

# Peut-on prendre un nouveau départ avec d'anciennes méthodes ??

**DRCF (Direction Relation Clients France) a reçu la CFTC le 25 janvier 2010**

**De nombreux sujets ont été abordés, survolés...la CFTC demande une organisation réelle de ces réunions avec sujets de discussion et de négociation établis à l'avance et envoi des documents en amont !**

**La CFTC veille...et se tient à votre disposition pour...**

**- Les pauses**

La base est 1/12 du temps de travail...le reste doit être de la bonne intelligence...

**- Log / Delog**

Il a pour principe de donner plus de temps avant la prise d'appel pour réinstaurer de la convivialité....

**- Congés**

Les congés ainsi que les samedis égrenés doivent être, avant toutes discussions avec le manager ou PPP, posés dans Anoo...ce qui permettra d'avoir les chiffres réels de refus...

**- Les horaires**

Une expérimentation sur 2 centres : la CFTC veillera à ce que les horaires mis en place soient bien un compromis entre les contraintes des salariés et les contraintes du métier.

**- La PVV**

Bilan en cours...à suivre !!.

# CFTC

**vous défendrez comme Personne**

## - DIVERS

La Direction nous confirme **qu'il n'est pas normal de faire du pro-actif sur des plateaux réactifs**...ils seront plus vigilants quant aux méthodes appliquées par le management pour atteindre les objectifs...**LA CFTC AUSSI !!!**

La CFTC demande à ce que les heures qui ont été prises dans le cadre des intempéries soient offertes. **FT s'engage à passer une consigne dans ce sens.**

La Direction admet **enfin** être allée trop loin avec ACTE.

Au niveau des **Soutiens Métier**, une expérimentation va être lancée afin de recréer les « **hotlines** », permettant ainsi de répondre aux questions des Conseillers Clients. Dans un 1<sup>er</sup> temps, 15 personnes à Strasbourg répondront à 2 AVSC. France Télécom nous explique que **les formations, désormais, ne seront plus uniformes**, elles seront adaptées au niveau et aux compétences de chacun.

La CFTC signale qu'il y a beaucoup trop d'attente pour faire appel à un soutien !!!...il faut y remédier rapidement **pour le confort de tous !**

Les projets ARCHE et GP Parc nous seront présentés prochainement...

Une fois de plus, devant un discours de la Direction bien connu, basé sur les flux, la productivité et les chiffres, la CFTC a avancé des arguments, basés eux, sur la législation et les droits minimums...

**La CFTC trouve dommage d'aborder encore aujourd'hui les discussions de cette manière...parlons humain, bien-être et progrès social, nous y gagnerons tous !!**

*Les prochaines réunions traiteront donc :*

Du Temps de travail,  
Des Objectifs, PVV,  
De l'organisation du travail,  
Des conditions de travail,  
Des impacts de l'accord Seniors.

# CFTC

**vous défendre comme Personne**