qui mobilise chaque jour 3 conseillers. La direction doit nous apporter des réponses en septembre lors de notre prochaine rencontre. Toutefois sur les box, la DNT est soucieuse de cette situation et a pris contact avec France Télécom pour trouver une solution.**

### Contact FO

**Karine Berton : [berton.karine@wanadoo.fr](mailto:berton.karine@wanadoo.fr)**

**Souhila Ouachemi : [souhila.ouachemi@laposte.fr](mailto:souhila.ouachemi@laposte.fr)**

## 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 .....

.....

SIGNATURE

TÉL. : .....

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