

Négociations « Scale-Upées » !

T2 2021 – IN– USC

Suite aux nombreuses incidences du projet de fusion des 9 SCO et 5 UAT pour en faire 5 Unités de Service Client, la **CFE CGC Orange a, la première, demandé l'ouverture de négociations nationales**. Arrêt d'activités, nouveau service de Spécialistes, cadres sup et managers contraints de changer de poste, transverses inquiets pour leur position au sein de l'USC... Auxquels s'ajoutent les légitimes interrogations des Front et Back Office sur leur reconnaissance ou leurs conditions de travail.

Mais le programme « **Scale UP** » - dont les principales mesures d'économie portent majoritairement sur l'immobilier et le personnel - est passé par là, impactant manifestement la qualité des négociations, tant nationales que locales. Le 9 février, la **Direction Grand Public** « proposait » ainsi d'ouvrir une négociation sur le strict périmètre de **l'arrêt des activités Email, Echat et fluidité**, planifié le 31 mars 2021, impactant seulement 1,5% des salariés de la Relation Client (soit 82 salariés, dont plus la moitié a entre 55 et 65 ans). Le reste sera négocié plus tard. Dont acte.

► Que retenir de cette négociation ?

La DGP n'a pas voulu préciser pour quelle raison elle sépare les négociations, et explique que le mandat de négociation donné par la Direction d'OF est très limité. Il y a donc dans pas de place pour une négociation plus globale. Est-ce pour brider les négociateurs ou limiter le poids de la CFE-CGC par rapport à d'autres qui ont la signature facile ?

Les salariés qui pourront bénéficier de l'accord seront ceux qui « feront l'effort de changer d'activité » : cette condition exclut de fait les collègues qui ont fait le choix d'anticiper leur départ en retraite pour ne pas s'engager dans une formation lourde juste avant leur départ, et subir un poste imposé.

Comme pour toute négociation relative à un projet de réorganisation, il est rédigé au futur. Dans la réalité, la mobilité des salariés concernés est déjà effective.



Sur les différents sites (L'Isle d'Abeau, Grenoble...), tous les salariés se sont vus imposer 1 poste avant même le recueil d'avis des élus censés être consultés sur le dossier : la mise en œuvre a été menée en mode express par une direction qui a déroulé son projet à son rythme sans s'encombrer des élus ou des salariés !

► Oubliés, les accords d'entreprise !

C'est peut-être le point le plus inquiétant.

Sur le périmètre de la négociation, plusieurs devraient s'appliquer et servir de base à la rédaction de l'accord :

- ◆ Décision 14 sur les Mobilités
- ◆ Accord sur l'accompagnement des fermetures d'activité
- ◆ Décision Générale 51 sur les Départs en TPS
- ◆ Accord de Mars 2010 (3 postes doivent être proposés au salarié)
- ◆ ...

La plupart des propositions de l'accord ne correspondent qu'à un rappel des règles d'usage, **mais restent moins-disantes que les possibilités offertes par les accords en vigueur.**

Orange se transforme, sa communication avec...

La sémantique utilisée dans les textes semble avoir pour seul objectif de **minimiser les impacts et limiter les mesures d'accompagnement nécessaires**. Depuis plusieurs années, notre Direction insiste sur la nécessité pour Orange de se « transformer ». Paradoxalement, de plus en plus de projets, cités auparavant en exemple pour opérer cette transformation, deviennent désormais des « adaptations ».

Parfois on les qualifie même de simples « ajustements ». « Adaptations » et « ajustements » sont moins synonymes de **casse sociale** qu'une « réorganisation » ou une « fusion » :

Orange peut donc se permettre d'y mettre moins de moyen sans abimer son image d'employeur humain

Lors des négociations, la Direction a dit à maintes reprises que les salariés concernés par l'arrêt de leurs activités n'étaient pas concernés par les règles encadrant les mobilités au sein d'Orange, prévues dans la « Décision 14 » car **aucune mobilité géographique** n'est prévue.

En revanche la notion de **mobilité fonctionnelle**, définie dans cette même décision 14 semble avoir été volontairement oubliée. C'est fâcheux car les premières lignes du projet d'accord parlent bien de mobilité fonctionnelle : *Ces mesures « visent à reconnaître l'investissement nécessaire des salariés consécutif à l'arrêt de ces activités pour rejoindre de nouvelles activités »*. En jouant sur les mots, Orange refuse donc l'application d'une décision bénéfique pour les salariés

Pourquoi arrête-t-on ces activités ?

Le **Echat** permet de traiter directement nos clients et l'entreprise n'a présenté aucun argument, qu'il soit technique, business ou qualitatif, qui justifie sa suppression. Ce service est remplacé par du **Clic to call** (Rdv de rappel client) qui repousse la prise en charge immédiate des demandes. Or c'est avant tout ce que réclament nos clients : une prise en charge sans délai. Pour notre NPS, cela permet bien sûr de ne pas être comptabilisé comme un appel entrant et donc de faire baisser la réitération des appels, une façon habile de l'améliorer...

Le Traitement du service **Email** est remplacé par le **Messaging** qui n'est réservé qu'aux conseillers Back Office, et le service de la **Fluidité** qui traite les migrations de fibres pour OBS est remplacé par un **traitement automatisé** dont nous n'avons aucune garantie de bon fonctionnement...

La CFE-CGC prend acte que la motivation de la DGP est avant tout de faire des économies, et pas de la qualité comme ils le prétendent dans le dossier.

► La reconnaissance de l'engagement et des salariés : bouquet final !

400 euros bruts (imposables) de prime proposés lors du premier projet d'accord, puis 600, et enfin **800 euros dans la dernière version** ... La première réaction des OS a été unanime, les qualificatifs les plus utilisés étant « indécent » et « méprisant ».

La majorité des OS a voté contre cet accord, la direction a choisi de passer en force en signifiant aux OS sa décision unilatérale d'application des mesures... rabaissant au passage la prime à 600€.

La CFE-CGC rappelle que la note sur les mobilités internes prévoit une prime de 1 à 3 mois de salaire, (plafonnée à 7 000 euros en cas de mobilité fonctionnelle). S'agissant d'une **mobilité forcée** à l'initiative de l'employeur, nous considérons qu'étant plus contraignante, l'accompagnement mérite d'être ajusté en conséquence !

Peut-on parler de « négociation » en acceptant un accompagnement en dessous d'un minimum réglementaire prévu dans des accords existant pour les mobilités ?

La CFE-CGC dit NON à l'accord concernant les arrêts d'activité, et, NON à un dialogue social au rabais, à l'image d'une décision unilatérale en dessous des décisions nationales !

La CFE-CGC Orange revendique

- Une prime de 1 à 3 mois de salaire plafonnée à 7 000€ avec une prime minimum de 3 000 €
- Un effort de prime sur la DG51 pour les salariés en TPS (5 à 7pers) avec une prime de 6 mois de salaire en plus
- Le passage en D pour les salariés en C
- Une possibilité de changement de poste sous un an si le salarié n'est pas satisfait (à sa date de prise de poste)
- Un accompagnement prioritaire pour les salariés en situation de handicap, ou en inaptitude (19 pers concernées par un handicap)
- Jusqu'à 5 propositions de poste (mieux disant que l'accord de Mars 2010), et une mise en place de mutation solidaire si nécessaire
- Une prime également pour les managers ainsi que les soutiens PADC des équipes Echat, Email, et Fluidité



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/annuaireCFE-CGC

