

## LES TÉLÉCONSEILLERS DE DIRECT ECUREUIL SONT-ILS DES SALARIÉS DE SECONDE ZONE ?

### **Direct Écureuil, bonjour, que puis-je pour vous ?**

Cette phrase, les conseillers de Direct Écureuil la prononcent entre 80 et 100 fois par jour.

Vous les avez souvent en ligne.

Ils sont parfois embêtants, quand ils vous passent un client que vous n'aviez pas envie d'avoir en ligne. Parfois pratiques, quand ils lisent vos 1010 et fixent un RDV avec le client que vous tentiez de joindre depuis des jours.

Vous êtes peut être déjà passé au Centre de Relation Clientèle, pour une séance de phoning ou un PNE.

Tout ça a l'air bien convivial : salle de pause aux tons verts, machines à café...



### **Mais connaissez-vous vraiment leurs conditions de travail ?**

#### **Vivre dignement de son travail ?**

BAC+2 pour la plupart, la grande majorité des téléconseillers sont T2, certains depuis des années.

Coupables de ne pas sur-performer, les téléconseillers se heurtent à de nombreuses promesses non tenues. « *Manque de régularité* », temps d'appels trop longs... Tout est bon pour refuser un passage T3.

#### **La réussite récompensée ?**

Un RDV en phoning = Un M&M's !!

Un challenge gagné = un cerf-volant Caisse d'épargne !!

#### **Faire du travail de qualité ?**

Depuis le déploiement des lignes directes, le nombre d'appels est passé de 4500 à 6, 7, 9000 appels jour ! Certains téléconseillers prennent jusqu'à 150 appels par jour, faisant un travail de standardiste, en communiquant les lignes directes.

Ils gèrent déjà 4500 appels jour. Ils peuvent bien en traiter 6000... Plus de 100 appels jour par TC. Et à peine 1100 euros nets par mois, ils gagnent environ 55 centimes par appel. Le prix d'un Bac+2 ?

#### **Des objectifs adaptés en conséquence du flux d'appels ?**

Certainement pas. Il leur est demandé autant, voire plus, avec moins de matière.

#### **Du temps pour respirer ?**

A 12 appels par heure, il est parfois nécessaire de respirer. Mais pour ne pas trop faire attendre les clients, il est essentiel de maîtriser les pauses.

Une seule personne par équipe à la fois, donc, qui se munira de la peluche écureuil. L'absence de la peluche indiquera aux autres qu'il faut attendre un peu pour la pause pipi.

.../...

Certaines matinées seront trop denses pour prendre une pause. Il faudra donc attendre et la prendre à un moment plus calme. 18h par exemple ?

Les temps de pause sur les services clients étant minutés, gare au téléconseiller qui prendra 11 minutes au lieu des 10 gracieusement accordées par demi-journée, quand l'accord prévoit 10 minutes toutes les 2 heures !

### **Des RTT à poser librement ?**

Pas de congés ni de RTT en janvier. Impossibilité de cumuler 2 jours RTT, ni de les poser avant ou après des congés. Pas de RTT le lundi, le mardi, le samedi. Il est parfois demandé d'annuler une RTT posée pour le surlendemain, là encore l'accord prévoit 7 jours de délai de prévenance.

### **Des salariés traités en adultes ?**

Les micro-ondes de la salle de pause ne sont pas assez propres au goût de la direction ?

Punition collective, tout le monde au coin, on ferme la salle de pause pendant une semaine, obligeant les salariés qui ont l'habitude d'amener leur déjeuner à le prendre dehors malgré la pluie.

On envoie un mail collectif où on explique par A+B qu'il faut décidément responsabiliser ces salariés. Avec raison sur le fond (il n'est pas normal que chacun ne nettoie pas ce qu'il sali...) la forme laissant à désirer et faisant penser à une maîtresse d'école grondant les indisciplinés.

La réponse serait trouvée par la direction : l'équipe qui termine à 20h devra faire un état des lieux et sensibiliser ses collègues. Si aucune amélioration n'est constatée, G D'Anselme a d'ores et déjà annoncé la fermeture définitive de la salle de restauration.

### **Une égalité de traitement avec le réseau ?**

Sûrement pas !!

**Des salaires inférieurs au réseau à tous les niveaux.**

**Une politique de congés et RTT bien plus contraignante.**

**Des récompenses aux challenges dérisoires, humiliantes et méprisantes.**

**Et vous, où serait votre limite, dans cette liste ?**

**Qu'accepteriez-vous avant de crier STOP ?**



**Les téléconseillers de Direct Écureuil sont nos collègues.  
La direction a plutôt l'air de penser que ce sont des sous-salariés.**

**La CFDT ne laissera pas ce mépris perdurer,  
elle s'engage à leurs côtés pour que la dignité soit rétablie.**

*Les délégués syndicaux : Claude Cerqueus, Sylvie Arnaud, Jacqueline Foisseau,  
Jacques Guillerm, Jean-Luc Landais, Claude Roger*