



RÉPONSES À LA CARTE SERVICE À L'ADHÉRENT

Le nouveau service aux adhérents est lancé !

À partir du 4 novembre, tous les adhérents de la CFDT pourront accéder au nouveau service d'information et de conseil par téléphone « Réponses à la carte », ouvert six jours sur sept. Un vrai plus, notamment pour les personnes les plus isolées.

Emmanuelle Pirat

09 69 39 19 39. Ce numéro va-t-il devenir aussi célèbre que le fameux 118-218, dont le jingle est encore présent dans toutes les têtes ? Cela se pourrait bien ! Il va en tout cas devenir le sésame de milliers d'adhérents CFDT qui souhaiteront obtenir dans les meilleurs délais une réponse à leur besoin d'information ou de conseil. Avec « Réponses à la carte », le nouveau service d'accueil téléphonique réservé à ses adhérents, accessible six jours sur sept, la CFDT se dote d'un outil unique dans le paysage syndical français. « *L'ambition était d'offrir à tous nos adhérents la possibilité d'avoir en permanence un contact, une aide.*

Notamment pour les salariés ou agents isolés, ou ceux qui sont éloignés d'une structure syndicale, explique Isabelle Perrin, responsable du projet à la Confédération. Et ils sont nombreux à ne pas avoir accès facilement à un délégué syndical : dans les secteurs des services à la personne, du gardiennage, du nettoyage, dans le bâtiment, lorsqu'ils sont disséminés sur les chantiers, dans les petites collectivités territoriales rurales... Je pense également à tous les adhérents qui travaillent de nuit mais aussi aux demandeurs d'emploi, dont le lien avec le monde du travail peut rapidement se distendre. » Désormais, du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures et le samedi de 9 heures à 13 heures, un conseiller vous répond. Qu'il s'agisse d'une problématique purement professionnelle – question relative au contrat de travail, aux congés, à la rémunération, aux droits à la formation professionnelle, préparation et départ à la retraite, à la protection sociale, aux indemnités chômage, etc. – ou d'une question relevant davantage de la vie privée : un problème lié au logement, au surendettement, à une mutation professionnelle et à son impact sur la vie de famille, en termes de suivi du conjoint... Réponses à la carte n'a pas en revanche vocation à être une « *super-permanence juridique* ». Ni, en aucun cas, à se substituer au rôle des syndicats ou à celui des responsables syndicaux. Réponses à la carte s'inscrit bien dans un registre complémentaire au travail des militants sur le terrain.

Une réponse personnalisée

Né d'une décision du congrès de Tours, en 2010, ce concept d'accueil téléphonique est désormais bien rôdé. Son architecture, depuis l'expérimentation de 2012 avec trois régions pilotes (Auvergne, Nord-Pas-de-Calais et Rhône-Alpes), jusqu'à sa généralisation en novembre 2015, s'est progressivement élargie et consolidée. L'intégration, pas à pas, de plusieurs fédérations professionnelles et d'unions régionales a permis d'en ajuster le fonctionnement. Cette architecture est fondée sur deux niveaux de réponse : les questions les plus simples sont

directement traitées au téléphone par les conseillers de Réponses à la carte, salariés du prestataire Domplus. Si les questions sont plus complexes et qu'elles nécessitent une expertise particulière, elles sont alors réorientées vers la structure CFDT dont dépend l'adhérent. Charge à elle de trouver le bon interlocuteur dans son réseau. Pour trouver la réponse appropriée. Voir proposer un entretien personnalisé. « *C'est l'originalité de ce service : un premier accueil est effectué*

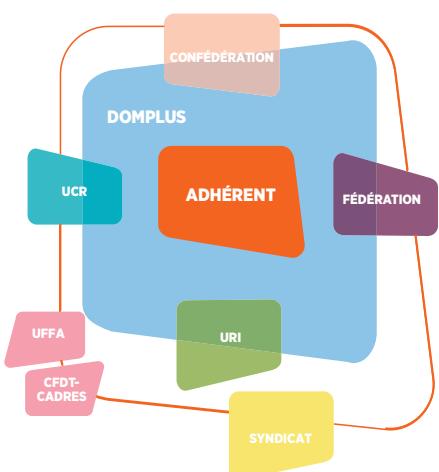
par des professionnels de l'écoute et de l'accompagnement des personnes. Mais, ensuite, le service est rendu par la CFDT, par ses militants spécialisés », souligne Hervé Garnier, le secrétaire national chargé du projet, et qui voit désormais l'aboutissement de ce gigantesque chantier.

L'identification des personnes-ressources en fonction des thématiques – emploi, protection sociale, logement, santé au travail, handicap, etc. – et la bonne structuration du réseau ont constitué un préalable indispensable à l'installation du service. « *Il n'a jamais été question d'externaliser ou de sous-traiter ce service. C'est bien grâce à la force du réseau CFDT et à sa compétence collective que nous pouvons le faire fonctionner* », rappelle Hervé Garnier. *Et comme toutes les réponses apportées individuellement viennent enrichir la base de données commune, on voit bien comment l'organisation s'enrichit par la même occasion* », ajoute-t-il.

Prendre le temps d'écouter les salariés

Le temps de l'expérimentation a permis aux conseillers de Réponses à la carte de se familiariser avec le jargon syndical et de s'aguerrir aux problématiques – souvent pointues – liées aux différents champs professionnels, émanant des adhérents. Le rôle des conseillers est essentiel. Ils doivent diagnostiquer,

dénouer les fils de situations parfois délicates ou confuses exposées par les salariés et agents qui les appellent. Les conseillers prennent le temps d'écouter, de reformuler puis de proposer. L'écoute est toujours chaleureuse et bienveillante. Ces conseillers ne sont ni soumis à des scripts ni à des durées d'appel limitées pour traiter les demandes – comme cela se pratique dans les *call centers* des services clients classiques. Ici, les conseillers passent dix, vingt minutes par appel s'il le faut. Et la qualité des entretiens s'en ressent. « *Certains adhérents nous appellent parfois dans un moment de panique* », note un conseiller. D'autres appellent en urgence, parce qu'ils viennent de recevoir leur lettre de licenciement. Les conseillers peuvent alors les orienter vers un conseiller du salarié, qui pourra les assister lors de l'entretien préalable. Les questions relevant de la préparation à la retraite sont également nombreuses : vérifier que l'on peut partir et liquider ses droits, construire un dossier de liquidation des droits, possibilité de cumuler emploi et retraite, questions relatives aux polypensionnés, etc. En tout état de cause, la satisfaction de ceux qui ont eu recours à « Réponses à la carte », dans le cadre de l'expérimentation, est indéniable. Tout est prêt pour la généralisation. « *Allô, Réponses à la carte, j'écoute...* » ●



Toutes les structures sont mobilisées au service de l'adhérent.

Nunzio Lo Certo

“J'ai eu besoin de vérifier une information concernant mes droits à la retraite”

► Il y a quelques semaines, Nunzio Lo Certo, adhérent de la région Nord-Pas-de-Calais et cadre chez Renault, apprend qu'il est éligible à une retraite anticipée. « *Un courrier de la Maison départementale des personnes handicapées me disait qu'on m'accordait une rétro-reconnaissance de travailleur handicapé et qu'à ce titre je pouvais bénéficier d'une retraite anticipée. J'ai voulu vérifier sur internet en allant sur les sites officiels : Service-public, Carsat... mais là, les réponses étaient ambiguës. Comme dans les contrats d'assurance, on vous renvoie toujours à des conditions spécifiques, des alinéas... Pris de doute, j'ai appelé Réponses à la carte. Le conseiller a noté toutes mes indications et j'ai ensuite été rappelé par un militant de ma région qui me proposait un rendez-vous à la permanence de Lens. Il a étudié mon dossier attentivement et, en effet, m'a confirmé que j'étais éligible à la retraite anticipée. C'est d'une telle complexité, ces dossiers de retraite ; il fallait que je valide mes informations. J'ai trouvé le service efficace et, bien sûr, je le recommande !* »

N'oubliez pas :

Pour appeler* Réponses à la carte, munissez-vous de votre carte d'adhérent ! Votre numéro personnalisé d'adhérent (NPA) vous sera demandé.

* Appel non surtaxé.

