



# L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 25 octobre 2012

*parce qu'un jour, vous serez concernés...*

## Déclaration préalable CFE-CGC/UNSA au CE DO IDF

A la suite des rencontres des organisations syndicales avec Mr Stéphane Richard suivi de l'annonce par Mr Bruno Mettling des recrutements à venir pour les 3 ans, nous souhaitons alerter la direction de la DO IDF sur les situations de tensions ressenties au niveau du terrain :

### ? Pour les Agence Distribution le problème de sous-effectif rend très difficile la gestion du quotidien :

Il est devenu très difficile pour les managers de gérer les demandes de congés, et donc le temps de récupération nécessaire aux salariés, quand on prend en considération les absences imprévues.

De plus la charge de travail des vendeurs a été augmenté, notamment par les prestations de service et paramétrage de mobiles et live box, qui doivent maintenant depuis plusieurs mois être effectuées également par les vendeurs. Il faut noter également que l'accueil des clients en boutique n'est plus assuré.

Les vendeurs passent plus de temps avec les clients, les files d'attente s'allongent et le mécontentement des clients ne peut qu'augmenter ainsi que le stress des managers et vendeurs.

Les apprentis ne sont plus considérés comme des élèves en formation, mais comme des vendeurs à part entière (en termes d'objectifs et de contraintes d'activités) et l'on se demande s'ils ne servent pas de variable d'ajustement des effectifs (en contradiction avec les engagements de l'accord sur l'insertion des jeunes).

Dans certaines boutiques la parité homme/ femme n'existe pas mais par contre la parité CDD/CDI elle existe bien !

Très souvent aucun titulaire n'est présent à l'ouverture et à la fermeture des boutiques pour ouvrir et fermer la caisse. Cette situation oblige le manager à être présents de l'ouverture à la fermeture. Il est même arrivé que certains managers viennent pendant leurs jours de repos uniquement pour ouvrir et fermer la caisse.

Dernier point important concernant les AD : la valorisation continue à changer en cours de mois, malgré nos alertes..

En période de réflexion sur le lancement de la nouvelle PVC, ces éléments nous amènent à réfléchir !!!

### ? Pour les centres d'appels la situation n'est pas plus glorieuse :

Les centres d'appels connaissent ces mêmes difficultés sur les effectifs et nous voyons réapparaître des opérations « d'optimisations horaires », augmentant les contraintes d'ouverture et de fermeture subies par les conseillers, sans dialogue social valable et transparent.

Dans la même veine, des initiatives concernant les retards (3 retards aboutissent à une demande d'explication écrite pour le salarié) nous ont été remontés sur deux sites.

Que dire enfin du lancement d'un nouveau SI « EVITA » qui comme sur l'AVSC IFSE par exemple oblige les conseillers à rester à attendre les premiers mots du client parce qu'aucune gestion téléphonique de l'appel ou du wrap up n'est possible.

Compte tenu des conclusions du rapport de données sociales APEX avec :

- le tarissement des départs accompagnés
- l'impact sur la fin d'année de la loi sur les carrières longues, laissant présager pour 2012 une stagnation des effectifs physiques et par suite du fait de l'entrée de collaborateurs en temps partiel, une baisse des ETP.

?  l'annonce pour la fin d'année d'une communication sur le taux de non remplacement des départs à partir de 2013

Cette situation n'est pas acceptable et nous fait craindre des tensions croissantes dans le domaine de la relation client notamment, et ce ne sont pas les 4000 recrutements qui vont permettre d'affronter les enjeux auxquels doit faire face l'entreprise et ses salariés, surtout lorsque l'on sait que d'ici 3 ans 10000 départs sont prévus et 30000 d'ici 2020.

### ? Enfin sur le projet COME (convergence marché entreprise)

Cet outil nous a été présenté en information au CCUES comme le simple remplacement d'un SI obsolète. A l'issue des débats il s'agit finalement d'un outil de production structurant pour l'organisation du travail de près de 18000 salariés (AE/Agence PRO PME PMI/Directions Grands Compte SCE).

Les élus du CCUES ont voté à l'unanimité une demande d'information et de consultation compte tenu de l'importance de ce projet, ainsi que l'information des IRP (CE des DO et CHSCT) dans les périmètres impactés.

La CFE-CGC-UNSA demande donc l'inscription de ce point à l'ordre du jour du CE de la DO IDF en respect des engagements pris en CCUES.

#### Vos représentants CE

Elisabeth RIVIER : 06 30 54 49 86 élue titulaire

Karim MELBOUCI : 06 45 46 26 88 élu suppléant

Guillaume DIAKITE : 06 80 13 85 11 Représentant syndical CE

Franck LEGRAS : 06 73 69 47 23 élu titulaire

Robert AMATU : 06 80 11 23 24 élu suppléant

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/>

**Prochain CE le 22 novembre 2012**