



# Au bout du fil !

La liberté syndicale ne s'use que quand on ne s'en sert pas

JUIN 2019 – BULLETIN N° 47

CENTRES D'APPELS

## CENTRES D'APPELS : UN SONDAGE

# POUR MIEUX COMPRENDRE LA TRANSITION NUMÉRIQUE DE VOTRE POINT DE VUE !



Ce projet cofinancé 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 »



Fédération CGT Des Sociétés d'Études — Coordination nationale des Centres d'Appels  
263, Rue de Paris — Case 421 — 93514 Montreuil cedex — Tél : +33 1 55 82 89 41 — Fax : +33 1 55 82 89 42 — Courriel : cnpresta@cgt.fr — Site Internet : http://www.soc-etudes.cgt.fr/

Le secteur de la Relation Client connaît depuis plusieurs années des évolutions technologiques majeures qui impactent le contenu des métiers, les conditions de travail, les pratiques professionnelles. Afin d'en cerner les enjeux et d'accompagner les salariés du secteur à ces évolutions, le Fond Social Européen s'est doté d'un programme d'études qui est relayé, en France, par la Fédération CGT des Sociétés d'Études. Cette dernière a choisi le cabinet Sextant Expertise, spécialisé dans l'analyse économique et dans l'étude des politiques sociales, pour les aider dans cette démarche.

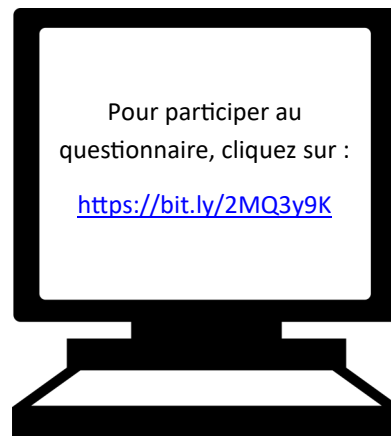
**Qui mieux que les salariés eux-mêmes peuvent témoigner des évolutions récentes de leur activité de travail ?**

**Nous vous proposons de « prendre la parole » au travers d'une participation à un questionnaire en ligne, parfaitement anonyme, qui vous prendra moins de 15 mn de votre temps et sera pour nous d'une grande utilité pour effectuer un état des lieux de l'utilisation des outils numériques et les conditions de travail**

qu'elle implique au sein des entreprises du secteur.

Ce questionnaire est une étape – cruciale – de la démarche, qui se conclura à la fin de l'année, par des Assises de la transition numérique auxquelles salariés et entreprises seront conviés.

Merci d'avance de votre participation !



### Bulletin d'adhésion

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Adresse personnelle : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Nom entreprise : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Secteur d'activité : \_\_\_\_\_

Catégorie professionnelle (cocher la case correspondante) :

- |                                  |                                     |                                            |
|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Employé | <input type="checkbox"/> Technicien | <input type="checkbox"/> Agent de maîtrise |
| <input type="checkbox"/> Cadre   | <input type="checkbox"/> Ingénieur  |                                            |

**A retourner par courrier à l'adresse située à gauche.**