



Réponses aux questions des représentants de proximité TSO CFTC août 2025

1- CRC Digital et sortant:

Un manager me fait remarquer que le travail de skipper sur la gestion des campagnes est anxiogène pour le skipper ainsi que pour les collaborateurs, car les campagnes ne sont pas bien qualifiées. Le skipper assure la gestion des flux, contrairement au CRC CO où c'est la supervision qui s'en charge. La productivité est affectée par le fait que les skippers ne disposent pas des outils adéquats pour superviser les flux et doivent naviguer à vue sans soutien. Pourquoi les CRC Digital et sortant ne bénéficient du même soutien pour la gestion de ses flux campagne que les autres CRC.

Réponse : La question évoque plusieurs sujets entremêlés. Nous confirmons que dans cette situation, les managers sont bien épaulés tant par la Supervision Relation à Distance dans le cadre de leur mission de supervision des flux, que par les services supports dans le cadre de la gestion des campagnes. Il convient de préciser les difficultés rencontrées.

2-CRC

Lors des réunions collégiales de révision salariale, chaque manager doit proposer des collaborateurs éligibles à une augmentation individuelle. Or, du fait des changements d'équipe chaque année, un manager n'a souvent ni le temps ni le recul suffisant pour se forger une opinion personnelle sur les membres de son équipe, et doit alors s'appuyer sur les éléments transmis par son prédécesseur. Dans ce contexte, comment un manager peut-il évaluer et défendre de manière juste la performance d'un collaborateur qu'il n'a pas lui-même manager ? Et comment limiter le sentiment d'iniquité chez les collaborateurs, sachant que certains sont défendus par leur manager actuel qui les connaît bien tandis que d'autres ne le sont pas ?

Réponse : il convient de rappeler qu'en cas de changement de manager en cours d'année, les responsables successifs du collaborateur communiquent évidemment entre eux dans le cadre du dispositif Pep's, le précédent manager fournissant ses éléments d'appréciation à son successeur.

En outre, sont conviés aux collégiales, le manager du salarié, son N+2, au besoin le précédent manager en cas de changement en cours d'année d'évaluation. Les représentants RH sont également présents pour vérifier le respect des équités de traitement.

3 - CRC PROS / CCSP :

Nous apprenons qu'il a été instauré la règle suivante : "il est désormais interdit de contacter un collègue du RD par tchat, téléphone ou mail, quel que soit le motif". Nous ne comprenons pas cette prise de décision pour le moins radicale, démesurée et inappropriée, vis à vis des échanges potentiels entre les CRC PROS et les CCSP ? La Direction peut-elle nous donner des explications ? Quid des CCSP hybrides eux mêmes issus des CRC PROS et ayant des missions pour partie analogues à leurs collègues des CRC PROS ? Allez-vous tenir le même discours ?

Réponse : La priorité est de pouvoir apporter une réponse au sociétaire. Pour rappel, la mission du CCSP est d'être en visite sur le terrain auprès de sociétaires et/ou prospects. Tout flux subi vient perturber cette mission. En outre, de fait, le CCSP n'est pas à son poste en permanence. Il peut aussi être absent pour cause de congés, formation etc... Pour rappel, chaque demande doit être tracée dans G2A afin de garantir la retranscription et le partage de l'exhaustivité des informations collectés lors des échanges avec le sociétaire d'une part, d'assurer la continuité du traitement de ses demandes d'autre part. Or, il a été constaté une dérive vers des pratiques de prise de contact parallèles via les tchats, mails, appels, sms ... avec des CCSCP. Le risque principal lié à l'utilisation de ces modes de communication est celui d'un non traitement ou d'un oubli de traitement des demandes d'autant lors des absences des CCSCP sollicités. C'est la raison pour laquelle des solutions d'amélioration de la fluidité des canaux de communication sont en instruction sur la base de travaux communs impliquant des collaborateurs CRC Pro et RD Pro BN. Ils seront communiqués aux CCSD. Il s'agit de clarifier des process communs et de les partager afin de garantir la continuité de service pour les sociétaires et le confort de travail pour les CCSD et CCSP. Pour rappel, à ce jour, le CCSD peut traiter la grande majorité des situations. A défaut, un engagement de rappel peut être positionné auprès du CCSP.

4 - CRC PRO :

En 2023, une expérimentation a été réalisée sur les pauses, suivie d'un déploiement en 2024 au sein des CRC pro de Tours et Niort. Nous remarquons que, en fonction des équipes, il est envisageable de diviser ses pauses et, à l'opposé, d'autres équipes où cela serait contraire. Pouvez-vous harmoniser le process pour les pauses à l'ensemble des équipes ?

Réponse : Une harmonisation des pratiques est en cours.