

Déclaration Préalable

CSEE décembre 2021

Madame La Présidente,

Mesdames et Messieurs les élus, et représentants de la direction.

Nous continuons notre tour d'horizon des unités aujourd'hui avec celle dont on parle peu dans nos CSE, l'AGPRO PME, unité sur laquelle nous souhaitons attirer votre attention.

En pleine transformation, les sujets sont nombreux et la voix des représentants du personnel a du mal à se faire entendre car seul le CSEC est l'instance dite « officielle » dans laquelle sont présentés l'ensemble des projets de transformation A2P.

Cela a pour conséquences un dialogue social tronqué, qui se prive de l'analyse des salariés A2P représentants du personnel local. Or, ils sont parfois les seuls à avoir des niveaux d'expertise permettant d'enrichir des débats constructifs : c'est à se demander si l'objectif de cette Direction n'est pas de vouloir contourner cette approche...

Commençons tout d'abord par le projet immobilier de Tarbes et de Pessac qui fait partie des 11 autres PSD terminés ou en cours et qui ne concerne pas que les salariés A2P. Pour chacun de ces projets, la Direction souhaite nous démontrer une certaine optimisation des sols afin d'améliorer la QVT (qualité de vie au travail).

Or, l'agence Pro-Pme traverse une réorganisation de son modèle de vente. En effet, 2 nouveaux métiers apparaissent et 2 autres disparaissent avec la promesse d'une meilleure satisfaction client, d'une meilleure réactivité et d'une meilleure fluidité entre chaque acteur de la relation client. L'objectif affiché est de traiter nos clients professionnels en « One Shot », ou en « Once And Done » !

Présenté en commission Entreprise du CSEC, le bilan de cette transformation le sera-t-il en CSE ? Sûrement que non... Encore une occasion ratée de dialoguer avec les représentants du personnel A2P de chaque DO...pardon de chaque zone, puisque c'est avec ce mot que l'on définit désormais les territoires Pro-Pme.

Les nouveaux conseillers spécialisés qui remplacent les ex Flux Porteurs, ont pour mission de traiter 80% des Apports d'Affaires à chaud, ceux du 3901 et 20% à froid. Ces Objectifs très ambitieux sont-ils tenus ? L'agence Pro-Pme est-elle à l'attendu ?

Le niveau de satisfaction de nos clients a-t-il progressé ?

Vu de notre lorgnette, il semble que non, mais nous avons posé ces questions à la direction de l'A2P qui ne nous a toujours pas répondu à date.

Est-ce que le jeu en valait la chandelle en supprimant le métier de Flux porteurs au profit de celui de conseiller spécialisé si les résultats de satisfaction et de production restent les

mêmes ? Le fait que nous n'ayons pas de réponse est inquiétant, et sert peut-être à masquer un fossé entre espérances et réalité !

D'ailleurs, dans le bilan présenté au CSEC, comme par enchantement, la dernière semaine (S42) est la seule au rdv. A la vue des différents plans d'actions et des ambitions, les élus CFE-CGC proposent donc que l'on rajoute à cette liste « le coup de baguette magique ! ».

Nous déplorons qu'il ne s'agisse que d'un ripolinage, une sorte d'effet d'annonce pour que ce bilan soit teinté d'une note positive...

Passons à un autre sujet, celui du télétravail. Depuis 2 ans bientôt, le contexte sanitaire nous a contraint au télétravail forcé pour la plupart d'entre nous. Avec une augmentation de 30% de demandes (avenants et primo-demandes) pour Pro-Pme, le télétravail rencontre un grand engouement. Et les résultats durant cette période délicate sont restés à un très bon niveau de business et de satisfaction, les salariés ayant gardé une forte productivité.

Mais, car il y a un mais, le télétravail n'est plus accordé à tous, malgré ce constat positif. En effet même si dans l'accord il y est noté clairement que le travail sédentaire des nomades peut donner lieu à télétravailler, la Direction A2P a choisi de ne pas respecter cette règle. Sa réponse lorsque nous l'interpellons, est d'affirmer que les demandes sont uniquement à la marge...Encore un indicateur bricolé !

Dans la réalité, les vendeurs nomades dans un premier temps, effectuent leur demande à l'oral, à laquelle la hiérarchie répond négativement et ainsi ces demandes n'entrent pas dans les statistiques. Quant aux demandes tracées dans l'outil, la réponse intervient après un délai qui de fait, retire la demande des statistiques puisqu'elle sera taguée « non traitée ».

La Direction de l'A2P se permet même de proférer des menaces à peine déguisées en réponse à nos différentes requêtes sur le sujet, nous indiquant que si nous insistons, la soit disant souplesse dont bénéficient les nomades dans leur fonctionnement au travail sera supprimée !

Les élus CFE-CGC invitent chaque nomade qui souhaite bénéficier d'une journée de télétravail par semaine afin de réaliser sa gestion hebdomadaire, à enregistrer sa demande dans l'outil à disposition, même si celle-ci a été refusée à l'oral.

Et nous demanderons à la Direction de l'A2P de nous fournir enfin des résultats statistiques qui soient les plus proches d'une réalité dont elle paraît de plus en plus éloignée.

Le canal 3901 réactif connaît un chantage plus sournois avec des refus de renouvellement des contrats des télétravailleurs en cas de non atteinte de l'objectif.

Un refus encore plus inaudible quand on sait que le manager, lui, a le droit de faire le coaching en télétravail.

L'entreprise fait peser sur les conseillers 3901 le poids de la restructuration du modèle de vente avec le départ des meilleurs vendeurs vers le métier de conseillers spécialisés.

Depuis la création des équipes de conseillers spécialisés, les objectifs, quantitatifs et qualitatifs sont difficilement atteignables, ce qui engendre de l'anxiété et de l'incertitude sur l'avenir proche du canal 3901 interne.

L'entreprise déshabille un service au profit d'un autre, en choisissant les meilleurs performeurs pour rendre plus attrayant le projet de l'A2P.

Cette impasse du télétravail très limité provoque chez les Chargés de Clientèle des interrogations quant à la poursuite de leur carrière vers un métier de Nomade, cursus naturel d'évolution. En effet, les Chargés de clientèle bénéficient de jours de télétravail sans restriction hiérarchique et comme la grande majorité des salariés, apprécient ce confort de travail. Ils ne sont donc pas prêts d'y renoncer. Cela va devenir un vrai problème pour l'entreprise.

Nous vous rappelons qu'un accord d'entreprise, dès lors qu'il est valablement signé, s'impose aux parties.

Merci de votre écoute



Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/do-gso/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

