



# CE DO IDF des 22 et 23 octobre 2015

Octobre 2015

## L'essentiel de ce que nous avons retenu...

**Spécial adaptation de la PVC, création d'un SCO et orientations générales de la formation pour 2016.**

### ■ Information sur le projet de pilotage par l'expérience client et les adaptations de la PVC

Ce dossier a été présenté le mois précédent au comité central de l'UES (CCUES). Nous rappellerons que le système de part variable commerciale PVC a été mis en place il y a 18 mois pour remplacer le système de PVV précédent. Il s'agissait d'harmoniser la part variable des salariés des AD et des SCO, de prendre en compte la pérennité des placements (Valo Individuelle Pérenne), et d'intégrer l'expérience client dans la part variable au travers des indicateurs SAM (Satisfaction Accompagnement Multicanalité).

Sans avoir fait de réel bilan avec les organisations syndicales de ces 18 derniers mois, le Groupe Orange en droite ligne avec le projet « Essentiels 2020 », souhaite adapter la PVC pour influencer plus fortement sur l'expérience client. Pour cela des tests seront lancés sur l'ensemble du territoire et notamment sur la DO IDF dès janvier 2016.

#### Les tests : une méthode d'évaluation articulée autour de 3 axes

- vérifier l'amélioration significative de la satisfaction client
- maintenir à minima la performance business
- avec une meilleure satisfaction des salariés.

Mesure de l'écart entre les résultats des boutiques/plateaux en test et les résultats des boutiques/plateaux miroirs sur 3 mois avant et pendant le test :

- Évaluation des tests et décisions associées

#### Adaptation de la PVC testée en AD et en SCO

- **Modèle actuel** : 70% business (VALO/OPC) - 30% expérience client (SAM)
- **Premier modèle testé** : 50% business (VALO/OPC) - 50% expérience client (SAM) : tous les Conseillers Client et une partie de managers
- **Second modèle** : 30% business (VALO/OPC) - 70% expérience client (SAM) : l'autre partie des managers.

**60 équipes (environ 600 salariés) sont concernées par ces tests sur l'ensemble du territoire. Pour la DO IDF, ce sont 4 agences de l'ADPP (Pontault-Combault, Créteil, Isle Adam, Plaisir) qui sont concernées et 4/5 équipes de l'AVSC OF. Les salariés concernés devraient bénéficier d'un accompagnement Orange Campus, de l'école de la relation client, de formations pour les managers, et d'une garantie de PVV sur la durée des tests.**

Le dossier ne nous est pas apparu très complet... il y manque par exemple la présentation de la part variable pour les adjoints de boutique et les managers, sont-ils alignés sur les mêmes critères de satisfaction ?

Au-delà de ces précisions nécessaires, va-t-on s'orienter vers un changement des profils commerciaux : de vendeurs chasseurs qu'induisait la PVV, on passerait à des vendeurs « cocoonners », qui seraient nécessairement technophiles, ou bien, le marché télécom étant « mature », ne fera-t-on que peu ou plus guère de conquêtes, et nous situerons-nous essentiellement sur de l'up-selling et du développement d'usages, animés par des vendeurs/démonstrateurs/instructeurs ?

La formation et l'accompagnement des salariés dans cette transformation devront être à la hauteur de ces nouveaux enjeux formulés par la direction du groupe. **Mais c'est également plus de transparence sur les changements que demande la CFE CGC. Nous n'avons aucuns bilans chiffrés au niveau national et local des impacts depuis 18 mois de la nouvelle PVC, ni même de comparatif avec l'ancien système ne nous est proposé. S'agissant de projets qui peuvent à terme toucher le salaire des salariés, nous demandons qu'une présentation sur le périmètre de la DO IDF soit présentée sur la mise en place de la PVC en AD et dans les services clients.**

**Nous aurons également une attention particulière sur les travaux de la commission du CCUES qui a été nommée par le vote d'une résolution des organisations syndicales pour suivre ces tests.**

## ■ Information (consultation) sur la création d'un SCO IDF

Nous avons dans un premier temps déploré le manque d'ambition manifesté par la DO IDF lors de la première séance de concertation prévue pour échanger sur les modalités d'accompagnement des salariés des trois entités impactées par ce projet de fusion.

**En effet, la direction souhaite simplement se pencher sur le cas de l'accompagnement des populations transverses et supports qui seront inévitablement les premiers impactés, oubliant tous les autres salariés dont les conditions de travail et d'activités ne manqueront pas d'évoluer rapidement.**

**La CFE-CGC sera force de proposition pour ces 300 salariés environ, qui n'ont pas de garantie sur leur avenir professionnel, mais nous ne pouvons mettre de côté les 1150 autres qui sont répartis sur près de 12 sites. Une communication claire, permettant à chacun de connaître son parcours et ses possibilités, un plan d'harmonisation des niveaux de bande entre les entités, des garanties sur les variables pendant la période de transition, une prise en compte des déplacements entre les différents sites, etc... Autant de propositions qui ne sont pour l'instant pas entendues par la direction. Nous continuerons de porter vos inquiétudes mais surtout vos revendications lors des prochaines rencontres.**

Pour revenir à ce dossier assez mince, nous avons réitéré notre demande pour avoir un état exact des salariés éloignés de l'entreprise par entité (maternité, ppa, essaimage, disponibilité, et majoritairement des congés maladie longue durée, etc..) et qu'ils puissent bénéficier d'une communication sur le projet au même titre que les autres.

La direction nous confirme ne pas encore avoir l'organisation cible, ce qui est tout de même paradoxal lorsque l'on sollicite l'avis du CE. Pour autant les termes de rééquilibrage des ressources, mode de fonctionnement unifié, convergence et polyvalence, adhérence aux flux et pilotage, harmonisation des pratiques, etc... ne manquent pas dans l'argumentation qui nous est proposée.

**Nous réitérons notre demande pour que les CHSCT puissent travailler sur les programmes de préventions des risques ainsi que sur les grilles RPS (Darès) et que leurs travaux nous soient transmis avant avis.**

**Les accords locaux OARTT ne devraient pas être remis en cause.** Les questions des salariés sont nombreuses quant à la gestion des congés et des JTL. Là encore le dossier présenté ne donne pas de vision après le S1 2016.

Dans un contexte de baisse des effectifs et de transformation des activités des services clients, ce projet suscite beaucoup d'interrogations. Ce n'est pas la communication managériale actuelle sur le terrain et la faiblesse des informations sur l'avenir qui nous sont proposés en CE qui vont pouvoir rassurer les salariés.

## ■ Information consultation sur les orientations générales de la formation 2016

Ce point est un préalable à la consultation que nous aurons sur le plan de formation 2016. Si en volume financier l'effort de formation semble important de la part de l'entreprise, il nous semble manquer d'ambitions à hauteur du projet « Essentiel 2020 » et de clarté dans ses déclinaisons.

Nous apprenons qu'une réflexion devrait aboutir (après plusieurs demandes en local et au national) pour la mise en place de dispositifs d'évaluation des formations. Il est toujours aussi important à nos yeux de maintenir la quantité de formation mise à disposition des salariés mais aussi de s'interroger sur sa qualité.

Les dispositifs d'accompagnement des formateurs qui représentent près de 4% des effectifs de la DO IDF avancent souvent de manière disparate et manquent de visibilité sur les évolutions professionnelles. **Nous attirons la vigilance de la direction sur le cas de soutien métiers qui se voient parfois refuser l'accès au dispositif de certification sans justifications.**

Compte tenu de l'évolution pour les salariés contractuels qui passent du DIF au CPF (compte personnel formation), il va devenir difficile de suivre et de comparer les indicateurs formation dans les bilans, même constat avec l'arrivée au sein de la DO IDF des salariés des AGPRO et PME.

La direction, malgré nos demandes répétées, n'est pas à même de nous expliquer clairement comment s'articule le dispositif général de formation avec les nouveaux modes d'échanges qui fleurissent sur le terrain (Apprentissage en situation de travail, partage d'expérience entre pairs, Lan et Wan party, Co-développement, Boucle qualité apprenante, etc..) et qui ne sont pas comptabilisés dans le temps de travail. Cette question devient encore plus cruciale avec les chantiers de transformation engagés, et les impacts que devraient avoir la transition numérique (digitalisation) dans nos métiers. Nous demandons qu'en complément du dispositif classique de formation, un suivi et une évaluation de ces nouveaux modes d'apprentissage puisse être mise en place.

Des projets aux doux noms de Orange Learning, FUTUR'O sont engagés par le groupe pour accompagner la transition et l'autonomie des salariés vers les nouveaux métiers, mais au niveau du terrain, c'est une relative confusion qui semble entourée leur mise en place.

**Vote 17 contre (CFE CGC/SUD/CGT/FO)**

**4 abstentions (CFDT)**

**Vos élu(e)s CFE-CGC**

**Guillaume DIAKITE : 0680138511**

**Franck LEGRAS : 0673694723**

**Elisabeth RIVIER : 0674243926**

**Bernard CHATARD : 0682856944**

**Martine BONNET : 0685762465**

**Version électronique avec liens actifs**

[www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/](http://www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/)

**Vous abonner gratuitement à nos publications**

[bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

