

Alors que Thierry Bonhomme communiquait dans l'émission de radio interne «On The Wave » sur un EBITDA supérieur aux objectifs et se félicitait d'une stratégie d'investissement cohérente basée sur **4 clés de succès dont les salariés...** sur le terrain, la reconnaissance des efforts est toute autre !

Les collaborateurs de CS&O recevant leur montant de PVM se sentent floués et sont laissés pour compte !

La CFE CGC a interpellé Paul Joyce dans une lettre ouverte fin mars sur une Part Variable Managériale qui ne reflète pas l'investissement et les efforts produits par les collaborateurs.

► EBITDA performe, PVM s'étiole

L'année 2017 a été une année particulièrement difficile pour beaucoup de salariés.

Notamment pour les collègues de CS&O France qui ont accompagné la mise en place récente de Compliance* et subissent toujours les effets de bord de Delivery : perte de visibilité sur la production, interrogation sur la légitimité des techniciens SAV, mécontentement des clients...

Pour surmonter ces difficultés et maintenir une « customer experience » d'Excellence, les salariés CS&O ont dû redoubler d'efforts.

Cet investissement, reconnu au plus haut niveau de notre Direction, n'est pourtant pas valorisé dans la Part Variable Managériale.

*Compliance+ : voir sur le site CFE-CGC Orange notre [analyse](#) sur les dégâts générés par le projet, dont la gouvernance a été très insuffisante.

► Plus inquiétant...

La mise en place de CS&O Evolution, afin d'offrir une meilleure convergence et soutenir les leviers de croissance d'OBS, n'est pas efficiente : la part collective baisse alors que ce projet avait pour objectif de nous rendre plus efficaces et donc plus rentables !

Coopération, Audace, pour quel résultat ?

Une dévalorisation du travail des salariés en grevant leur part variable de plus de 2% du total atteignable.

Les indicateurs internationaux, qui ne sont pas à la main directe des salariés de CS&O France (SCE/CS&O), pénalisent cette part variable à cause d'ambitions démesurées, inatteignables en 2017.

► Vous avez dit : S.M.A.R.T ?

Le propre de la Part Variable Managériale est d'être calculée à partir de l'atteinte d'objectif S.M.A.R.T. : Simple, Mesurable, Atteignable, Réaliste et limité dans le Temps. Est-ce donc

normal que des **indicateurs à l'international** impactent le calcul des PVM de salariés dont le périmètre reste à **CS&O France** et plus généralement à **OBS France** ?

Impactés par les indicateurs d'International Business Operations (IBO), nous sommes en droit d'attendre de notre direction une présentation de la stratégie IBO et du potentiel de réalisation de ces indicateurs.

Au final, seuls les salariés sont pénalisés, sans aucune réflexion collective pour corriger les effets de bord et retrouver des leviers de reconnaissance.

► Délocalisation, prestation de service, pour quel avenir ?

Nous voyons dans toutes les entités de CS&O des projets de délocalisation du travail et des missions : la fermeture et le transfert de l'activité du « Contact Center Services » de Bagnolet au MSC Maurice, également pour une partie de l'activité du SAV de Blagnac, ainsi que la supervision des réseaux WAN...



Les activités autour du BTIC H323 basculent également petit à petit. Après la production des techniciens en Centre de Production, c'est maintenant le pilotage qui est assuré par des RAC2 mauriciens formés au pied levé et en une semaine par nos soutiens de métropole.

Et le pilotage de l'intervention ?

Depuis plusieurs semaines, un test est réalisé sur Blagnac et Lyon, sur deux des trois équipes de RACs du Service Client Ile de France et Midi-Est.

Initialement réalisé par des RAC 3, respect de Delivery oblige, le pilotage de l'intervention a été transféré à des RACS 2... « Juste pour essayer » s'en est expliqué la Direction du Département Service Transition aux équipes !

Essayer quoi ? « Voir si cela fonctionne, et pour envisager ensuite le transfert à un prestataire de service » a-t-on répondu, sans sourciller.

Et pourquoi pas à l'Ile Maurice, au Caire ou à New Delhi ? C'est la tendance en ce moment à CS&O !

Et si... et si **New Deli**, le nom du nouveau portail des RAC/CdP pour assurer le suivi des affaires, portait un nom prémonitoire ?

Ile Maurice, Le Caire... des délocalisations qui ne nous font pas rêver !

Quand l'activité n'est pas délocalisée dans un MSC lointain, elle est directement créée off-shore au détriment de l'employabilité en France. Télé-présence, visioconférence, vidéo sont les dernières activités à forte valeur ajoutée créées au MSC Maurice.

Délocalisation ou transfert à une société de prestation de service ? Aucune réponse claire de la direction, et aucune stratégie partagée... Quel avenir peut-on espérer pour CS&O France ?

► Augmentations individuelles

Avec les bons résultats annoncés par notre Président, salués par les analystes financiers, un dividende augmenté de 8,3% et 26 millions d'euros de stock-options distribuées aux 1000 leaders d'Orange, nous espérons tous une cession de rattrapage lors de la négociation des augmentations individuelles... Et bien non !

Là encore grosse déception avec des mesures en dessous de la croissance !

Retrouvez sur notre site [l'analyse de la décision unilatérale](#) de l'Entreprise et les [points clés de la politique salariale 2018](#), ainsi que la demande de [réouverture des négociations](#) alors que les bénéficiaires sont au rendez-vous et que les cadres leaders et les dirigeants n'ont pas oublié de garnir leur panier, et de redistribuer aux actionnaires.



La CFE-CGC Orange revendique

- L'adaptation des indicateurs au vrai périmètre des salariés de SCE et donc un nouveau calcul pour la PVM des salariés CS&O
- Une politique salariale en accord avec nos bons résultats ! Ce sont les salariés qui ont rétabli la croissance de l'entreprise.
- Une vraie GPEC au périmètre de CS&O France
- Le maintien des effectifs dans nos centres



Vos correspondants

| | |
|---------------------|----------------|
| Christelle Tanguy : | 06 86 14 38 39 |
| Arnaud Résillot : | 06 30 52 22 96 |
| Gil Procureur : | 06 30 17 50 53 |
| Karine Rieux : | 06 71 65 84 92 |
| Fabrice Dorey : | 06 81 21 14 06 |

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

