

ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2026 MERCI POUR LES CHOUQUETTES

Un trophée national mais une reconnaissance locale minimale

Après une année 2025 décevante en termes d'animation à l'occasion du trophée ESCDA*, l'attente était grande, car plusieurs engagements avaient été pris par la direction de l'USCGSO. En effet, après plusieurs échanges avec vous, la **CFDT** s'était emparée du sujet (avril 2025 – CF [vevi** #4](#)). La direction s'était engagée à faire mieux pour l'année 2026 ! Force est de constater que nous n'avons pas été entendus. Après les cacahuètes en 2025, voici les chouquettes en 2026 ! À la suite du sondage que nous avons réalisé auprès de vous, nous vous remercions pour vos nombreuses remontées, dont voici quelques verbatim, classés par thématique :

ORGANISATION JUGÉE DÉFAILLANTE :

- « Vidéo en direct catastrophique »
- « Organisation à revoir, tout était trop brouillon »
- « Teams qui n'a fait que bugger »

ABSENCE MARQUANTE DE LA DIRECTION :

- « Absence des directeurs ! »
- « Les membres de direction absents en grand nombre »
- « Obligation d'être présent alors que les 3 directeurs étaient absents »

RECONNAISSANCE JUGÉE INSUFFISANTE :

- « Pas de discours, pas de remerciements »
- « Manque flagrant de reconnaissance »
- « Nous avons eu le sentiment une nouvelle fois de ne pas compter »
- « Il aurait presque mieux valu ne rien faire »

PROMESSE NON TENUE :

- « Lors de l'élection 2025 aucune démarche. Il avait été annoncé que ce serait mieux en 2026... au final c'est encore plus décevant. »

DÉCALAGE LOCAL / NATIONAL :

- « J'imagine que la direction trouvera le budget pour fêter cette victoire à Paris, en costume, avec du champagne. »

PAROLES DE SALARIÉS

Nul et vidéo en direct catastrophique.

SANS NOUS...
PAS DE TROPHÉES.

Aucune organisation
et un manque
flagrant de
reconnaissance.

On a touché le
fond ! Pathétique.

Amateurisme
affligeant.

Célébration
qui n'en est
pas une.

LA CFDT REVENDIQUE :

- Une reconnaissance tangible pour les équipes
- Une présence effective de la direction
- Une organisation à la hauteur de l'événement
- Une équité de traitement entre sites
- Un engagement clair pour l'avenir

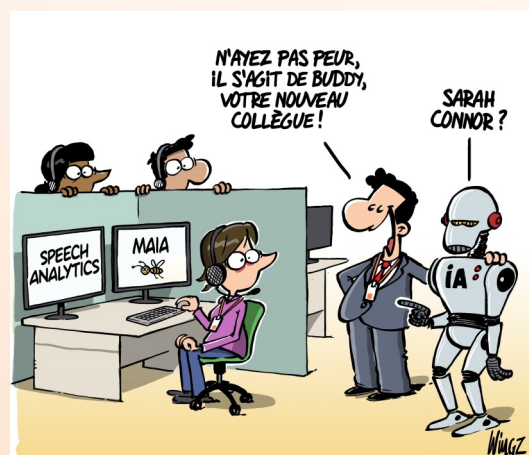
*ESCDA = Élu Service Client De l'Année

**Vevi = Vos Élus Vous Informent

SPEECH ANALYTICS : L'AUTONOMIE REMISE EN QUESTION ?

La **CFDT** n'est pas opposée à l'introduction de nouvelles technologies comme l'IA. En revanche, l'utilisation de l'intelligence artificielle peut et doit être au service de l'humain et non pour se substituer à lui. Speech Analytics serait un atout dans le développement des compétences des conseillers, PADC et managers si et seulement si celui-ci est un support d'accompagnement et non un premier pas vers le remplacement de ces salariés.

La **CFDT** alerte sur les Risques Psycho-sociaux (perte d'autonomie, insécurité socio-économique...) encourus par une analyse systématique des échanges enregistrés par Speech Analytics. Nous rappelons l'art L4121-21 du code du travail sur les obligations de l'employeur pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.



Nous rappelons à la direction que le 4^e principe de prévention est d'adapter le travail à l'homme, et non l'inverse.

La **CFDT** restera très attentive quant à l'utilisation de cet outil sur le terrain. Toute dérive constatée fera l'objet d'une remontée immédiate auprès des instances concernées.

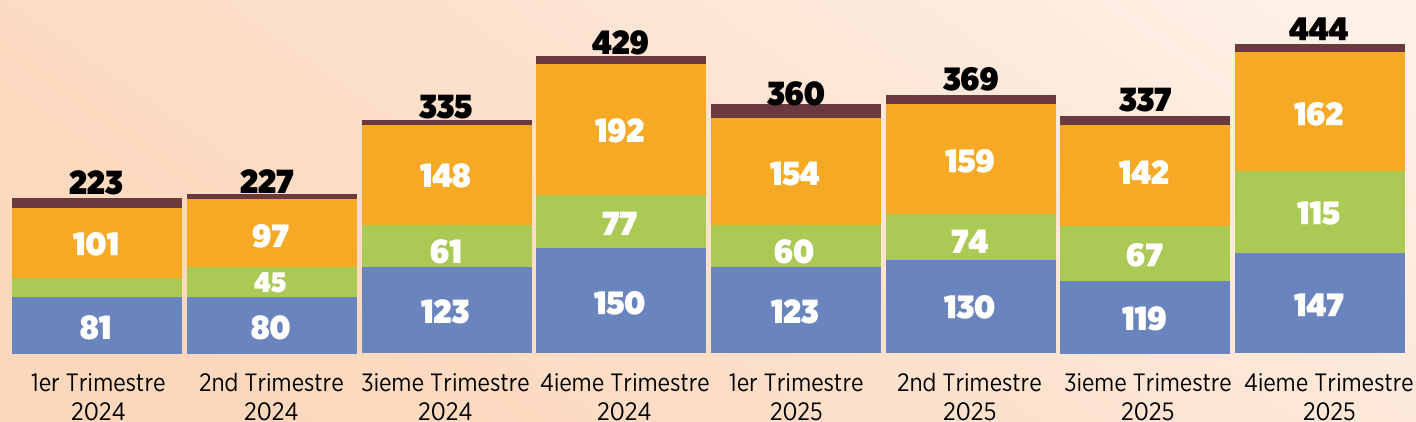
BILAN PVC 2025 UNE HAUSSE SIGNIFICATIVE !

Comparativement à 2024, la **CFDT** constate une hausse de la PVC moyenne de près de 30 % en 2025.

La **CFDT** œuvre à vos côtés en faveur de votre pouvoir d'achat et redoublera de vigilance sur cette thématique avec la mise en place de la DEC au 1er mars 2026.

L'évolution moyenne des gains par CC en €

- Ajustement
- Gain Satisfaction, Accompagnement, Multicanalité (SAM)
- Gain Offres Prioritaires Collectives (OPC)
- Gain Valorisation Individuelle Pérenne = Valo (VIP)



**Vos représentants
CFDT :**



Delphine Fantou



Véronique Derubreux



Marc Arricau



Mounia Spiteri



Stéphane Cors



Sandrine Verhnes



Laurent Lambert



Souad Jamal



**Suivez-nous
sur les réseaux !**