

Un accord... sous réserves

septembre 21 –impression nationale – périmètre USC

Après neuf séances de négociations sur les mesures d'accompagnement au métier de spécialiste du domaine Service Client, la CFE-CGC Orange a fini par signer l'accord, avec des réserves. Elle a été rejointe par deux autres Organisations Syndicales, qui avaient pourtant boycotté plusieurs séances, avant de réapparaître aux dernières pour signer.

► Négociation marathon

Une direction DGP trop rigide...

Changement de DRH à la Direction Grand Public pour cette négociation sur les spécialistes. La précédente négociation sur les arrêts d'activité des services **Email, Echat et Fluidité** n'avait pas trouvé assez de signataires parmi les Organisations Syndicales et avait donné lieu à une décision unilatérale. Ce nouveau négociateur pour la Direction avait proposé un projet initial avec des propositions si basses qu'elles ont désabusé tous les élus présents.



... et le boycott des autres OS !

Toutes les autres Organisations Syndicales ont choisi de boycotter la négociation pour les spécialistes à partir de la 4^{ème} séance. La CFE CGC a fait le choix inverse : **rester à la table des négociations** et tenter de maintenir -ou rétablir- le dialogue social, dans le seul but d'obtenir les **meilleures conditions possibles pour les salariés**.

Certaines séances de négociation se sont donc transformées en bilatérales Direction / CFE-CGC et **nous ont permis de faire bouger de nombreuses lignes de cet accord**. Lors des dernières séances, deux des OS qui avaient boycotté sont revenues porter leurs revendications... reprenant une partie de celles que nous avons remontées en séance, pour certaines de manière très édulcorée.

L'essentiel est sauf : ils seront sur la photo et pourront revendiquer les bénéfices de l'accord !

Ce que nous avons fait évoluer

- L'élargissement du champ d'application, trop restreint sur le **périmètre et la validité de l'accord**
- Le passage de **tous les salariés en C** qui rejoignent le métier de spécialiste vers le niveau D (122 salariés)
- Un engagement de la Direction pour un programme de **montée en compétences personnalisé qui tient compte de l'origine professionnelle** - pour ceux qui rejoignent le métier de spécialiste, et plus de moyens en termes de formation
- La possibilité d'un **retour sur son ancien poste** dans un délai de 3 mois si ce métier de spécialiste ne convient pas
- La mise en application de la reconnaissance **ARCQ** : **augmentation de 4 %** à tous les salariés qui changent de fiche métier avec un montant **minimum de 1 200 € brut annuel** (base temps complet)
- En cas de mobilité géographique volontaire pour rejoindre cette activité, le salarié bénéficiera des dispositions en termes d'accompagnement posées par la **Décision 14 (voir tableau au verso)**
- Le maintien de certaines habilitations perdues pour des équipes transverses et spécialistes qui en avaient besoin, ainsi que la révision de certains processus AVP
- **Une commission de suivi** pour des points importants (recrutements, conditions et temps de travail, mesures financières...)
- **Les managers et les PADC** impliqués dans le programme de développement de la filière des spécialistes pourront faire également l'objet de mesures d'accompagnement financier

► Réorganisation de l'USC

Un Département essentiel...

Dans ce projet de réorganisation de l'Unité de Service Client regroupant les entités techniques et commerciales, le Département des spécialistes est le socle le plus important pour sa réussite. Avec un objectif de 1 000 spécialistes à horizon 2023, ce projet met en place une dynamique pour :

- La satisfaction client et salariés
- L'évolution du NPS
- L'amélioration continue des processus et outils
- Des perspectives d'évolution au sein de la même unité

Mais où sont les moyens ?

Depuis la mise en place du projet, les difficultés sur le terrain se font malheureusement déjà ressentir :

- **Formations insuffisantes** et/ou pas adaptées pour certaines activités
- **Manque de soutien** ou manque de certaines compétences au sein des équipes PADC avec des processus non adaptés aux missions et/ou objectifs
- **Manque de reconnaissance** pour des managers de spécialistes en Dbis -pour des équipe en D/Dbis- et pas de garantie de passage en Dbis pour les salarié en D
- **Comblement de la perte de PVC non suffisant** pour les non cadres, ce qui limite les candidatures spontanées sur ces postes
- **Manque d'organisation des services** de spécialistes entre eux, (internes ou avec nos partenaires). Cela doit se faire dans la construction. Il n'y a eu que trop peu d'anticipation
- **Evolution de la nature des flux d'appels**, de plus en plus complexes à traiter et de moins en moins porteurs de gain en PVC
- **Manque de personnel** : des difficultés pour recruter des spécialistes en interne avec des départs en retraite parmi ceux déjà présents



Toujours soucieuse de conjuguer les enjeux de l'entreprise avec le bien-être des salariés, la CFE-CGC s'interroge sur la réussite du projet avec des moyens aussi « élagués », des investissements aussi minimalistes et une indifférence notoire aux remontées des partenaires sociaux.

Seules des propositions de l'encadré du recto ont été prises en compte dans l'accord. Nous avons signé pour les faire valider mais sans oublier d'y mettre des réserves.

Primes d'aggravation du temps de trajet basées sur la Décision 14 (Mobilité volontaire)

Montant total de la prime augmenté pour aggravation du temps de trajet selon le temps de trajet actuel (aller ou retour)	Aggravation du temps de trajet			
	15 à 19 minutes	20 à 29 minutes	30 à 40 minutes	Plus de 40 minutes
Tps de trajet actuel inférieur à 1h		1 300 €	2 100 €	3 700 €
Tps de trajet actuel supérieur à 1h	1 000 €	1 600 €	2 400 €	4 000 €
Tps de trajet actuel supérieur à 1h30	1 000 €	1 800 €	2 600 €	4 200 €

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ Des recrutements externes
- ▶ L'application de la décision 14 en cas de mobilité fonctionnelle
- ▶ Une prime de sortie de PVC avec une augmentation du Salaire Global de Base (SGB) de 3 % supplémentaire à la prime ARCQ et prime pouvant aller jusqu'à 12 mois
- ▶ Une prime Accompagnement Exceptionnel remboursable en cas de retour arrière, comme prévu dans la Décision 14
- ▶ L'intégration des apprentis et représentants du personnel dans le champ d'application de l'accord

Vos correspondants

Faycel Azzabi – 06 71 74 22 98
Philippe Drouet – 06 77 17 50 78
Valérie Grange – 06 77 33 02 59
Raphael Mathon – 06 77 69 78 48



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

