



La CFDT a rencontré la Direction du plateau
Télévente de Lyon le mercredi 21 juin 2023.
L'occasion d'aborder différents sujets :

Dysfonctionnements du SI :

La CFDT estime légitime de revoir les objectifs si les moyens nécessaires pour atteindre ces objectifs ne sont pas donnés aux collaborateurs.

La DVT répond ne pas pouvoir négocier faute de mandat de négociation.

La Direction répond avoir la main pour décider que l'objectif est atteint compte-tenu des difficultés SI, mais doit demander l'autorisation de à la DNT de pouvoir procéder ainsi.

Déontologie :

La CFDT a informé la Direction avoir adressé **un courrier au déontologue de La Poste**. Ce courrier pointe les inégalités persistantes au sujet de la répartition des activités entre les différents plateaux et les vendeurs.

Changement d'horaires :

La CFDT s'étonne que ces changements n'aient pas été présentés en CHSCT. Il ne s'agit pas d'un projet selon la DNT, ce qui explique l'absence de présentation des nouveaux horaires en CHSCT.

Lyon sera aligné sur le cadre national 8h30/18h dicit la DVT.

Pour la CFDT, si la DNT parle d'**horaires collectifs**, alors **tous les plateaux doivent être sur les mêmes horaires**. La DVT répond ne pas pouvoir négocier faute de mandat de négociation.

Apports et résultats :

La CFDT pointe un **fort déséquilibre des apports entre les vendeurs**.

La Direction propose d'interroger les vendeurs de la strate 7 pour connaître leurs besoin pour travailler et atteindre leurs objectifs. À part les apports !

Réponse peu satisfaisante pour la CFDT. Ce à quoi la DVT annonce qu'un contrôle hebdo des managers sera effectué pour **vérifier l'origine des apports**.

Relation Omnicanal :

La CFDT a appris à la DVT que des vendeurs FAF se servent dans les portefeuilles Télévente. **La CFDT veut la garantie que c'est bien le télévendeur qui est crédité comme apporteur** et pas le FAF.

La DVT veut remédier à cela en travaillant avec les managers des FAF et les RAC en Omnicanal. La Direction espère qu'une action sur le SI pour empêcher cela est possible, de façon à verrouiller le créateur.

La CFDT indique que l'outil Click Business est pertinent pour voir ces anomalies.

La CFDT pose l'idée de rencontres régulières obligatoires entre Télévendeurs et FAF pour échanger sur zone, et qu'un retour soit fait aux managers
L'idée est accueillie favorablement par la DVT.

Promotions :

Du 3.1 vers le 3.2, le plateau de Lyon se situe en-dessous du seuil.

3 dossiers seront bientôt présentés. L'**APC** est programmée **début juillet**.

Projets pro :

La CFDT a questionné la DVT sur ce qui sera mis en place pour **aider à la concrétisation des projets professionnels**.

Il sera proposé aux collaborateurs :

- Bilans de compétence avec l'EMRG
- Présence du Chargé de développement
- Forum des métiers à la Télévente prévu à la rentrée
- Favorisation les immersions vers d'autres métiers

*Au-delà de toutes ces interrogations, la CFDT s'interroge sur l'absence de mandat de négociation locale. Comment construire et pérenniser un dialogue social de qualité si les interlocuteurs ne sont pas décisionnaires ?
Fidèle à elle-même, la CFDT sera preuve de pugnacité pour représenter les salariés de la Télévente du mieux possible.*