

Quand nos experts espèrent...

Février 2023 – IN- Périmètre National

Avec moins d'effectif depuis la fusion des entités commerciales et techniques en 2020, notre Unité de Service Client devient plus experte pour traiter la demande de nos clients de bout en bout. Une expérience qui se fait peu à peu dans le partage de connaissances et contribue à combler l'insuffisance des formations et de soutien de proximité. De nombreux départs en TPS, quelques recrutements, des restructurations subies ont fait fi des accords et des accompagnements allant de droit. Certains de nos nouveaux spécialistes USC ressentent qu'on les pousse un peu vite dans la piscine des dossiers à traiter sous prétexte de mieux apprendre à nager mais sans garantie qu'il y ait assez de bouée s'ils avaient à s'y noyer.

► De la reconnaissance...

Depuis ARCQ ?

Depuis l'arrêt de l'accord ARCQ (Accord sur la Reconnaissance des Compétences et des Qualifications), nos collègues USC qui étaient déjà dans le flou sur leur évolution, se retrouvent aujourd'hui dans le brouillard total depuis l'arrêt de cet accord (une prolongation de l'accord de 2017 avec une Décision Unilatérale d'un an s'est arrêté le 31 décembre dernier) ...



► Des moyens...



Ce qui change après l'accord ARCQ

Ce qui ne change pas	Ce qui change
Recruter autrement (possibilité de postuler sur un niveau supérieur)	Pas de promo systématique à la prise de poste (éventuelle période de montée en compétences)
Le référentiel métier et le positionnement des métiers sur 2 bandes (contenu-contenu enrichi)	Le référentiel des compétences additionnelles a été enrichi (notamment par des compétences techniques) → une vision plus complète de la réalité des métiers
Les entretiens d'évaluation des compétences <ul style="list-style-type: none"> L'auto-évaluation préparatoire à l'entretien L'évaluation du niveau de maîtrise de chacune des compétences (base, opérationnel, avancé, référent) 	Suppression du pré-positionnement et du positionnement final au profit d'un commentaire littéral global (appréciation de la maîtrise du poste et des compétences)
Budget unique (NAO)	Suppression de l'automatisme de la mesure financière et des minima 2 et 4%
La possibilité de bénéficier de mesures de reconnaissance financière liées au développement des compétences. Elles seront définies via la NAO (négociation annuelle sur les salaires)	<ul style="list-style-type: none"> Les mesures part fixe restent déterminées par la NAO mais font l'objet d'une seule campagne (part fixe « en cycle »). Les comités d'harmonisation spécifiques aux mesures « RCQ » n'ont plus lieu d'être Allègement significatif de l'exercice annuel

La CFE-CGC alerte la direction sur le besoin de visibilité en CSE concernant :

- Le montant des budgets alloués et leur répartition
- La montée en compétence
- Le pré-positionnement et positionnement final
- Les mesures financières lors des passages de niveaux. (De base, opérationnel, avancé, référent...).
- Sur les primes exceptionnelles et de mobilité.

Respecter les délais, traiter le problème de bout en bout.

Facile à dire quand on sait que certaines problématiques ne sont pas traitées à la racine. Par exemple, comment dire à un client qu'Orange n'a pas de délai précis à lui annoncer lorsqu'un câble dont il dépend est coupé ?

Comment agir lorsque le dossier est bloqué dans un service dont vous ne dépendez pas et que personne n'est disponible pour le faire avancer ? Informer un client pressé d'une mauvaise nouvelle n'est pas toujours simple à gérer.

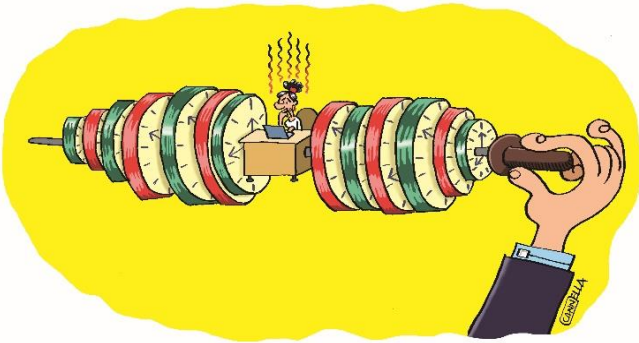
La Boucle Qualité prévue pour faire évoluer notre qualité de traitement est-elle efficace lorsque l'on sait que les demandes d'évolution sont filtrées pour des raisons budgétaires ?

Nos conseillers clients et nos spécialistes devront encore patienter pour voir les outils et processus évoluer et risquent s'habituer à des stratégies de contournement.

La CFE CGC revendique

- « Plus de budget ! » pour la prise en compte des évolutions d'outils ou de processus
- Un retour systématique sur les remontés des salariés de l'USC.

▶ De bonnes conditions de travail....



Il suffit de regarder dans les documents obligatoires destinés à l'évaluation et à la prévention des risques professionnels pour constater que la Direction ne montre aucune volonté à prendre en compte vos remontées lors de l'enquête triennale.

La charge de travail

, Si les effectifs baissent, cette surcharge est répartie de façon logique sur les salariés restants. Il est aussi plus difficile pour eux de prendre des congés ou de confier leur portefeuille client.

Peu de formation pour les managers pour s'approprier les méthodes d'évaluation de la charge de travail de leurs équipes. Savent-ils vraiment faire la différence entre le travail réel, le travail prescrit et le travail vécu d'un salarié ?

Travail sur site

Avec de nombreux déménagements de sites ou d'étages, des travaux plus ou moins bruyants, on peut dire que la vie sur site est devenue plus compliquée, ajoutant un trajet pas toujours évident.

- Risques de situations de salariés isolés (sur des sites peu fréquentés)
- Augmentation du stress acoustique
- Problème de température

- Formations ou réunions sur site mais en distanciel qui peut sembler absurde quand il est possible de la faire chez soi
- Retrait de machines à café du fait de la désertification de certains étages, (pénurie de sucre, de gobelet...)

Télétravail chez soi

De nombreux salariés se réfugient dans le télétravail. En USC plus de 80% ont manifesté leur engouement malgré l'obstination d'Orange à vouloir maintenir le présentisme sur site.

L'accord prévoit jusqu'à 3 jours hebdomadaire et permet de conserver sa position de travail sur décision managériale, or il est réduit à deux jours par semaine sans possibilité de conserver sa position, sauf en cas d'avis du médecin du travail.

APRÈS LE TÉLÉTRAVAIL, LA TÉLÉMANIFESTATION...



Et lorsque l'on est ou que l'on devient fragile ?

Dans toutes les USC, il y a des salariés :

- En maladie ou longue maladie,
- En situation de handicap,
- En inaptitudes sur leur poste et qui attendent leur reclassement.
- Ou en mal être

Cadre ou pas, n'hésitez pas à contacter un élu CFE CGC pour vous faire accompagner !

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ Une reconnaissance pour tous les salariés de l'USC
- ▶ Plus de moyens pour nos Conseillers Clients, Spécialistes et experts transverses
- ▶ De meilleures conditions de travail
- ▶ Des formations de qualité et un meilleur accompagnement



Vos correspondants

Farida Khéribi -- USC GNE - 06 43 42 24 77
Valérie Grange -- USC GSE - 06 77 33 02 59
Murielle Samitier -- USC GSO - 06 31 85 98 38
Faycel Azzabi -- USC IDF - 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

