

Déshabiller l'U.S.C... pour habiller nos A.D ?

Octobre 21 –impression nationale – périmètre USC

Un nouveau projet soutenu par le comité de maille Rhône-Ain (DO GSE) va être mis en place afin que des salariés de l'Unité Service Clients puissent venir en renfort à l'Agence Distribution, en manque d'effectifs dans certaines boutiques.

En octobre, un pilote sur 3 mois d'entraide va démarrer à la **boutique République de l'AD RAA** avec l'objectif de généraliser ce projet en 2022 ; un projet en mode agile qui permet in situ de construire la méthode d'entraide avec les Conseillers Commerciaux volontaires et une équipe pluridisciplinaire.

La CFE-CGC Orange s'interroge sur le bien-fondé de ce projet qui modifie les conditions de travail des salariés de l'USC et qui, surtout, n'a fait l'objet d'aucune information en CSE /CSEC.

► Un engagement risqué... ... surtout pour les USC !

Fragilisées par une récente réorganisation qui fusionne les UAT et le SCO avec un effectif qui décroît fortement, les Unités de Service Client voient peu à peu leur flux d'appel leur échapper pour être sous-traité ou digitalisé.

- ◆ Pas de remplacement sur les départs en retraite,
- ◆ Une activité qui se concentre sur des appels plus compliqués (réitérations d'appel...),
- ◆ Moins de soutien sur site,
- ◆ Plus de management à distance,
- ◆ Une part variable qui diminue avec le temps...

Les CC Front Office en première ligne...

Alors que certains d'entre eux ont rejoint le département des spécialistes, ceux qui ont choisi de rester dans le département Front se retrouvent dans un contexte difficile où les équipes ont plus de mal à gérer leur planning de congés, ou de formations, une reconnaissance qui stagne pendant que la PVC diminue.

En AD c'est le même problème dans certaines boutiques et mais c'est encore plus difficile à gérer pour la direction. Autant pour les USC on peut rediriger les flux vers nos sous-traitants, dans nos boutiques il y a des périodes à fortes fréquentations. Pas de recrutement en CDI et difficile de trouver des CDD déjà formés.

► Une expérimentation sur GSE... ... sans aucun dialogue avec les élus !

Aucun dossier en CSSCT, ni au CSE, ni en CSEC :

- ◆ la Direction met en place cette expérimentation d'entraide dans l'idée de proposer à 20 conseillers clients volontaires du Front de s'engager pour 10 semaines avec un contrat de mission tripartite sur 1 an.

Des points essentiels restent flous :

- ◆ Communication et délai de prévenance / horaires de travail / trajet / restauration et frais / rémunération / formation...

► Une incitation financière... ... décidée sans négociation ...

- ◆ Prime d'entrée de 100€ dans la TaskForce
- ◆ PVC pendant les jours d'entraide :
 - **PVC dite «composite»** USC GSE-AD qui est incitative financièrement : Les points valo réalisés en AD sont repris pour être intégrés dans la PVC USC GSE sur le barème USC et payé par l'USC GSE.
 - **PVC dite «projetée»** pendant la période de montée en compétences (3 mois maximum).

La PVC du mois réalisé en USC GSE, projetée pour la période d'entraide + une incitation financière sont payées par l'USC GSE via une prime exceptionnelle.



► La proposition en mode généralisation...

... avec des intentions très discutables !

- ◆ **Une qualification préalable entre USC et AD** afin de qualifier et adapter le dispositif de montée en compétence en fonction des profils
- ◆ **Un parcours professionnel modifié**
 - L'engagement dans l'entraide USC GSE/AD fait partie des objectifs de l'EI et la compétence développée est reconnue dans l'évaluation des compétences.
 - La double compétence développée est un accélérateur pour accéder au niveau Référent du métier ou pour évoluer sur le niveau enrichi dans le cadre de l'ARCQ.
- ◆ **Un accompagnement à renforcer :**
 - Accentuer l'accompagnement à l'accueil client
 - Renforcer le tutorat dans la prise en charge client et notamment les saisies du SI AD (POCD..etc)
 - Les démonstrations clients objets connectés...etc
 - L'homologation
 - Le fonctionnement au quotidien dans une boutique

Propositions périodes d'entraide identifiées :

- ◆ **Sur les périodes de fortes activités commerciales :**
 - 15 jours pour Back to School & Noël
 - 1 semaine Black week
- ◆ **Période courte de 1 semaine de manière régulière** (adéquation flux & maintien de compétences)
 - Toutes les 5/6 semaines

Prévoir une extension d'une semaine pour faire la formation initiale



La CFE-CGC Orange revendique

- Que le projet soit débattu en CSE/CSEC car il transforme les conditions de travail des salariés concernés.
- Que le dialogue social se déroule dans de bonnes conditions, afin que les élus puissent exprimer leurs recommandations (santé au travail, emploi et formation...).
- Que le projet soit mieux cadré en termes de rémunération et reconnaissance et moyens donnés aux salariés (Véhicule de pool pour se déplacer, tickets restaurants ? etc.).
- Que chaque salarié soit libre d'être volontaire ou non de faire cette entraide sans chantage à la reconnaissance ARCQ.



Vos correspondants

Vanina Fournel Sallei - 06 79 81 60 66
Ghislain Villet - 06 85 82 88 60
Philippe Drouet - 06 77 17 50 78
Faycel Azzabi - 06 71 74 22 98

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

