



## Déclaration préalable

**CE DO IDF du 30 mai 2013**

**La CFE CGC/UNSA demande à la direction de la DO IDF de s'engager sur :**

➤ **Projet COME (convergence marché entreprise)**

Ce projet avait été présenté en information au CCUES comme le simple remplacement d'un SI obsolète. A l'issue des débats et des retours que nous en avaient fait les salariés, il s'agissait bien d'un outil de production structurant pour l'organisation du travail de près de 18000 salariés (Agence Entreprise/Agence PRO PME PMI/Direction Grand Compte SCE). Les élus du CCUES avaient dès cet instant voté à l'unanimité une demande d'information et consultation compte tenu de l'importance de ce projet, ainsi que l'information des IRP (CE des DO et CHSCT) dans les périmètres impactés.

Dans sa déclaration préalable du 25 octobre 2012, la CFE CGC Unsa demandait au président du comité d'entreprise d'engager ce point en information à l'ordre du jour. Plus de six mois sont passés et nous ne voyons rien venir. Nous réitérons donc la demande d'inscription de ce projet à l'ordre du jour.

➤ **Nouveau modèle de vente en Agence Entreprise**

A la suite du déploiement du nouveau modèle de vente, des bilans de suivi devaient être présentés tant au niveau du CCUES que des différentes DO. Dès le mois de mars, nous attirions votre attention sur les difficultés rencontrées par notre réseau de vente et la nécessité de présenter rapidement ce suivi sur le périmètre des 3 Agence Entreprise de l'Île de France.

Les élus du CCUES ont votés à l'unanimité, lors de leur dernière séance, une résolution rappelant à la direction de l'entreprise les engagements pris mais non tenus. Là encore nous redemandons à la direction de la DO IDF d'engager, à notre prochaine réunion, le suivi de la mise en place de ce modèle de vente qui semble montrer certaines limites...

➤ **Outil BQP (ou Boucle Qualité Processus)**

Ce projet présenté comme un simple outil se mettant au service d'une démarche apprenante a fait l'objet de débats difficiles au CCUES. La direction ayant décidé de ne présenter que les principales règles d'utilisation de cet outil, plutôt que d'informer valablement les représentants du personnel sur l'ensemble du projet. Les élus du CCUES ont votés à la majorité une résolution demandant l'abandon de cet outil. La CFE CGC Unsa s'est abstenue sur cette résolution car sa volonté était d'avancer vers une expertise globale de l'outil et de ses impacts avant déploiement.

Nos principales remarques :

- Au lieu d'aller dans le sens de la simplification et de la segmentation, l'entreprise s'engluie dans la complexité
- Les salariés qui font face au client sont les seuls impactés par ce processus
- La dimension humaine disparaît progressivement au profit d'un SI envahissant
- Est-ce que cette boucle apprenante améliorera également les conditions de travail des principaux impactés ?
- Oui à la satisfaction client, mais pas en ajoutant une pression supplémentaire à nos collègues. Les formations régulières, les SAME, les soutiens, les managers déjà en place permettent de disposer d'une approche plus constructive et moins « accusative » que le système proposé.
- On peut se poser à nouveau la question de l'utilisation d'outils qualité liés aux processus de production industriel alors que nous sommes dans le domaine des services

Devant une absence d'analyse des RPS, et des impacts voire dérives qui pourraient accompagner la mise en place de cet outil, la CFE CGC Unsa demande à la direction de la DO IDF d'engager les échanges nécessaires sur les premiers périmètres impactés.

**A la suite de notre déclaration préalable, Jérôme Barré (Directeur Orange IDF) nous a confirmé qu'il ne s'opposerait pas à la demande d'expertise de l'UAT IDF, et qu'il proposait un gel du déploiement de cet outil sur l'ensemble de la DO**

➤ **PVC partielle Agence Distribution (Part Variable Commerciale)**

A moins d'un mois du lancement de la PVC partielle en AD, la CFE CGC Unsa souhaite alerter la direction sur quelques points :

Lors de la présentation au CCUES, la direction nous a cité le chiffre de 61% de responsables de secteurs formés sur la PVC.

Mais quid de la formation des managers des points de vente qui ont été désignés comme les principaux porteurs et acteurs de la formation et la communication vers les vendeurs. Une copnet a bien été organisée, mais nous craignons que 30 jours soient un peu courts pour s'assurer de l'acquisition par tous des transformations engagés.

Ces changements vont dans le sens de la stratégie de l'entreprise et d'une plus grande satisfaction client affichée, mais une fois de plus les principaux intéressés vont devoir colmater les brèches.

Des incertitudes sont toujours présentes concernant le transfert de la PV1 (baisse et pertes potentielles) vers la PV3 (on parlera dans ce cas vraiment d'espérance de gain). Les bons vendeurs pour un même effort risquent de voir leur variable baisser alors que nous ne sommes pas certains que les vendeurs qui ne déclenchaient pas puissent être désormais récompensés.

La situation du choix des SAM et de ce qu'ils contiendront finalement n'est pas claire selon les instances où nous posons nos questions. Quid des marges de manœuvre managériales de proximité si les choix sont effectués au niveau de la DO ?

Je m'en arrêterais là sur la PVC...

Entre les DO et les directions métiers, c'est actuellement le renvoi de balle permanent sur ces questions de variable...

Pour exemple la baisse des niveaux des paliers métiers pour les managers (-200 euros en octobre et 150 euros en juillet) et des coefficients pour les vendeurs ( de 1,8 à 1,6 en octobre et baisse à 1,45 en juillet)

Nous tirons donc la sonnette d'alarme à quelques jours de ce lancement, et ce changement de « posture commerciale » pour un canal de vente qui portent fortement nos offres stratégiques.....

**En réponse à notre déclaration, la direction nous confirme avoir bien pris note de cette alerte et prendra ses responsabilités pour le lancement de cette nouvelle part variable sur son périmètre.**

***Vos représentants au CE DO IDF***

Elisabeth RIVIER : 06 30 54 49 86  
Franck LEGRAS : 06 73 69 47 23  
Karim MELBOUCI : 06 45 46 26 88  
Guillaume DIAKITE : 06 80 13 85 11

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables, ainsi que toutes les nouvelles de la DO Ile de France, sur le site web de la CFE-CGC/UNSA :  
<http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org/do-idf/>

***Cadres et non cadres, plus d'infos sur :*** [www.cfecgc-uns-ft-orange.org](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org)

***Activités Sociales et Culturelles des CE*** [www.lemeilleurdesce.com](http://www.lemeilleurdesce.com)

**nos lettres :**

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : [info@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:info@cfecgc-uns-ft-orange.org)

**nos blogs :**

- [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)
- [www.adeas-ftgroup.org](http://www.adeas-ftgroup.org)



<http://www.facebook.com/cfecgc.unsa.ft.orange>



<http://twitter.com/#/CFECGCUNSAFTOT>