

Bilan des projets et négociations !

Juillet 2011 - IN

La réunion multilatérale entre la Direction de la Relation Client France (DRCF) et l'ensemble des organisations syndicales de juillet 2011 a eu pour objet de traiter notamment de l'absentéisme en AVSC & CCOR, du rôle des VIGIES, de la PVV (Part Variable Vente) des centres internes, de l'évolution statutaire des Responsables d'équipe du 118712...

► L'absentéisme en AVSC et CCOR : il est urgent d'agir !

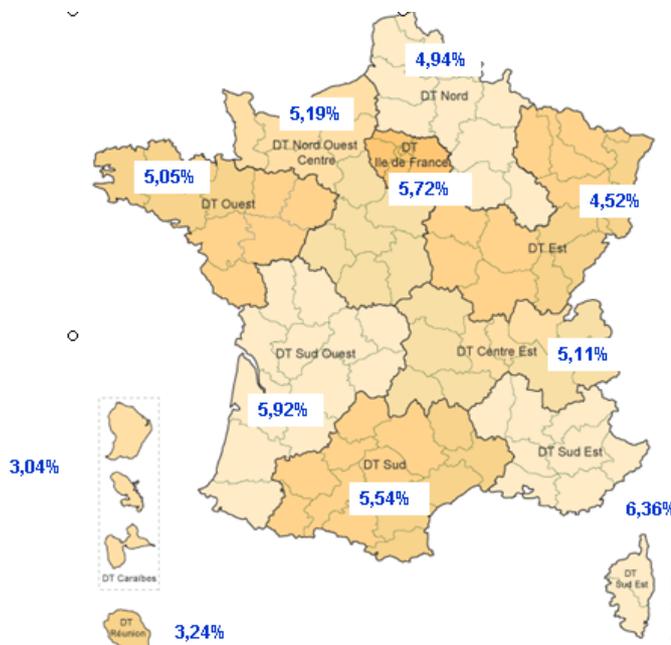
Améliorer les conditions de travail en AVSC & CCOR devient plus qu'urgent

L'absentéisme augmente en AVSC et CCOR

- A fin 2006, l'absentéisme était en moyenne de 15 jours / an / personnes en CCOR et de 18 jours / an / personne en AVSC
- Fin 2010, l'absentéisme est passé à 19 jours / an / personnes en CCOR et à 21 jours / an / personne en AVSC

Soit une augmentation de plus de 20% en 5 ans

Cartographie de l'absentéisme



Principaux facteurs :

- 38% : la pénibilité et les conditions de travail
- 22% : la maladie
- 17% : le vieillissement de la population salariée
- 17% : le climat socio économique
- 14% : la démotivation des salariés

Pour réduire l'absentéisme en AVSC et CCOR, la CFE-CGC/UNSA revendique :

- La mise en œuvre d'un plan d'action afin que l'ensemble du personnel puisse bénéficier d'un aménagement adapté des postes de travail
- des actions de prévention des accidents du travail
- des formations plus nombreuses et surtout adaptées à chaque salarié
- un accompagnement spécifique lors du retour au travail après une absence maladie
- un management et une communication vers le personnel à dimension humaine
- la réduction de la pression sur les objectifs

► Le rôle des VIGIES doit être clairement défini !

La CFE-CGC/UNSA a une nouvelle fois demandé des précisions sur le rôle des VIGIES en AVSC & CCOR.

Les pratiques différentes d'une unité à l'autre engendrent de la souffrance au travail pour l'ensemble du personnel, détruisent la cohésion d'équipe, créent des conflits de valeurs et de responsabilités.

y-a-t-il un pilote dans l'avion ?

La DRCF a précisé qu'il n'y avait pas de volonté de développer le pilotage à chaud des flux (ou VIGIE), et précise qu'aucun cadrage national n'a été donné sur ce point.

La CFE-CGC/UNSA obtient que la DRCF redéfinisse le rôle de la VIGIE sur les plateaux service client dans le respect d'un véritable dialogue social nécessaire à l'adhésion de l'ensemble du personnel.

La CFE-CGC/UNSA rappelle la nécessité de ré-internaliser les appels et actes (back-office) confiés à la sous-traitance, permettant à chacun de trouver sa place au sein des équipes.

▶ PVV : des négociations s'ouvrent !

5 600 personnels en AVSC et CCOR sont éligibles à la PVV. Nous constatons **une baisse chronique** des PVV versées aussi bien en CCOR qu'en AVSC

Les premières expérimentations pour une nouvelle PVV ont mis en exergue :

- ↻ une réduction des PVV à zéro de 21% à 3%
- ↻ une PVV avec des composantes additives
- ↻ la suppression des coefficients minorateurs
- ↻ une meilleure prise en compte de l'absentéisme et du temps de présence
- ↻ des objectifs différenciés qui ne donnent pas totalement satisfaction

Des négociations s'ouvrent afin qu'une PVV "multicanale" soit lancée sur le périmètre VSGP

(Ventes Services Grand Public) pour la distribution physique et les services clients début 2012

La CFE-CGC/UNSA rappelle ses revendications :

- ↻ Une négociation d'accords de PVV métier par métier, afin de coller aux réalités commerciales de chaque équipe de vente.
- ↻ Une présentation et une notification des objectifs commerciaux en début de période
- ↻ Une simplification des règles de calcul de la PVV actuellement beaucoup trop complexes pour permettre leur bonne appropriation par les équipes
- ↻ Une PVV payée dès le premier placement, au lieu des seuils couperets et des coefficients minorants qui génèrent trop souvent une PVV à zéro, totalement injuste et démotivante pour les équipes
- ↻ Un déplafonnement des PVV
- ↻ Des objectifs individuels strictement proportionnels au temps de travail effectif
- ↻ La prise en compte de la PVV dans le traitement des fonctionnaires pendant leurs congés annuels, au même titre qu'elle est, selon le droit du travail, prise en compte dans le calcul de l'indemnité de congés payés pour les salariés de droit privé.

▶ 118712 : pour une évolution statutaire des responsables d'équipe

La CFE-CGC/UNSA a rappelé à plusieurs reprises que le 118712 ne devait être, ni le laissé pour compte, ni le parent pauvre du groupe France Télécom Orange.

Nous avons demandé une nouvelle fois lors de la réunion multilatérale de juillet 2011 avec la Direction de la Relation Client France que **le statut des responsables d'équipes du 118712 soit réévalué.**

La CFE-CGC/UNSA a revendiqué que les managers des équipes du 118712 puissent accéder à un statut cadre. Une très grande majorité des responsables d'équipe sont 2-3 pour les fonctionnaires et de la bande D pour les salariés de droit privé !

Il y a environ une quarantaine d'équipes en France qui traite le service des renseignements.

La DRCF nous a entendu !

« Le dossier est quasiment finalisé et sera présenté très prochainement », « avec un aboutissement pour fin 2011 »

La CFE-CGC/UNSA a fait aussi remarquer que les managers fonctionnaires du 118712 doivent bénéficier pleinement de leur promotion, en tenant compte de l'évolution des grilles indiciaires de la catégorie B

La CFE-CGC/UNSA vous soutient

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Marc Duca : 06 72 76 77 13
Hélène Germani : 06 86 58 77 78
Remy Girardin : 06 73 19 82 05

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Plus d'infos sur :

<http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org>

nos lettres : • Comprendre & Agir
• Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org

nos blogs : • www.telecoms-media-pouvoir.net
• www.adeas-ftgroup.org

Suivez-nous aussi sur  et 