

Éditorial

Stéphane, fais nous rêver ...

Nous sommes conviés aux vœux de Stéphane Richard, le moment de prendre du peps, de l'énergie, de la joie de vivre pour toute une année, nous allons ressortir revigorés et d'attaque pour renverser les montagnes, courrons-y !

Et là... déception, toute une succession de " euh", de phrases dynamiques du style "nous proposons la tablette dans des conditions, je pense, attractives...", qui donnent envie d'acheter (et nous de vendre !)...

Des arguments massues face à nos concurrents "chez Free, ils sont surtout bons en com., pour créer le buzz, faire de la mousse, mais avec un produit pas aussi révolutionnaire que la présentation qu'ils en font". Puis vient le couplet sur SFR, "la neufbox c'est une très bonne évolution, mais le design c'est subjectif, notre Livebox rappelle la découpe de la carte SIM" et " nos appareils s'empilent facilement". Waouh !! En 2011 on sait empiler les livebox sur les décodeurs TV. Et Orange, présentera sa nouvelle livebox en 2012, cool plus que 2 ans à empiler les cartes sim...

La satisfaction du client sera le fer de lance de 2011, "le fidéliser, en conquérir de nouveaux, favoriser la relation avec lui", ah ! Enfin du concret et du neuf "la qualité de service est fondamentale", jusque là nos anciens polytechniciens n'y avaient pas pensé.

Nous ne pourrons plus les maltraiter ? (les clients, pas les polytechniciens, quoique...)

"2011 sera l'année de la dynamique retrouvéedu changement, de l'environnement de l'entreprise..., des collaborateurs motivés et épanouis...de l'évolution assez profonde de l'organisation...de la lutte contre la bureaucratie", et oui, nous allons faire tout cela, et pour nous motiver encore plus le directeur général nous invite à participer à l'étape locale de "Hello Tour" car "c'est intéressant, authentique et (coup d'œil sur les notes) ...formidable"

Et voilà c'est déjà fini, avec quand même un joli "cloud computing" et un délicat "broadband " qui nous montrent que l'énarchie ressort toujours à un moment. Stéphane, nous a avoué que descendre sur le terrain, pour nous rencontrer, le reconfortait, c'est donc un humain...

Nous restons sur notre fin, et certains d'entre nous regrettent le BON vieux temps !!!

Emploi GPEC

Ça baigne dans le bassin...

La négociation nationale n'est pas encore terminée que la DTNOC s'engouffre dans une concertation locale pour la déclinaison de l'accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences non encore signé.

La DT NOC a choisi la concertation plutôt que la négociation en respect des directives nationales.

N'ayant donc pas compétence pour négocier sur l'emploi, la discussion a essentiellement porté sur la mobilité.

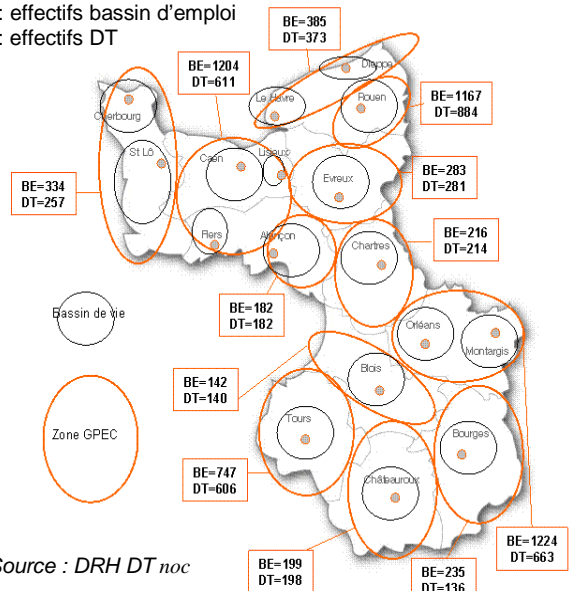
Trois notions de mobilité sont définies dans le projet d'accord national : **le site**, première zone de mobilité pour la recherche d'un emploi, **le bassin d'emploi**, deuxième zone et **le bassin GPEC**.

Vous pouvez constater sur la carte les découpages actés par la DT NOC. Vous remarquerez qu'à l'évidence la direction à travailler sur les départements du périmètre de la DT sans rechercher des coopérations avec les directions limitrophes. De même la DT n'a pas définie un temps de trajet à ne pas dépasser.

La CFE-CGC/UNSA s'interroge sur la solidité et la pérennité des projets GPEC tant au niveau national que local. La baisse des effectifs due au départ en retraite et non compensée ainsi que la spécialisation mono-activité des bassins d'emplois qui en découle, ne risquent-elles pas de faire voler en éclats cette gestion de l'emploi ?

DT Nord Ouest Centre

BE : effectifs bassin d'emploi
DT : effectifs DT



Source : DRH DT noc

La géométrie variable...

Afin de soulager les responsables de boutique, l'Agence Distribution crée les adjoints en charge de l'activité commerciale (ACAC).

Le métier des ACAC est une évolution de celui de responsable adjoint, existant dans certaines boutiques. La plupart des adjoints et vendeurs leaders ont été ciblés pour prendre cette nouvelle activité, 49 boutiques sont concernées. Cette annonce est une bonne nouvelle pour les responsables de boutique, qui verront leur charge de travail réduite et ainsi leur vie privée mieux respectée.

Mais certaines questions restent en suspend : la principale étant celle du remplacement de ces vendeurs leaders et adjoints qui avaient une forte activité de vente.

Aucune réponse n'a été apportée à cette question essentielle pour le bon fonctionnement des boutiques et la charge de travail des vendeurs actuels.

L'autre interrogation porte sur le niveau de classification de ces nouveaux adjoints, pour eux, l'AD invente un nouveau concept : *la classification à géométrie variable*.

En effet, les ACAC seront classifiés en D ou Dbis selon la taille et les enjeux économiques de la boutique.

La CFE-CGC/UNSA dénonce cette vision et revendique une classification Dbis minimum pour ces adjoints, niveau amplement justifié au regard de la description de poste.

Enfin, 35 postes de vendeurs ou conseillers techniques seront nécessaires pour combler les déficits actuels ; la Directrice l'a confirmé. Dans le même temps, elle nous a annoncé que l'Adnoc avait nationalement la dernière place pour l'item productivité...

L'exil de la bonne conscience...

Après une année d'hibernation, Gros Nounours se rappelle à nous. Son indécent message de départ est sous tendu par le "déli" de la situation de crise sociale qu'il a lui-même engendré. Mais ne soyons pas ingrats. Dans une récente interview Gros Nounours nous fait part de sa souffrance pendant la même période. Et comme cela n'est en rien comparable avec la souffrance de nos collègues suicidés et leurs familles, l'entreprise va lui offrir huit millions d'euros pour son départ. Mais consoles-toi peuple de France Telecom Orange après "la mode des suicidés, il y a la mode des exilés fortunés".

UI Normandie

Une bonne note pour la Direction de l'UI Normandie !

La Direction de l'UI a décidé d'entreprendre des travaux de réaménagement du plateau où se situent le Pilotage de Production et RQF sur Rouen Saint Clément.

Un groupe de travail mis en place début septembre 2010 associant membres, de la Direction, de l'UGI, du CHSCT et du personnel, a permis de faire évoluer notablement le projet en tenant compte des souhaits exprimés par le personnel (plateau semi-cloisonné, bureaux pour les managers etc...).

RQF sera installé définitivement à Rouen Mermoz sur un plateau réaménagé à cet effet.

Le Pilotage de Production occupera l'ensemble du plateau réhabilité de St Clément.

Le groupe de travail dont la CFE-CGC/UNSA est partie prenante fonctionnera jusqu'à la fin des travaux. Et nous veillerons au respect des engagements pris dans un esprit de concertation qu'il faut saluer.

Prise de contact peu ordinaire lors du CHSCT extraordinaire !

Un CHSCT extraordinaire s'est tenu en février avec pour sujet, l'extension de "l'application Newada" que rejettent les techniciens PABX pour ses faibles performances comparées à celles de "l'application Penduic". Et à cette occasion, les Organisations Syndicales ont fait la connaissance de la nouvelle Directrice de l'UIN. La CFE-CGC/UNSA a déploré que "l'application Newada" se rajoute sans pertinence à celles que doivent déjà ouvrir les techniciens à chaque intervention client. Elle a également réclamé le retour vers l'utilisation de "l'application Penduic" qui donne toute satisfaction au personnel. En effet les techniciens doivent-ils passer plus de temps sur les applications que sur les interventions qui restent la finalité de leur métier ?

Dans un premier temps la Directrice a fait preuve d'agressivité ne comprenant pas à l'évidence le rôle du CHSCT. Dans un deuxième temps, elle a accepté la proposition de suspendre pour un mois "l'application Newada" afin de recenser et analyser les problèmes rencontrés. La Direction a accepté également de missionner sur ce dossier le cabinet H3DT, actuellement en expertise sur les risques psychosociaux de l'unité.

Enfin, pour la CFE-CGC/UNSA, un véritable dialogue social doit se maintenir au sein de l'unité et effacer une première prise de contact, plutôt houleuse.

Moins on est de « fou », plus on vend...

À l'AGPRO, on calcule les objectifs du premier trimestre 2011 en fonction des résultats du quatrième trimestre 2010...allez comprendre !

Nous savons tous que octobre-novembre-décembre sont commercialement identiques à janvier-février-mars...hérésie !

Ces comptes d'apothicaire donnent des objectifs plus qu'ambitieux et pour certains inatteignables.

Des objectifs qui comparés à janvier-février-mars 2010 ont à minima doublé !

C'est bien pour cela que le sens donné à ces "KPI explosifs" s'appuie sur des résultats synonymes de réussite comme ceux du T4 2010...on appelle cela "faire passer la pilule".

Seulement, certains critères ne rentrent pas en ligne de compte, comme le critère gastrique et grippal, celui du début d'exercice pour les entreprises.

Les nombreuses absences des collègues grippés n'expliquent pas le fait de la faiblesse de nos résultats....bah oui, c'est connu "moins on est de fou plus on rie" ou plutôt moins on est de fou, plus on vend...Les ventes au 1016 de Tours sont au régime sec, pendant qu'au 1016 de Caen, un fleuve de placements s'écoule tranquillement...mais ne tombons pas dans la paranoïa, les appels sont les mêmes pour tout le monde sauf qu'à Tours les équipes en place n'ont pas le niveau de celles de Caen...enfin y paraît ! C'est une version réductrice et une façon simple de répondre à certains doutes émis par nos collègues, inélégant, mais cela doit être la seule et unique réponse !!

Non, mais, il manquerait plus que les gens se révoltent.

Dans la vraie vie, à Tours, les réclamations de toutes sortes surgissent, les transferts sauvages inter 1016 (surtout des appels sur lesquels il n'y a pas grand-chose à vendre), les clients mécontents, les clients en panne d'internet, les explications de factures.

Bref, on comprend qu'avec des objectifs commerciaux de ce niveau, le client ne soit plus au centre des préoccupations...

Orange Open, pourvu que ça marche !

L'offre Orange Open est un produit pertinent répondant à une forte demande client par sa démarche de convergence de nos offres fixe, internet, télé et mobile.

Même si nous avons été les derniers sur le marché à proposer un tel produit, il reste porteur pour notre entreprise.

Après le marché des professionnels, l'offre est proposée à la vente dans les AVSC et les CCOR.

Dès la mi-février, le CCOR Normandie Centre se lance dans la bataille en mobilisant deux équipes, l'une à Tours et l'autre à Rouen. Rien n'est négligé comme la formation à la vente des conseillers, des soutiens et des responsables d'équipe.

Les équipes sont uniquement dédiées à la vente. La démarche de vente de l'offre, présentée au CHSCT du CCOR et au CE de la DT Noc ne se rapporte donc qu'au processus commande livraison.

Quand est-il des processus en aval : SAV, Récla et autres ?

L'expérience acquise par nos collègues des 1016 est éloquente en matière contentieuse avec nos clients. La prise en charge des SAV comme les débits de l'engagement restant, les problèmes de portabilité, les livraisons de carte SIM caduques, les explications de factures, les cas de changement d'avis de la part de nos clients quand la portabilité est faite, des réclamations, les incompatibilités techniques et matérielles sont monnaie courante. Le système d'information et les procédures existantes voire inexistantes ne répondent que rarement aux soucis des clients. Par exemple, une livraison de carte SIM entraîne la défaillance de l'ensemble de l'offre.

La DT NOC doit donc se préoccuper de l'après-vente car l'insatisfaction client engendrée par les difficultés citées ci-dessus, aura forcément des répercussions sur nos "plateaux vendeurs".

Alors ne vendons pas l'Orange Open comme nous pourrions vendre la peau de l'ours.

La CFE/CGC-UNSA demande une fois de plus un système d'information à la hauteur de nos ambitions, des procédures simplifiées pour le bien-être de nos clients et de nos conseillers.

Billet d'humeur**Un nouveau contrat " le CDI temporaire »**

À l'Agence Distribution Nord-Ouest Centre, les chiffres ne comptent plus et la performance non plus, c'est la motivation qui prime, dicit la directrice...

Une jeune CDI vient d'en faire l'amère expérience.

Malgré des résultats conformes, voire supérieurs, aux objectifs fixés par son responsable de boutique, elle s'est vue signifier en janvier, par la direction de l'AD, la fin de sa 2^{ème} période d'essai en cours, au prétexte de ne pas être motivée et d'avoir un profil plus "plateau" que vendeuse en boutique.

Il est à noter que la prolongation de sa première période d'essai lui a permis de travailler pendant le "pic d'activité" des fêtes de fin d'année, sans doute très motivée à ce moment par l'attente du père Noël... !!

Malgré l'intervention de la CFE-CGC/UNSA, la direction de l'AD reste droite dans ses bottes, la Direction Territoriale est aux abonnés absents, juridiquement la direction est dans son droit,...mais humainement...

Nous venons de recevoir l'édition 2011 du journal du CE de la DT NOC.

C'est en fait un catalogue de propositions de loisirs et de vacances accompagné de l'exposé d'un "probable budget 2010" et des commentaires des différents responsables de commission.

Le propos de la commission des activités sociales et culturelles est particulièrement affligeant au regard de l'importance du sujet et du budget alloué.

Il n'y a aucun bilan sur les prestations 2010, des succès et des échecs avec des analyses par produits ou prestations proposées.

D'année en année depuis 2005, nous voyons apparaître des prestations qui disparaissent l'année suivante : pourquoi ?

Et bien entendu nous ne savons pas combien de collègues sur les 4600 salariés de la DT NOC ont pu bénéficier d'une prestation

La première phrase du commentaire de la commission activités sociales et culturelles est la suivante : "depuis 2005, les prestations sociales et culturelles sont un salaire socialisé bénéficiant aux salariés (ouvrants droit, à leur famille (ayant droit) et aux retraités).

Nous nous félicitons de voir écrire la notion de « salaire socialisé » car cela veut dire que tous les salariés de la DT NOC peuvent accéder aux prestations proposées.

Et pourtant, il n'en rien aujourd'hui. Pour être un "ouvrant droit avec ses ayants droit" il est nécessaire de transmettre sa déclaration fiscale à un service géré par France Télécom Orange ; nos patrons ayant ainsi un regard sur nos revenus déclarés et notre patrimoine.

Est-on sûr que cela n'est pas utilisé par l'entreprise ?

La CFE-CGC/UNSA propose de faire confiance à tous nos collègues et de recueillir sur simple déclaration la composition familiale de chaque salarié.

Que dire de plus sur ce journal 2011 du CE ? C'est un beau journal, luxueux, en papier glacé mais quel est son coût ?

Est-ce bien raisonnable de gaspiller ainsi l'argent des salariés à l'ère de l'internet quand nous savons que le site " Aravis du CCUES" a coûté près de deux millions d'euros ?

Également, que dire du colis de Noël 2010 dont les frais de port doivent avoisiner le prix du contenu ?

Que dire du livre envoyé aux enfants, certes un bel ouvrage mais qui reste un choix imposé aux enfants et à leurs parents ?

Que dire des achats de parts sociales dans des locations d'appartements avec l'argent revenant aux salariés et qui ne bénéficient qu'à une minorité et qui ne constituent pas un patrimoine pour le CE ?

Que dire sur les autres prestations en concurrence avec le CCUES, n'y a t il pas là des doublons de charges et de frais divers ?

Alors, que propose la CFE-CGC/UNSA ? :

Le CE doit gérer tout son budget y compris la part reversée au CCUES :

- l'essentiel de l'argent doit être reversé aux salariés avec des frais de gestion minimum (1à 3%)
- il doit être pris uniquement en compte le grade, le niveau de chaque salarié et la composition de sa famille (composée ou recomposée) pour établir une répartition sociale du budget
- tous les salariés doivent avoir une part du budget que nous appellerons la "cagnotte" disponible et connue dès le premier janvier de chaque année. A partir de son allocation chaque salarié peut accéder à des prestations ouvertes, négociées par le CE et à son libre choix jusqu'au dernier centime de sa cagnotte.

Ce système qui est le plus équitable et qui garantit la liberté de chacun est mis en œuvre par les élus de la CFE-CGC/UNSA au CE de la division Service Commercial Entreprise pour 6500 collègues et donne entière satisfaction. Cette solution, la CFE-CGC/UNSA l'appelle le "tableau magique".

Les militants CFE-CGC/UNSA sont à votre disposition répondre à vos légitimes questions.

Cadres et non cadres, toutes vos lettres et plus d'infos :

www.cfecgc-unsaf-t-orange.org

- Lettre de l'épargne d'entreprise et l'actionariat salarié France Télécom-Orange
- Lettre d'Information de l'Observatoire du Stress et des Mobilités Forcées chez France Télécom.

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Alain Schnel DSCO
Daniel Collin DSCA
José Truchon RS CE
Evelyne Trébes DS AVSC
Florence Le Lepvrier DS AD
Maryse Le Martin DS UIN
Jean-Claude Annaert DS UIN
Georges Giraud DS EP
Jean-Jacques Jouet DS UICVL
Eric Leduc DS UICVL
Jean Ladel DS EP

Cette lettre est éditée par la section DTNOC de la CFE-CGC/UNSA de l'UES France Télécom - Orange.

Responsable de la publication :
Pierre Morville
Coordination éditoriale et maquette :
Alain Schnel & Daniel Collin

Contributeurs : Maryse Le Martin, Alain Schnel, Daniel Collin, José Truchon, Florence Le Lepvrier...

Pour recevoir cette lettre par voie électronique, écrivez à :
aschnel.dscfegc@orang-ftgroup.com

24h/24 et 7j/7 Ligne SOS Salariés

N°Azur 0 810 355 355
PRIX APPEL LOCAL