



CFE-CGC Roissy HUB
01 48 64 91 65
hub@cfecgcaf.fr
<http://www.hub.cfecgcaf.fr>

30 SEPTEMBRE 2009



Polyvalents, mais pas compétents ?

La CFE-CGC exige la reconnaissance et la promotion des salariés du Pôle Client !

Avant la réorganisation des activités passage en Pole Client, plusieurs voies permettaient aux agents détectés et désireux de faire carrière dans la filière Commerciale Escale d'atteindre l'excellence dans la relation de service. Un agent pouvait, en attachant à son profil initial les compétences de 1^{er}, 2nd ou 3^{ème} degré des autres services de la Filière Commerciale Escale, progresser en terme d'autonomie, de compétences et, par voie de conséquence, de salaire.

L'arrivée de « Pôle Client » sonne l'avènement d'une toute autre politique.

En effet, depuis « Pôle Client », **les compétences transverses, qui jusqu'alors étaient reconnues en tant qu'outils de valorisation, sont désavouées.** Il ne suffit plus d'acquérir de nouvelles compétences pour être reconnu en tant que professionnel des métiers Commercial Escale, encore faut-il que les nouvelles compétences en question soient reconnues en tant que telles.

Pôle client, ce fut la refonte des compétences Passage avec certaines de KX, GRP et CNT car aujourd'hui, ce ne sont plus les services Groupe, KX ou CNT qui enregistrent leurs clients mais les AEC. Ce qui était «compétence» hier, ne l'est plus aujourd'hui et le sera encore moins demain avec le projet «Itinéraires» qui refond toutes les compétences en une seule : **Service client.**

Que sont devenues les passerelles avec Pôle Client ? Que deviendront-elles avec Itinéraires ?

En outre, **l'ancienneté, les EAA et la mobilité étaient garantes du degré de compétences dans la filière et de l'acquisition d'outils vers l'excellence de la relation client.** Tous les 4 ans maximum, un agent était amené en validant une compétence à revisiter ses objectifs, affiner ses outils, et se repositionner sur un emploi où ses facultés seraient mieux employées ou encore développées. Qu'en est-il aujourd'hui ? Ce sera fini demain.

De plus, jusqu'alors **les salariés étaient acteurs de leur progression de carrière.** Un agent pouvait selon son inclination «Front Line» ou «Back Office», continuer à progresser sans perdre de technicité (et sans amertume). Et il pouvait poursuivre son ascension salariale dans la même filière. Avec Pôle client, ce choix a été considérablement réduit puisque les passerelles CNT, KX, groupe n'existent plus véritablement (réduction des effectifs nécessaires à la charge de travail). Avec «Itinéraires», la question ne se pose plus. Indépendamment de leur **souhait, des compétences acquises** ou de leur **projet professionnel**, tous les agents non retenus sur les postes back office, sont cantonnés en Front Line, sans passerelles, sans possibilité d'évolution de carrière et donc sans évolution salariale. La Direction s'était pourtant engagée à maintes reprises en comité de suivi à rendre le « Front Line » tout aussi attractif que le « Back Office »...

Pôle Client a dissout les compétences KX, GRP, CNT,... et «Itinéraires» les délite à son tour. Cette situation n'est pas acceptable.

La CFE-CGC du HUB exige des réponses IMMEDIATES de la part de la Direction concernant sa vision des rapports **saliarié/compétences/ salaire ! Les salariés sont à l'écoute !**