



## Polyvalence Home Mobile

Sur le SCO IDF Est, certains conseillers sont polyvalents sur les files Home, Mobile et Open.

Cela s'est fait au fil des politiques et stratégies de l'entreprise. A chaque étape, cela a nécessité des formations adaptées pour bien s'approprier outils informatiques et règles de gestion particulières de chaque univers.

Orange a souhaité le même dispositif sur le SCO IDF Ouest et a présenté un projet en CHSCT, le 17 septembre 2018. Le but affiché étant de satisfaire le client, d'offrir plus de diversité dans les activités des conseillers et d'équilibrer les réponses aux flux sur les différentes files...

Le dossier bien construit (cadre, formations, horaires, PVC, suivi ...) ne demandait que quelques compléments et clarifications. Il nécessitait aussi une négociation des diverses formes de reconnaissance qui l'accompagneraient.

Elles devaient être en rapport avec ce qui s'était fait par le passé, prendre en compte de la complexité accrue depuis, l'ajout de tâches nouvelles et le fait qu'il serait plus délicat de découvrir la gestion de l'univers open et mobile en une fois (que de revenir vers du Home, quitté peu auparavant, comme cela avait été le cas pour les conseillers Est).

La CFDT est par principe ouverte à la négociation. Elle sait étudier les dossiers, prendre en compte les contextes et faire preuve de réalisme. Pas pour faire plaisir à l'entreprise, toujours pour rechercher les meilleures solutions pour le personnel.

Mais une négociation repose sur un réel dialogue, sur une écoute.

Cela n'a pas été le cas lorsqu'il s'est agi de définir les mesures d'accompagnement : Les conseillers volontaires n'avaient pas la garantie que leurs efforts seraient pris en compte dans le cadre de l'ARCQ et la prime proposée était bien faible par rapport à ce qui avait pu se faire par le passé.

Dans ces conditions, aucune organisation syndicale n'a signé l'accord proposé. L'entreprise a alors choisi de faire passer son projet par voie de décision unilatérale avec une reconnaissance de 600 euros. Point barre.

Et l'offre n'a séduit qu'un nombre insuffisant de volontaires sur le site de Maillot et un nombre limité sur Cergy.



Nous comprenons que la direction soit parfois frileuse à s'engager sur certaines positions risquant de créer des précédents pas toujours tenables s'ils devaient se généraliser à la France entière. Mais il s'agit bien d'être au plus près de situations locales et de contextes précis.

La CFDT n'a pas baissé les bras.

Elle a tenu ré-interpeler la direction et remettre le sujet en débat, en mettant l'accent sur une philosophie de reconnaissance, énoncée mais pas assez mise en pratique.

Cette ténacité n'aura pas été inutile: Elle a abouti à une nouvelle proposition de l'entreprise... avec une révision favorable des mesures d'accompagnement, notamment financières : Au lieu des 600 euros, 750 euros.

Ceux-ci complétés, après 3 mois de pratique effective de l'activité, par une prime de 150 euros, pour reconnaître l'effort d'adaptation à la gestion des divers univers, caractérisés chacun par un grand nombre d'applications SI.

C'est donc 300 euros de plus que la décision unilatérale Orange qui ont été obtenus grâce à l'initiative de la CFDT.

Dans ces conditions, le nouvel accord proposé a été signé...

Il va primer sur la décision unilatérale et

s'appliquera ainsi au personnel de Cergy déjà engagé dans le processus ;-D

**CFDT**

**ne rien lâcher ,  
pour chacun ,  
dans l'intérêt de tous !**

