



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. :

Orange France
Direction Clients Grand Public
1 avenue du Président Nelson Mandela
94 110 Arcueil

A l'attention de

Madame Florence FELLOUS
DRH Groupe - suivi Accord RCQ

Monsieur Frédéric Le Mounier
Directeur Clients Grand Public

Paris, le 20 juillet 2020

Objet : ARCQ

Madame, Monsieur,

A un moment où, les entretiens ARCQ reprennent dans un contexte qui ne nous paraît pas des plus favorable avec un budget ARCQ en baisse de 40% et une démultiplication des entretiens, la CFE-CGC Orange souhaite vous alerter sur les modalités d'application de l'ARCQ sur le domaine des Agences Distribution.

Au cours des deux dernières années, Orange a déployé le nouveau système de reconnaissance des compétences et des qualifications, qui entre autres, visait à simplifier son référentiel des métiers (passage d'environ 400 métiers à 130) pour le rendre, « plus lisible, plus transverse, et davantage en phase avec la stratégie de l'entreprise. »

Référentiel Métiers France 2019

Propositions de correspondance anciens métiers vers nouveaux métiers *

Filière	Ancien code métier	Anciens libellés métiers	Nouveau code métier	Nouveau libellé métier
Vente Grand Public	CUS21A	Assistant(e) commercial & marketing	F01140	Assistant(e) Commercial(e)
Vente Grand Public	CUS21D	Animateur(trice) merchandising	F01010	Merchandising / responsable showroom
Vente Grand Public	CUS25C	Ingénieur affaire trade market	F01300	Animateur métier et commercial
Vente Grand Public	CUS25E	Ingénieur solution client	F01300	Animateur métier et commercial
Vente Grand Public	CUS25F	Resp. commercial partenaires	F01300	Animateur métier et commercial
Vente Grand Public	CUS31A	Conseiller(ère) commercial en boutique	F00070	Conseiller Client
Vente Grand Public	CUS31B	Conseiller(ère) commercial gestion	F00070	Conseiller Client
Vente Grand Public	CUS31C	Conseiller(ère) Technique Boutique	F00070	Conseiller Client
Vente Grand Public	CUS31D	Adjoint(e) en charge de l'activité commerciale	F01100	Manager des opérations et transverse
Vente Grand Public	CUS31E	Responsable de boutique	F01100	Manager des opérations et transverse
Vente Grand Public	CUS31F	Directeur(trice) des Ventes Secteur Boutiques	F01110	Manager stratégie & performance
Vente Grand Public	CUS31H	Vendeur(se) Leader	F00070	Conseiller Client
Vente Grand Public	CUS33A	Attaché(e) commercial(e) vente indirecte	F00850	Account Manager
Vente Grand Public	CUS33C	Resp. clients distribution	F01100	Manager des opérations et transverse
Vente Grand Public	CUS33F	Responsable d'enseigne	F01100	Manager des opérations et transverse
Vente Grand Public	CUS52E	Conseiller(e) Client Proactif / Télévendeur	F00070	Conseiller Client

Référentiel Métiers France 2019

Code Famille	Libellé Famille	Code GJR	Libellé Métier Groupe	Code LJR	Libellé métier France	Bandes CCNT
MNG	Management	AMNG01	Assistance Managériale	F00440	Assistant de Manager	Dbis/E
MNG	Management	AMNG02	Management	F01100	Manager des Opérations et Transverse	Dbis/E
MNG	Management	AMNG02	Management	F01110	Manager Stratégie et Performance	F
MNG	Management	AMNG02	Management	F01220	Expert de Haut Niveau	G
MNG	Management	AMNG02	Management	F01330	Cadre dirigeant	G
SCR	Ventes et Relation client	PSCR04	Conseiller Client	F00070	Conseiller Client	C/D
SCR	Ventes et Relation client	PSCR06	Back Office Technique	F01350	Conseiller Client Back Office	C/D
SCR	Ventes et Relation client	PSCR04	Conseiller Client	F01180	Conseiller Client Spécialiste	D/Dbis
SCR	Ventes et Relation client	PSCR05	Support Relation Client	F01010	Merchandising Responsable Showroom	Dbis/E
SCR	Ventes et Relation client	PSCR05	Support Relation Client	F01300	Animateur Métier et Commercial	Dbis/E

A ce jour, si dans le référentiel des métiers France 2019 du marché Grand Public Agence Distribution les anciens codes des métiers :

- CUS31 A Conseiller commercial boutique,
- CUS31 B Conseiller commercial gestion,
- CUS31 C Conseiller technique boutique,
- CUS31 H Vendeur leader.

correspondent désormais au seul métier de Conseiller Client (F00070).

- CUS31 D Adjoint en Charge d'Activité Commerciale,
- CUS31 E Responsable de boutique,

deviennent Managers des Opérations et Transverses (F01100).

- et CUS31 F Directeur/Directrice des ventes secteur boutique.

devient manager stratégie et performance (F01110)...

... Depuis Janvier 2020 et suite à des appels à candidature, on peut constater que de nouveaux intitulés :

- Manager Adjoint,
- Responsable de boutique Adjoint,
- Conseiller Client avec Délégation Managériale,
- Vendeur Leader Adjoint,
- Vendeur Leader en Mission...

... n'apparaissent pas dans le référentiel mais coexistent pour effectuer des missions similaires.

Merci dès lors de nous préciser quand ces métiers ont été créés, où ils sont référencés, s'il y a eu une présentation auprès des IRP, quel est le référentiel de compétences et le plan de développement individuel recommandé en matière de formation pour ces métiers.

Nous sommes également surpris de voir que dans certaines Agence Distribution, les adjoints en charge de l'activité commerciale (ACAC) sont positionnés dans le nouveau référentiel en tant que « Spécialiste du Domaine Client », métier appartenant au Service Plateaux Assistance ; ledit référentiel indiquant pourtant bien que les salariés ACAC doivent être positionnés dans le libellé métier : « Manager des Opérations et Transverse Dbis/E/F ».

Notre étonnement est d'autant plus grand qu'à la question « quels sont les impacts de la recodification pour les salariés ? » du Kit Manager questions réponses ARCQ de Janvier 2019, s'il est stipulé que :

- « Les impacts de cette recodification SI RH sont faibles pour les salariés. Le code métier est très peu visible par le salarié ; il n'apparaît pas sur la fiche de paie.
- La recodification n'impacte nullement les échanges et évaluations effectuées dans le Portail, sur lequel aucune recodification n'est faite »...

... la réponse occulte le fait que certains salariés sont effectivement dépositionnés sans leur accord.

Autre motif d'étonnement, dans la continuité, le fait que le manager évalue le salarié (et valide l'évaluation) par le biais de l'outil Skills Drive Portal sans que ce dernier en soit informé, et sans qu'il ait passé le moindre entretien ni pris connaissance des fiches et des gestes métiers attendus.

De fait, certains managers s'appuient seulement sur les résultats et non sur l'ensemble des critères de compétences clé attendus : par exemple, les salariées qui reviennent d'un congé de maternité et dont les compétences acquises au préalable ne sont pas prises en compte.

Nous continuons de nous interroger enfin sur les chiffres que vous annoncez concernant le taux d'entretiens effectués et de la dissemblance des plans de développement individuels formalisés.

Le manque d'information de la part de vos services engendre des interprétations diverses voire divergentes de l'accord ARCQ.

La CFE-CGC Orange demande en conséquence :

- une formation adaptée et continue à destination des lignes RH et manageriales,
- une information individuelle pour chaque salarié avec une présentation des évolutions du métier sur lequel ils étaient positionnés vers le nouveau,
- un état des lieux par boutique du passage des salariés vers les nouveaux métiers,
- un processus clair et simplifié en cas de contestation de l'évaluation, et dans cet esprit, l'outil Skills Drive Portal doit générer automatique une notification dans la boîte mail du salarié afin qu'il soit informé et qu'il puisse consulter en toute transparence l'évaluation le concernant,
- une consultation des IRP en cas de modification du référentiel métier ou création de tout nouveau référentiel.

La CFE-CGC Orange vous a remonté à de nombreuses reprises les dysfonctionnements constatés au niveau national sur l'application de cet accord, ainsi que nos propositions, sans avoir eu à date de réponses.

La déloyauté de la mise en œuvre de cet accord nous a déjà fait retirer notre signature. Pour autant nos représentants restent garants de la bonne application des accords et entendent obtenir des réponses de la part de la Direction, aux questions et nombreux dysfonctionnements, qui restent d'actualité.

Nous vous rappelons donc, en plus des remontées spécifiques aux AD, les demandes et propositions toujours en attente d'une réponse et d'une action de la part de la Direction :

Les recours :

- Nous constatons des recours qui ne remontent pas.
- Notre proposition : la mise en place d'un processus plus normé et digital à l'image du télétravail permettant un suivi objectif des situations par territoires. Ceci serait à même de soulager les filières RH et de dépassionner les échanges tout en re crédibilisant notre direction (qui en a bien besoin). Pourquoi ne pas comptabiliser les remontées IRP ? (comment ?).
- Nous demandons l'application de ARCQ avec l'équité prévue dans cet accord , ainsi les collègues positionnés improprement en « base » alors même que l'accord ne le permet pas, doivent tous être repositionnés en « opérationnel » en conformité avec les engagements.

Les oubliés :

- Un focus particulier sur les oubliés des territoires tertiaires. Plus isolés, plus contraints. Beaucoup de nuitées pour découcher pour cause de rendez-vous clients, réunion équipes kick Off, OBT, formation etc....C'est souvent ces personnels qui accueillent, intègrent accompagnent et forment les nouveaux arrivants et qui ne bénéficient pas de reconnaissance. Pas de Promotion depuis plus de 10 ans et plus.

Vigilance sur EI/ARCQ, Bilan professionnel des 6 dernières années :

- Bien dissocier les temps RH. Point de vigilance sur les entretiens, charge de travail des salariés, et la charge de travail supplémentaire pour les managers et les RH

Plus de bilan :

- Demande de plus de détail dans les bilans notamment afin de nous assurer qu'aucune discrimination ne puisse être exercée.
- Ainsi les Critères d'âge, Homme/Femme, Fonctionnaire/salarié de droit privé entre autre sont indispensables.
- Des bilans détaillés par périmètre CSE

Point Formation :

- Aujourd'hui le constat sur la formation est unanime. Les retours que nous avons disent que ce sont plutôt des informations plutôt que des formations.
- Problème de communication sur les formations disponibles. Pas de formation suffisamment adaptée, pas de place suffisante pour les quelques formations mises en avant. Quid du temps « disponible » pour se former alors même que la charge de travail est importante.
- Chaque fois que les salariés demandent une formation qui se trouve uniquement en métropole, on leur refuse, même si celle-ci est bien dans leurs métiers. Le souci, c'est que presque la majorité des formations sont dispensées en Métropole. Les salariés des Antilles- Guyane, se sentent délaissés. Certains n'ont pas eu de formation depuis des années !

Point Budget ARCQ :

- Le budget doit être consolidé voire renforcé pour les 2 années restantes afin de permettre une application totale et équitable de l'accord à tous les salariés.

CCNT Dbis :

- Un point qu'il faudra traiter ; celui des nouveaux recrutés en bande E, qui remplacent des DBis jamais reconnus, qui assurent la montée en compétence et la culture d'entreprise.

Digital :

- Prendre en compte dans l'outil, la possibilité de rentrer les éléments du CV, comme les diplômes, les langues, les certifications etc... L'entreprise pourrait ainsi mieux cibler ce qu'elle recherche et cela devrait permettre plus de fluidité

Nous restons à votre disposition pour échanger sur les propositions à mettre en œuvre pour résoudre au plus vite ces modalités d'applications qui pénalisent les salariés.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions, d'agrèer Madame, Monsieur, l'expression de nos considérations respectueuses.

Florence LE LEPVRIER
Réfèrent Métier National
Agences Distribution
CFE-CGC Orange

Patrice SEURIN
Délégué Syndical Central
CFE-CGC Orange

Copie à :

Mme Isabelle CHEVERRY-SETTON DRH DGP

M. Eric BOUSQUET DRH Relations Sociales Groupe