

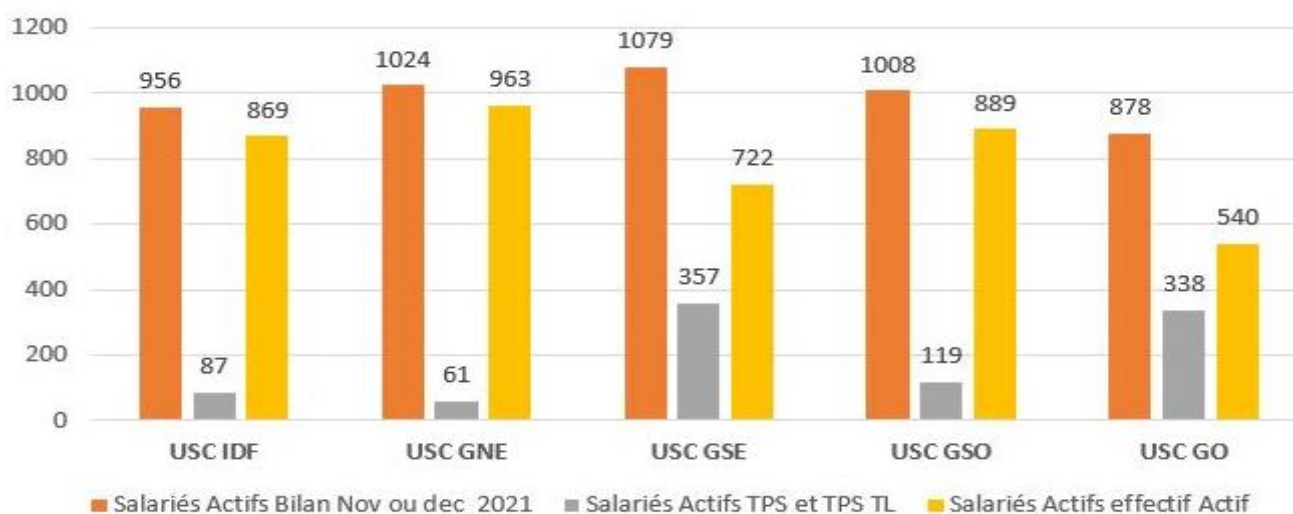
Manque de spécialistes en USC !

Mail 2022– IN

Fin 2021, le bilan des effectifs de chacune des 5 USC est sans appel : les salariés **partent en masse** en TPS* ou en retraite sans être pour autant remplacés.

Conséquence immédiate, les USC s'affaiblissent et **accroissant la charge de travail** de celles et ceux qui restent. Hélas, la reconnaissance stagne et la PVC** fond comme neige au soleil...

Effectifs des 5 USC



► Des départs ...

Surtout sur les DO GSE et GO les nombreux départs de l'USC déstabilisent cette ambition d'atteindre 1000 spécialistes à horizon 2023. L'objectif a été revu à la baisse d'autant que certaines USC rencontrent des difficultés pour recruter. Des conseillers Front volontaires en IDF auraient même demandé à revenir sur leur ancien poste. Auraient-ils été déçus de quelque chose ?

► Fiction VS réalité !

Cela ne gêne en rien l'Entreprise qui continue de planifier son activité comme si de rien n'était. Elle devrait prendre des dispositions **pour réguler la charge de travail en se basant sur la réalité** de ses ressources, conformément à ses obligations.

Autres réalités qu'elle devra prendre en compte :

- ◆ La gestion du télétravail
- ◆ Les répercussions des vagues de Covid à venir
- ◆ Les retours sur site en Flex Desk***

D'où à coup sûr **une multitude de RPS******, ajoutant encore de l'instabilité aux USC.

Côté spécialistes

Pour eux ce n'est pas mieux, fer de lance des USC, ils sont souvent multi-spécialisés, subissant des **injonctions contradictoires** pour prendre en charge des cas de plus en plus complexes qui dépendent souvent de la **résolution externe** par des interventions réseaux.

Cette charge cognitive émotionnelle et temporelle sans vraie reconnaissance (retard de régularisation en bande D, aucun objectif de promotion en Dbis) **ne rend pas ce métier suffisamment attractif**

Effectifs par moment de vérité

Installation	248
Confiance renouvelée	80
Solution technique	472
Support (dont SPA)	58
TPS*	31
Total général	889

Les cas complexes sont aussi orientés vers le Front Office et leur gestion élargie à la sous-traitance, alors que ce métier n'était pas censé être externalisé.

Quid des promesses faites aux salariés sur le maintien des compétences en interne, des adaptations aux évolutions du marché, etc... ?

Seule certitude : les objectifs de satisfaction client en l'état ne sont pas réalisables et le Dbis restera pour certains un rêve inaccessible...

Et la reconnaissance ARCQ ?

26 montées en compétences sans changement de bande (Opérationnel vers Avancé) :
8% bandes C/ 73% bandes D/ 19% bandes Dbis

392 promotions sans changement de bande (changement de métier/ passage vers référent) :
1.5% bande C/ 97% bande D/ 1.5% bande Dbis

93 promotions avec changement de bande CCNT :
C à D 85%, D à Dbis 15%

La CFE CGC revendique plus de promotions avec changement de bande.

Coté sous-traitance

Les activités de Spécialités sont essentiellement internalisées. La sous-traitance peut être utilisée sous forme de débordement afin d'assurer la prise en charge des clients quels que soient les aléas ou les périodes de l'année. Aujourd'hui, nous avons de la sous-traitance pour : **ATDemain** (ATH) et **OrangeExpert** (ATM) : débordement des clients qui ne prennent pas de RDV dans les grilles Hagrid internes

Déménagement : prise en charge d'environ 20% des commandes

► Un Constat reconnu

Les résultats de l'enquête CNPS**** confortent ce constat d'injonctions contradictoires, d'objectifs non réalisables, d'intensification du travail, d'absence de reconnaissance...

Pour la CFE-CGC ce n'est pas une surprise puisque nous ne cessons de déplorer cet état de fait dans les différentes instances, alors que nous faisons des **propositions pertinentes** qui ne sont pas toujours entendues. Aussi, nous réitérerons en instance nos diverses demandes :

- ◆ **Simplification** des outils par des **ergonomes experts**
- ◆ **Fluidification** de la communication interservices
- ◆ **Renforcement** de l'unité par des **contrats pro**
- ◆ **Création** de postes de **formateurs internes**
- ◆ **Réorganisation** des **UI** et des relations avec les TSO****
- ◆ **Ouverture** de négociations sur les **promotions accès Dbis**



La CFE-CGC apportera tout son concours à s'approprier l'enquête CNPS, en concert avec les salariés concernés Elle proposera des actions de prévention pour co-construire avec l'entreprise des plans au plus proche du terrain, conjuguant ainsi la **sérénité organisationnelle** avec l'**efficacité opérationnelle**.

La CFE-CGC sera aussi à l'écoute des salariés dans la **recherche des causes racines du stress**, telle que préconisée par l'INRS*****.

Car la CFE-CGC placera toujours l'intérêt premier des salariés à travers l'application d'une **responsabilité sociale, sociétale et environnementale**, grâce au travail et aux remontées constantes de ses élus au plus près du terrain.

La CFE-CGC Orange revendique

- **Des recrutements internes** pour pallier la baisse des effectifs
- **Pour que les managers de spécialistes soient reconnus en E**
- **La ré-internalisation des flux d'appels favorisant la PVC**
- **Plus de reconnaissance et une revalorisation des indicateurs PVC****

* TPS	= Temps Partiel Sénior
** PVC	= Part Variable Commerciale
*** FLEX DESK	= pour « Bureau Flexible », soit un bureau non attitré
**** RPS	= Risques Psycho-Sociaux
***** CNPS	= Comité National de Prévention et de Sécurité
***** TSO	= Transfert Service Optique
***** INRS	= Institut National de Recherche et de Sécurité

Vos correspondants

Valérie	GRANGÉ	06 77 33 02 59
Adel	EL MAHDY	06 78 89 54 94
Philippe	DROUET	06 77 17 50 78
Faycel	AZZABI	06 71 74 22 98



www.cfecgc-orange.org

Pour vous abonner à nos Publications →



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !