

Accord de Reconnaissance des Compétences et Qualifications L'ARCQ pour les nuls : quand la direction s'embourbe

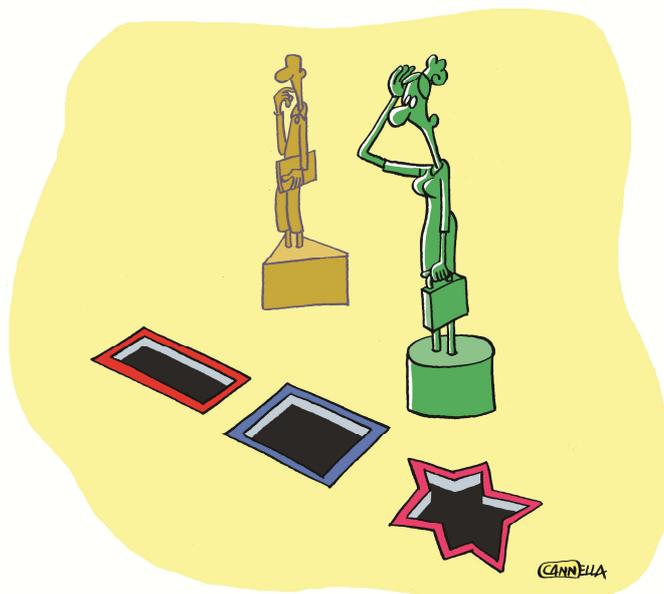
Juillet 2019 – IL – Orange Business Services

La Direction Orange SA vient d'éditer un « Document Repères pour la mise en œuvre de l'Accord portant sur la Reconnaissance des Compétences et des Qualifications ». Ce document s'adresse aux managers ainsi qu'aux personnels RH qui auraient du mal à mettre en musique le nouvel Accord de Reconnaissances des Compétences et Qualifications. « **L'ARCQ pour les Nuls** » prouve que la Direction se révèle incapable d'appliquer sérieusement et simplement sur le terrain un accord qui se voulait ambitieux pour reconnaître les compétences de ses salariés.

► Noyade dans les compétences

Dès l'introduction de cette première édition du Document Repères « L'ARCQ pour les Nuls ! », la Direction Orange SA admet que « La mise en œuvre de l'accord **a mis en lumière des situations** signalées par la filière RH, par les managers ou par les organisations syndicales, **nécessitant des éclairages pour permettre une application homogène des dispositions de l'accord, dans le respect de l'esprit de l'accord.** »

Les déclinaisons possibles en local de ce nouvel accord sont aussi nombreuses qu'il y a d'équipes ! Vos représentants CFE-CGC Orange constatent malheureusement l'absence de cohérence et les impacts néfastes de l'accord sur les équipes les plus touchées : sentiment d'atteinte personnelle et démotivation pour ceux qui sont jugés avec des compétences de bases pendant que certaines équipes ont anormalement trop d'experts. Arrangements en sous-main pour que certaines équipes captent la valeur, ou système managérial (incluant la RH) incompetent à reconnaître la valeur des collaborateurs ? RH, managers et collaborateurs semblent perdus dans les méandres de l'application de ce nouvel accord.



► Une philosophie de l'oubli

L'Accord RCQ, tel qu'il est déployé, est une évaluation des compétences exercées ou pas dans le poste actuel pour une fiche métier donnée. Il n'y a aucune notion de Qualifications, ni prise en compte des certifications obtenues par le passé !

De même, si vous avez occupé d'autres postes qui nécessitaient une expertise particulière, les compétences mises en œuvre à l'époque ne sont pas considérées. À Orange, nous sommes pourtant nombreux à avoir changé de poste, de métier dans notre vie professionnelle et à avoir diverses compétences toujours d'actualité même si nous ne les exerçons pas actuellement.

Avant d'être Responsable Affaire Client, vous étiez Technicien de Service Client ? Oubliez la reconnaissance de vos compétences et de l'expertise détenues sur votre précédent métier.

► Application dans l'urgence

Sur le terrain, nombreux sont les cas remontés où l'esprit de l'accord est totalement bafoué !

Une autoévaluation imposée dans des délais très courts (parfois quelques jours seulement laissés aux managers et salarié(e)s pour finaliser), avec moins de deux mois au mieux entre l'annonce faite par les RH et la deadline communiquée aux salariés. Nous assistons à un « branle-bas de combat, tout le monde doit s'activer, voire s'arrêter de travailler pour tenir les délais imposés » témoigne un collaborateur...

On voit par exemple un code-métier attribué de façon autoritaire et arbitraire par le SI RH à partir de la classification du salarié et du libellé du poste : un Chef de Projet en poste depuis plusieurs années se voit pourtant attribuer un code-métier par rapport à son grade et non, par rapport à ses compétences réelles exercées au quotidien comme ses collègues...

Ailleurs un manager a désormais un code-métier correspondant à un poste purement technique sans aucune approche managériale alors qu'il est depuis plusieurs années reconnu dans les outils RH et sur le bulletin de salaire comme manager...

Depuis la mise en place de l'ARCQ, certains Techniciens de Service Client Référents ont été positionnés comme opérationnel (le rang normal pour occuper un poste), perdant ainsi leur notion de référent qu'ils ont pourtant depuis des années.

Si la moulinette du SI RH n'a pas fait preuve d'Intelligence Artificielle, vos représentants CFE-CGC gardent espoir en l'Intelligence Humaine et le bon sens des managers et des RH pour régulariser ce type de situations malheureusement trop nombreuses.

Pour les plus anciens collaborateurs, de vieux souvenirs remontent dans les mémoires, celle des fonctionnaires avant la classification de la CCNT.

► Contraintes budgétaires & Quotas ?

A la place d'un processus « juste » de reconnaissance des compétences exercées sur le terrain, nous voyons se déployer un processus de reconnaissance piloté par la contrainte budgétaire. Des managers et même des RH dénoncent l'existence plus ou moins explicite d'un pourcentage prédéterminé de salariés dans l'évaluation et l'affectation vers lequel tendre pour chaque catégorie par les managers, les budgets de reconnaissance ne suivant pas ou n'existant même pas !

Que répondre à ce collaborateur dont le manager lui explique qu'« il vaut mieux être positionné cette année en avancé car l'enveloppe est vide et miser sur le statut référent pour l'année prochaine ». Que dire à cette salariée positionnée en opérationnel alors qu'en même temps son manager reconnaît qu'elle traite impeccablement des dossiers complexes ... Un accord dévoyé par des quotas iniques et l'absence de budget !

La CFE-CGC Orange exige que les évaluations soient menées sans contrainte budgétaire. Si le budget de cette année n'est pas suffisant pour récompenser les salariés, alors une liste d'attente prioritaire doit être établie pour l'année prochaine avec rétroactivité pour neutraliser l'année perdue par le salarié.

► Cherchez l'erreur !

Comme au « Jeu des 10 différences », chercher les erreurs ? Lors des entretiens d'évaluation, il va être essentiel que les managers puissent donner à leurs collaborateurs de la visibilité en terme de formations et de perspectives d'évolution sur les compétences à consolider afin d'atteindre les niveaux requis.

Il serait préjudiciable qu'une seule évaluation des compétences soit réalisée sans proposer un plan de formation correspondant à chacune des situations rencontrées. Comme il serait aussi préjudiciable de profiter de cette campagne d'évaluation pour faire miroiter un prochain statut d'avancé ou de référent contre la prise en charge de toujours plus d'activités...

Vos représentants CFE-CGC Orange s'interrogent : Comment un accord qui avait pour objectif de « **construire un nouveau modèle de reconnaissance, répondant ainsi aux attentes des salariés d'une reconnaissance accrue de leurs efforts, selon des critères équitables, homogènes et transparents, fondés sur les compétences et les qualifications de chacun** » peut-il être aussi galvaudé ?

S'il y a bien une certitude aujourd'hui c'est que la mise en place de cet Accord aboutit à plus d'injustices qu'à la satisfaction d'être reconnu pour ses compétences dans le travail réalisé au quotidien avec professionnalisme !

Vos élus CFE-CGC Orange dénoncent les applications actuelles de l'ARCQ et veillent à préserver vos droits !

Pour vous faire entendre, la CFE-CGC Orange vous propose de remplir un petit formulaire, lien ci-dessous. Ces données nous serviront à défendre votre cas personnel auprès de la RH.

Remontez votre cas personnel : <http://bit.ly/2SddLvV>

Et si vous souhaitez vous tenir informé des derniers rebondissements dans le déploiement de l'ARCQ et/ou, sur tout autre sujet d'actualités, recevez nos publications : <http://bit.ly/abtCFE-CGC>

La CFE-CGC Orange revendique

- Une évaluation sans contrainte budgétaire et pour des arbitrages qui seraient nécessaires, que certains salariés puissent être prioritaires l'année prochaine avec une prime rétroactive
- Une meilleure formation des managers pour appliquer l'accord de manière uniforme
- La mise en place d'une surveillance paritaire (Direction/Syndicats) par site/service et par direction, pour assurer que les règles sont appliquées uniformément
- Que ce même comité puisse servir de recours pour les salariés s'estimant lésés



Vos correspondants

Karine RIEUX	06 70 64 79 94
Patrick AUGER	06 73 82 29 79
Arnaud RESILLOT	06 43 47 32 08
Michel REZK	06 07 32 37 24

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFE-CGC

