



ASSISES DU NUMÉRIQUE DANS LES CENTRES D'APPELS



04 DECEMBRE
DE 9H30 À 16H30

263 RUE DE PARIS, 93100 MONTREUIL
ANALYSER, S'INFORMER ET SE FORMER



Ce projet financé par le
Fonds social européen dans le
Cadre du programme opérationnel
national 2014-2020
« Accompagner les branches et
les filières dans la réussite de la
transition numérique de leurs
entreprises et de leurs salariés »



POUR SE RENDRE AUX ASSISES

Les assises du numérique dans les centres d'appels
se tiendront en salle Louis VIANNET (salle CCN) au
siège de la CGT, situé à Porte de Montreuil.

POUR VENIR :

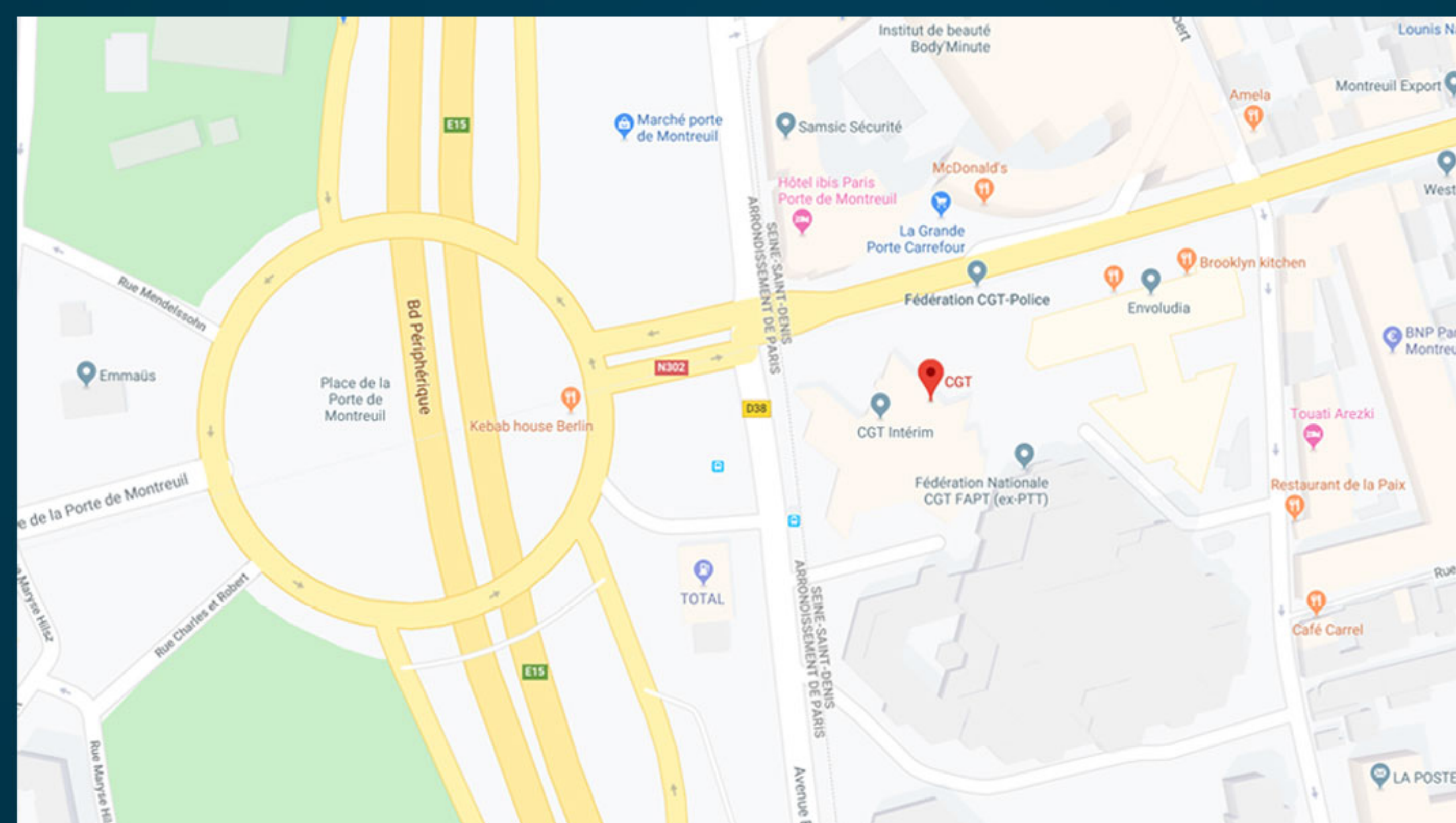
En Tram (3a) : Porte-de-Montreuil

Par la route : Périphérique, sortie Porte-de-Montreuil.

En métro : Porte-de-Montreuil ou Robespierre (Ligne 9).

En bus : Lignes 57, 215, 351, PC2

(arrêts Porte-de-Montreuil), 318 (Etienne-Marcel)



Fédération CGT des Sociétés d'Etudes
263, rue de Paris – 93100 Montreuil



Madame, Monsieur,

Depuis un an, notre Fédération a mené, avec le concours du Fond Social Européen, un travail de prospections et d'analyses conjointement avec des salarié.e.s, des expert.e.s et des actrices/eurs institutionnel.le.s sur l'impact des évolutions des outils numériques sur le secteur de la relation client à distance. En se rappelant que le développement fulgurant de ce secteur est largement attribuable à la diffusion massive de ce qui était appelé à l'époque « les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication » (NTIC).

De fait, l'évolution des compétences et des emplois dans ce secteur est, encore plus que d'autres, intrinsèquement liée aux transformations de l'outil numérique.

Voilà pourquoi, il nous paraissait important de faire le point sur les défis à venir :

1. L'évolution des emplois dans le secteur de la relation client prestataire au vu de son évolution numérique.
2. L'évolution de canaux de relation client avec leurs acceptations par les usagers.
3. Les réponses à apporter à ces évolutions par les partenaires sociaux français avec une comparaison avec ce qui se passe en Belgique.

Nous vous invitons donc à venir prendre part aux différents débats qui se tiendront lors de ces assises et contribuer par votre expérience à la construction de la relation client de demain.

Cordialement,

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT PRESTATAIRE

9H45 - 11H15

L'enjeu syndical, face à la transformation de la relation client à distance qui s'opère en raison de la mutation des outils numériques, est de réfléchir collectivement à des outils améliorant la gestion de l'emploi et des compétences en appuyant les démarches d'anticipation et de gestion des mutations.

En effet, il nous faut pro-actif pour :

- Ajuster et enrichir les actions de formation : accompagner le parcours professionnel des salariés dans un contexte où les postes en relation client nécessitent de plus en plus de qualifications
- Adapter les profils et sources de recrutement
- Réévaluer des salaires en lien avec la «montée en gamme» recherchée en termes de compétences et de qualification
- Faire évoluer l'évaluation et le management de la performance et veiller à la reconnaissance des évolutions professionnelles occasionnées par l'évolution des outils et méthodes de travail
- Transformer le management afin de mieux prendre en compte ces évolutions
- Veiller aux moyens donnés au Directeur de centre d'appel pour permettre que la transformation dont il a la responsabilité soit réalisée dans un contexte bénéfique pour l'ensemble des salariés concernés

C'est sur la base de cet objectif, que nous avons sollicité le Cabinet SEXTANT afin qu'il réalise une étude tant qualitative et quantitative de la situation actuelle et prévisionnelle. Cette dernière nous sera présentée par Isabelle NICOLAS et Marion COSTARD.

CONSTRUISONS UNE RELATION CLIENT À VISAGE HUMAIN

11H30 - 12H30

La révolution numérique, qui s'opère actuellement dans le secteur de la relation client, ne touche pas que les outils utilisés par les salarié.e.s, mais aussi les canaux par lesquels se font cette mise en contact.

Le développement de certains canaux, et l'apparition de nouveaux, pose des questions pour les salarié.e.s en matière d'organisation du travail, du contenu de celui-ci. Et pour les usagers, c'est la question de l'accessibilité à ces nouveaux moyens de communications, parfois imposés, qui interpelle. Car que serait une « relation client » sans usager pour y faire appel. Pour débattre de ce sujet, nous avons convié à une table ronde :

- **Jacques DENOYELLE**, Directeur associé de SECAFI
- **Hervé CUILLANDRE**, chargé de mission digital dans un grand groupe de l'énergie
- **Arnaud FAUCON**, de l'association de consommateurs INDECOSA-CGT
- **Emmanuel MIGNOT**, fondateur de TELETECH International, actuellement conseil en développement Eb-Lab

L'AVENIR DE LA RELATION CLIENT À L'ÈRE NUMÉRIQUE

14H00 - 15H45

L'accélération de la transformation numérique dans le secteur de la relation client ne sera socialement acceptable que si les impacts sociaux sont traités en amont. Pour cela, il est important de sensibiliser les acteurs du dialogue social aux mutations en cours, et à venir, au sein de cette filière et d'aboutir autant que possible à un diagnostic commun fédérant les représentants syndicaux et patronaux autour de propositions communes visant à accompagner le changement auprès des salarié.e.s.

Afin de vérifier l'existence possible d'un diagnostic commun pouvant servir de base à des négociations futures que celles-ci soient au niveau de la branche, du secteur ou de l'entreprise, nous avons convié à une table ronde :

- **Xavier BUROT**, Secrétaire fédéral à la Fédération CGT des Sociétés d'Etudes
- **Manuel JACQUINET**, Editeur du magazine EN-CONTACT
- **Patrick DUBREIL**, Président du SP2C
- **Nicolas DESAINT**, Dirigeant de POLYCONTACTS
- **Claude LAMBRECHTS**, Membre du syndicat CSC-CNE (Belgique)

