



L'essentiel de

L'Agence Distribution Normandie Centre janvier 2019

Bilan RH de l'Agence Distribution Normandie Centre

Au 31 décembre 2018, l'Agence Distribution se composait de 526 salariés (37 % sont des fonctionnaires, 63 % des salariés de droit privé) dont 75 en temps partiel sénior, 43 en contrat en alternance en qualité de conseillers commerciaux et 18 en contrat de professionnalisation appelé aussi CQPT. Les mouvements au sein de l'agence ont été les suivants :

- 35 départs en retraite dont 28 suite à un TPS
- 24 recrutements externes (23 conseillers commerciaux et ACAC)
- 2 démissions
- 1 licenciement

Bilan des promotions et des augmentations individuelles 2018 liées à ARCQ sur le métier conseiller client.

- 27 conseillers clients ont été promus en passage de la bande CCNT C à D.
- 109 salariés ont bénéficié d'une reconnaissance financière dont
 - o 77 salariés ont eu une augmentation individuelle de 2 % minimum (35 femmes- 42 hommes)
 - o 32 salariés ont eu une augmentation individuelle de 4 % minimum (11 femmes- 21 hommes)

Bilan des promotions et des augmentations individuelles 2018 hors ARCQ.

- **Promotions non cadre :**
7 salariés dont 4 femmes ont été promus en passage bande C vers D (dont 5 promotions par la reconnaissance de l'ancienneté)
- Promotions cadre :**
10 salariés ont bénéficié d'une promotion en bande DBis dont 3 femmes –
21 promotions bande E dont 10 femmes et 4 promus par la reconnaissance de l'ancienneté.
11 salariés ont bénéficié d'une augmentation individuelle non cadre dont 3 femmes
19 salariés cadres dont 4 femmes ont eu une augmentation individuelle.

Prime exceptionnelle de solidarité Orange

Monsieur Stéphane Richard, PDG d'Orange, a annoncé, sans concertation avec les partenaires sociaux, qu'il entendait distribuer 17 millions d'euros de primes « Macron ».

Allant de 500 à 1 000 euros, elles concernent 20 000 des 100 000 collaborateurs du groupe en France dont le salaire serait inférieur à 2 000 euros net mensuels.

Ainsi 321 salariés de l'AD ont bénéficié de cette prime, 177 salariés ont reçu 1000 € et 144 salariés ont reçu 500 €.

La CFE-CGC constate nationalement que le pouvoir d'achat est en régression pour les deux tiers des salariés alors que les excellents résultats engrangés en 2017 ont permis une augmentation du dividende de 6%. La CFE-CGC tire aussi la sonnette d'alarme en ce qui concerne la part variable en Agence Distribution qui a baissé en moyenne de 35% depuis le premier semestre 2018.

Rattrapage de la PVC du mois de novembre et décembre

Suite aux mouvements des gilets jaunes, la Direction au niveau national a mis un dispositif de rattrapage de la PVC pour les mois de novembre et décembre. Le rajustement de la pvc est le delta entre le mois de novembre 2017 et novembre 2018 ainsi que pour le mois décembre 2017 et décembre 2018.

2019, ANNÉE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE...



Les bornes interactives de services se développent

Au sein des Agences Distribution Orange, il y'a 331 bornes interactives de services qui permettent aux clients de tester leur livebox en toute autonomie et de ne pas patienter. Ces bornes réduisent les échanges inutiles de matériel et les coûts pour Orange.

2019, nouvelle année, nouvelle évolution !

Orange ajoute le test de décodeur sur les bornes, pour atteindre les mêmes objectifs cités ci-dessus. Dix-huit boutiques ont testé ce nouveau procédé. Sur l'Agence Distribution Normandie Centre, la boutique de Lisieux a eu ce privilège et est également pilote de ce nouveau concept. Un déploiement progressif est prévu à partir de mi-janvier et pendant cinq semaines lors du lancement de la nouvelle saison. Une formation e-learning est prévue afin d'accompagner les conseillers.

La CFE-CGC reste consciente que cette évolution ne comblera pas le nombre et la disponibilité des vendeurs ce qui est aujourd'hui problématique. Cette situation nourrit l'insatisfaction des clients, devenus de plus en plus impatients.

Projet « sans attente »

" Le temps que nous ne savons pas employer, tant qu'il dure, nous paraît une éternité, mais une fois passé, ce n'est plus qu'un moment dont le souvenir fugitif échappe à notre pensée. "

Citation de Jacques-Henri Meister ; De la morale naturelle (1788)

Depuis quelques mois, Orange constate un phénomène d'attente des clients dans les agences de distribution ce qui impacte fortement le business. Les causes sont multiples. La direction travaille en étroite collaboration avec les managers et les conseillers sur les leviers qui sont à la main de la boutique (accueil, file express, sms, donner un RDV aux clients...) et les plannings des salariés afin de mieux absorber ce flux.

La CFE-CGC constate une nouvelle fois que les personnes qui sont les plus impactées personnellement et professionnellement, sont les salariés en agence :

- Côté vie privée : établir un planning en adéquation aux flux, demande aux conseillers commerciaux de se réorganiser et de s'adapter rapidement. Les salariés en agence sont de jeunes parents ayant des enfants en nourrice .Il est non seulement très difficile de modifier les contrats avec des nourrices en cours d'année, et compliqué d'ajouter des contraintes logistiques à son (sa) partenaire.

- Côté vie professionnelle, il n'est pas rare de voir le manager et/ou l'adjoint de boutique prendre la tablette pour gérer la file d'attente !La CFE-CGC constate surtout que les flux augmentent aux rythmes des fermetures des boutiques et que pour certaines zones, il est urgent de réétudier le maillage car les boutiques ne sont plus en capacité d'accueillir en toute sécurité et sérénité nos clients et nos salariés. Il est urgent de revoir des conditions de travail et que l'accord « équilibre vie privée, vie professionnelle » soit mieux respecter.

Vos représentants
CFE-CGC Orange
de l'Agence
Distribution de la
DO NC

Élus CHSCT

- Elodie Lecanu
- Denis Crison
- Pascal Paumier

Représentant syndical

- Ludovic Louis

Délégués Syndicaux

- Florence Le Lepvrier

Délégués du personnel

- Sylvie Panel
- Fabrice Viron
- Florence Le Lepvrier
- Denis Crison
- Elodie Lecanu
- Amar Ouchache
- Guillaume Fiault



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement :

<https://www.cfecgc-orange.org/do-nc/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

