



AE DOF

Audience CFE-CGC/UNSA du 26 juin 2013

Des échanges locaux...et infos de DEF...

Jun 2013

Lors de cette audience, un certain nombre de points ont été abordés, certaines réponses se font attendre, attendre...ou sont à clarifier.

■ Fonctionnement IC/ICS du milieu de marché.

Le booking de 40% pour les IC (au lieu de 20%) sur les affaires traitées par les ICS **est définitif**. Il n'y aura pas de retour à 30 ou 20%.

Les règles définies par notre Direction sont en majorité respectées. Nous avons remonté quelques dérives qui seront regardées au cas par cas.

Nous demandons que les principes de fonctionnement entre IC/ICS/ITC continuent à être appliqués et contrôlés.

Le rôle des managers est essentiel pour apporter de la cohésion en donnant du sens à l'action collective.

DEF interdit l'organisation en pool des ICS.

■ Adaptations du Pay Plan au S2

Un Objectif S2 qui baisse de 3% par rapport à l'initial et qui reste flat par rapport à S1, les priorités pour 2013 restent inchangées. Dans un contexte économique incertain, l'IT et UCC porte l'essentiel de la croissance.

Evolution du Cadre Reporting sur l'IT : Création d'un Sous-Obj « One Cloud » qui regroupera les offres Flexible.

Pas de changement dans la structure de rémunération des composantes « Part managériale », « Satisfaction Client » et « Delta CA ».

Les ajustements sur la composante CAS concernent :

- La valorisation et/ou la comptabilisation en CAS de certains placements :
- Modifications des valos CAS dans la TPS pour coller à l'ARPU.
- Baisse des valos sur la Gamme Perf PRO
- Baisse des valos sur la Gamme BE

- Hausse de la valorisation des « Services unifiés mobiles » afin d'équilibrer la valorisation des petites configurations : Btelu vs BIV S2 + PABX.

- Passage de 4K à 7K du « Service unifiés Mobiles » sur BIV S2 (BIV convergent mobile)

- Revalorisation des OVP - Open Video Presence – CAS x 2.

- Passage en cas avec K2 sur OBIANE (sous réserve de la validation des BdC), au lieu du TCV actuel (Total Contract Value),

- Gestion des Fid Prio : Les demandes de dérogation seront recevables uniquement sur affaire signée (Contrat à joindre à la demande)

➢ Les taux de com et les seuils de déclenchement : sont revus en fonction des objectifs du S2 2013.

➢ Passage des BTIC de B2/N2 à B1/N1 afin de réduire les écarts de rémunération entre BTIC et BTIP+PABX/B2Gaas

➢ Elargissement à l'ensemble des placements de la survalorisation CAS associée au financement par FT LEASE

■ Suite...adaptations du modèle et des métiers

ICS MC : évolution du métier vers des ITC mobilité dans les 2 ans, ou vers d'autres métiers d'ICS. Ouverture des OSM d'IT&Labs aux ICS MC.

ICS SC : suppression de la fidélisation data sans upgrade. Ces offres devront être vendues en autonomie par les IC.

ICS IT : Gel des recrutements

ICS M2M : Ouverture du périmètre « M2M » aux ICS MC et ICS IT. Plus de recrutement et évolution du métier vers ICS IT.

■ DAV (Direction Avant Vente)

Quelques tensions sur la DAV qui correspond à la montée en compétences des vendeurs.

Ces tensions devraient se résorber dans le temps.

Pas d'objectifs de CAS ou de RV pour les ITC.

Ce que la CFE-CGC/UNSA a dénoncé au niveau national, car certaines agences appliquaient ce type d'item qui correspondent à une activité de vente.

■ PVV

Malgré de nombreuses demandes de bilan PVV à l'AE DOF, nous n'avons à ce jour aucun retour.

Nous avons rappelé que les principes d'équité et les critères d'attribution de la PVV et des primes doivent s'inscrire dans une démarche globale et transparente en rapport avec les résultats et les efforts demandés par l'entreprise.

Nous avons réitéré notre demande de ne pas mettre du quanti dans le quali, ce qui implique une double peine.

La composante qualitative doit être adaptée individuellement.

Nous constatons des écarts significatifs au niveau national dans les objectifs individuels pour les acteurs en R/O. Nous

demandons de l'équité en accord avec les référentiels définis par DEF.

La CFE-CGC/UNSA espère avoir été entendue.

Cette demande a également été remontée à DEF.

■ Évolution des effectifs

Nous avons demandé un bilan des effectifs et les évolutions prévues, nous attendons des éléments précis, nous vous tiendrons informés.

Recrutement : nous avons alerté sur la charge de travail due aux postes vacants, TPS ou maladie. Les délais de recrutements doivent être anticipés afin d'éviter de générer des situations intenable.

■ Les portefeuilles

Il n'y aura pas de changement dans les portefeuilles. DEF nous a informé, hier, que toute modification de portefeuille est interdite jusqu'au 1^{er} janvier 2014, pour ne pas perturber les clients.

La CFE-CGC/UNSA constate

➤ la difficulté du dialogue social sur l'AE DOF

➤ l'utilisation de plus de 100% de l'enveloppe de manœuvre locale avec un complément d'enveloppe du national sur le S2 2012

La CFE-CGC/UNSA revendique

- Une information précise auprès des salariés et des organisations syndicales sur l'évolution des métiers des ICS à un an de mise en place du modèle.
- Pour le projet ARC, la prise en compte de l'impact sur la charge de travail du à la récupération des flux mobile et les départs en TPS sur la cellule Facturation
- La prise en compte de l'impact du projet ARC sur le recentrage des activités ASCOMs
- Des composantes PVV bien distinctes, pas de quanti dans le quali.
- L'application réelle du modèle IC/ICS/ITC en respectant les règles définies.
- La suppression de la mise en concurrence des commerciaux du Groupe.
- Des règles d'attribution de la PVV qui rémunèrent équitablement le travail des équipes commerciales, sans avoir recours aux primes locales aléatoires.
- La mise en place d'outils de pilotage adaptés, pour alléger les contraintes de reporting et permettre aux équipes de suivre simplement leur activité, notamment sur le pilotage du chiffre d'affaire.

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Cyril Cordier 06 81 71 39 10

Amar Ouadhi 06 33 17 66 38

Franck Legras 06 73 69 47 23

Sidi Mohammed Boukhelif 06 79 40 39 69

www.cfecgc-uns-ft-orange.org/annuaire-du-syndicat/

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés

Activités Sociales et Culturelles des CE

www.lemelleurdesce.com

Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

www.cfecgc-uns-ft-orange.org

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables sur le site web de la CFE-CGC/UNSA

www.cfecgc-uns-ft-orange.org/tracts-et-publications/

nos lettres :

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionnariat salariés

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

nos blogs :

- www.telecoms-media-pouvoir.net
- www.adeas-ftgroup.org