

Un rendez vous important

Les Négociations Annuelles Obligatoires 2010

La reconnaissance d'un métier, Conseiller de clientèle : Une profession à part entière

Depuis 20 ans nous assistons à un essor des services à la clientèle via des hotlines, Laser contact qui appartient au Groupe Laser détenu par le Groupe Galeries Lafayette et Cetelem-groupe BNP Paribas a su tirer son épingle du jeu.
Implanté à Poitiers depuis 1999, Laser Contact ne cesse de se développer.
Entreprise rentable, sa plus grande difficulté est le recrutement et le maintien des salariés au poste qu'elle propose.

La création des hotlines telle que nous les connaissons à vu l'émergence d'un nouveau métier :
CHARGE de CLIENTELE.

Qu'en est-il aujourd'hui de la reconnaissance de cette nouvelle profession ?

Si l'entreprise Laser Contact reçoit une certaine reconnaissance de la part de ses clients au travers des distinctions dont elle est honoré, Total et Marionnaud viennent d'être reconnus «Elu Service client de l'année 2011» dans les catégories « Service aux automobilistes » et « Cosmétique », l'on ne peut que faire un constat amère quant on se place du point de vue des salariés.

Pourtant, c'est bien grâce au professionnalisme de chacun que l'entreprise se distingue.

Conseiller de clientèle est une profession à part entière qui nécessite une véritable formation : le savoir faire et des qualités humaines : le savoir être.

Ce métier demande des connaissances minimum en informatique par l'utilisation de différents logiciels et bases de données, une culture générale différente suivant les produits, des qualités rédactionnelles et orthographiques, dans certain cas la connaissance de plusieurs langues et pour terminer une capacité dans la relation humaine et dans la maîtrise de soi.

Aujourd'hui les salariés qui subissent une forte pression face au objectif de l'entreprise souffrent d'autant plus d'un manque de reconnaissance,

Ceci se traduit bien entendu par un fort taux d'absentéisme et une importante rotation des salariés comme sur l'activité EDF.

La politique actuelle, menée au niveau du service des ressources humaines et de la gestion du personnel, qui conduit à sanctionner, par des absences injustifiées, les salariés ne résoudra pas cette problématique. Au contraire elle amène les salariés à envisager de quitter l'entreprise.

Le fait que l'entreprise perçoive une subvention du conseil général de la Vienne ne résoudra pas non plus le problème de la pérennisation des emplois car celui-ci n'est pas du à une problématique de moyen mais aux conditions de travail et à un manque profond de considération de la personne humaine.

Ce fait ne peut qu'amener les salariés à penser qu'ils ne sont que des pions monnayables.

Cette reconnaissance salariale se fait par la récolte pour chacun du fruit de son travail, la mise en place d'un véritable statut professionnel, l'amélioration des conditions de travail, l'adaptation de l'entreprise à une population majoritairement féminine, une meilleure prise en compte des besoins en formation continue, une attention particulière sur les risques psychosociaux, une révision en profondeur de sa politique de communication interne tant au niveau de son organisation qu'à la diffusion de l'information qui concerne directement les salariés et une véritable reconnaissance des instances représentatives du personnel.

Cette réflexion amène aux demandes suivantes
dans le cadre des **Négociations Annuelles Obligatoires**

Salaires, primes et avantages :

- Une **augmentation** des salaires d'un minimum de **3,5%**
- Une **revalorisation des différentes primes** (Intéressement, participation, vacances etc..)
- La mise en place d'une **prime d'ancienneté** aiderait au maintien des salariés dans l'entreprise
- Mise en place d'un **13^{ème} mois** à la place des primes vacances
- Revalorisation du **ticket restaurant à 7 €** (4,5 employeur, 2,5 salarié)

Avantages sociaux :

- **6 journées enfants malades** > L'entreprise finançant déjà les 3 premiers jours lors d'un arrêt de travail, cela ne change rien à ce niveau. Au moins, les ou les salariés concernés n'auraient pas le sentiment de tricher en se faisant arrêter par son médecin alors que c'est son enfant qui est malade. Il faut ajouter que cette mesure est importante en termes de reconnaissance sociale dans une population dont la moyenne d'âge augmente chaque année.
- L'entreprise propose et participe à une mutuelle dont bénéficie les salariés, celle-ci propose 2 options à la charge du salarié. Le taux maximum de prise en charge est aujourd'hui trop faible. Toujours avec la participation du salarié, **la mise en place par la mutuelle d'une option 3**, pour une meilleure prise en charge de l'optique et des soins dentaires, serait souhaitable.

Parcours professionnel au sein de l'entreprise :

- Un travail est nécessaire sur **l'évolution des carrières dans l'entreprise**, par une garantie d'égalité, une véritable action de formation continue garantissant sa qualité, une refonte des grilles des évaluations annuelles pour les rendre plus objectives.
- Concernant les niveaux dans l'entreprise, le fait qu'en fonction de l'activité et du nombre de média, le salarié peut être rétrogradé à un niveau inférieur est dévalorisant pour celui-ci.

La règle devrait être la suivante : **Lorsqu'un niveau est acquis il le reste quelques soit l'activité, même si le salarié n'est pas employé sur la base de ses compétences précédemment reconnues.**

Conditions de travail et accueil des salariés :

- Depuis longtemps, les différentes instances représentatives du personnel réclament des salles de pause digne de ce nom et des locaux pour les élus, il semblerait qu'enfin notre doléance est été entendue.

La direction, répondant à ses obligations, a comme projet la **création d'un « Lieu de vie » qui regroupera une vaste salle (+200m2) pour la prise des repas et un ensemble d'espaces consacrés aux différentes instances représentatives du personnel. (CE, DP, CHSCT, Syndicats).**

On ne peut que souhaiter que ce projet aboutisse le plus rapidement possible car il répond bien à nos persistantes demandes.

- Bien entendu les salles de pauses actuelles doivent être maintenues avec des points de conservation des aliments, et il ne serait pas un mal d'y installer **des fontaines à eau** qui répondraient à un devoir de l'employeur de donner **accès à l'eau potable dans des conditions d'hygiène respectables**.

Risques psychosociaux

- Laser ne peut minimiser les risques car ils ne sont jamais nuls. Le stress existe sur les différents services avec plus ou moins d'intensité suivant les individus. Des cas isolés de violence verbale, de pression et d'intimidation sont connus. Cas isolés, oui, mais comme un train ceux-ci peuvent en cacher d'autres.

Les formations anti stress telles qu'elles sont abordée ne résolvent en rien cette problématique trop axées sur l'adaptation au stress

La société Laser contact doit s'engager dans une sincère et véritable réflexion sur ce sujet, notamment sur l'organisation du travail qui est dans bien des cas la source même du stress.

Droit syndical

- Signature d'un **accord sur le droit syndical**, sur la **reconnaissance** et le fonctionnement **des instances représentatives du personnel**.

Aujourd'hui, il y a trop de faits d'entrave aux actions des élus surtout par la rétention d'informations, le non accès à certains documents. Citons la comptabilité 2009 du CE et les conclusions du comité 2008 sur les risques psychosociaux qui sont réclamés depuis des semaines par les délégués du personnel. Des dérives sur le droit de grève ont aussi été constatées. Un dialogue doit être instauré dès maintenant dans le respect de la constitution qui dit dans son préambule :

« Tout travailleur participe, par l'intermédiaire de ses délégués, à la détermination collective des conditions de travail ainsi qu'à la gestion des entreprises. »

« Tout homme peut défendre ses droits ou ses intérêts par l'action syndicale et adhérer au syndicat de son choix ».

« Le droit de grève s'exerce dans le cadre des lois qui le réglementent ».

Le 25 novembre 2010

Gwenél COURTET

Militant et Syndicaliste CGT