



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

PROJET « AT DEMAIN »

ON NE NOUS DIT PAS TOUT

Le projet « AT DEMAIN » a été présenté en CHSCT le 4 mai dernier. La Direction nous a dévoilé son objectif : « *augmenter la satisfaction client* ». Pour cela, elle souhaite « *diviser par 2 le nombre de clients insatisfaits, en évitant la répétition et en travaillant sur les causes racines avec les autres Unités Opérationnelles (UO)* ».

Pour la Direction, **diviser par 2 le nombre de clients insatisfaits consiste à baisser l'indicateur RD3+**. Rappelons au passage que le RD3+ comptabilise les clients qui rappellent Orange trois fois et plus (*ce sont les clients qui appellent à minima 4 fois*).

Cela ressemble à un beau projet, à ceci près que rien dans le dossier ne permet de comprendre le problème. Si la Direction souhaite éviter la répétition, il lui faut tout d'abord analyser le volume et la nature des rappels clients, pour savoir sur quel type de répétition agir. Ensuite, il est nécessaire de se poser certaines questions :

- « *Que fait-on si le client se plaint de notre incapacité à résoudre un problème technique que l'UI a pris en charge sans satisfaire le client ?* » ;
- « *Que fait-on si un client s'étonne de ne pas être informé et que le SI ne contient pas les informations nécessaires pour permettre au Conseiller de lui répondre ?* » ;
- « *Quel volume d'appels clients peut être traité de bout en bout par un Conseiller du SCO ? Quelle part de ce volume d'appels traités permettra de baisser le RD3+ ?* »
- « *Le volume d'appels à traiter de bout en bout dépend-t-il de l'amélioration du travail en UI ? Si oui, comment seront objectivés et évalués les Conseillers ?* »

Mais le dossier n'apporte aucune réponse à ces questions pourtant élémentaires !

ALORS, QU'EST-CE QUE CE PROJET ???

Ce projet répond-t-il à de vrais problématiques ou s'agit-il seulement de réorganiser le travail pour mieux faire face à **la chute des effectifs** ? Au regard de la pauvreté du dossier, on peut se poser la question. La position de la Direction est : « **Circulez, y-a-rien à voir !** » **Pour la CFDT, cela ne peut plus durer.**

Pour apprécier les risques qu'encourent les salariés avec ce projet, il faut connaître le niveau d'objectivation qui leur sera imposé. Sinon, comment apprécier l'évolution de la productivité demandée et les moyens mis à leur disposition pour atteindre les objectifs.

Sans ces éléments, il est impossible d'évaluer la charge de travail induite !

Vos Délégués Syndicaux CFDT :

Stéphane CORS (06 83 64 66 46) – Norbert KOUANDOU (06 60 85 22 67)

Suite au verso





Revenons maintenant sur les deux moyens sur lesquels la Direction s'appuie pour atteindre ses objectifs :

Le premier moyen consiste à responsabiliser les N1. Auparavant, ils pouvaient compter sur leurs collègues de niveau 2 pour prendre en charge « les cas nécessitant une expertise ou un suivi » (cf. dossier page 7). Ils doivent maintenant prendre en charge le client de bout en bout et assurer le suivi du dossier. Pour la CFDT, **l'accroissement de la polycompétence** et la prise de **nouvelles responsabilités** doivent s'accompagner d'une **augmentation de salaire**. La CFDT exige que les Conseillers, qui s'engageront dans la mise en œuvre d'« AT DEMAIN », bénéficient d'une MEC de 3% minimum (MEC = Mesure Emploi Compétences = augmentation de salaire).

Pour le moment, la Direction n'envisage pas d'augmenter collectivement les salariés qui s'engagent dans un projet d'évolution de l'organisation du travail. Pour la direction du SCO, l'accord salarial 2017 et la décision unilatérale salariale 2018 ne permettent pas d'octroyer une MEC (Mesure Emploi Compétence) à un collectif de salariés...

- Pourtant l'accord salarial 2017 et la décision salariale unilatérale 2018 précisent bien que les MEC peuvent « **s'appliquer à des salariés d'un même collectif de travail qui s'engagent individuellement dans un projet commun d'évolution professionnelle** ».
- Par ailleurs, plusieurs Unités de la DOSO (l'ex-UIA et l'ex-UILPC) ont déjà validé le principe de l'octroi d'une **MEC de 3% minimum** aux salariés d'un même service qui s'engageaient dans un projet d'évolution de leur organisation du travail.

Conclusion : la direction du SCO Sud-Ouest fait le choix de ne pas utiliser les moyens à sa disposition pour motiver ses salariés et faciliter ainsi le travail de ses managers.

Le second moyen consiste à travailler les causes racines de la réitération avec les autres Unités Opérationnelles (UO). Ce second moyen devrait être le premier, car comment peut-on penser améliorer le RD3+ sans donner les moyens aux Conseillers de répondre correctement aux clients ? Comment penser rendre plus efficaces les Conseillers Clients sans s'assurer que leurs collègues des autres Unités saisissent bien toutes les informations nécessaires dans le système d'information ? **Mais le dossier présenté en CHSCT ne traite pas la question** alors qu'elle a un lien direct avec l'atteinte des objectifs et la réussite d'« AT DEMAIN »... **Du coup, n'est-il pas prématuré d'annoncer aux clients qu'ils bénéficieront d'un « interlocuteur dédié » en cas de rappels multiples ?**

Il semble que la direction du SCO Sud-Ouest n'ait à cœur que d'occuper les élus du personnel sans faire l'effort de respecter leurs prérogatives, et donc de respecter le droit des salariés à bénéficier d'une évaluation sérieuse de l'évolution de leur charge de travail.

Voilà une vision très superficielle du dialogue social.

La CFDT exige que les Conseillers concernés bénéficient d'une MEC de 3% minimum ou d'une promotion vers le niveau « D » (2.3).

Rejoignez la CFDT !

DIALOGUE SOCIAL : LA DIRECTION PEUT MIEUX FAIRE !



RAPPEL :
pendant la négociation H2O, la CFDT revendiquait une **MEC de 3%** (augmentation de salaire) pour les **Conseillers Clients**. Mais la Direction a refusé. Seule une **prime de 750 €** a pu être négociée.

■ **Que pèse une MEC de 3% par rapport à la prime négociée ?**
Pour un Conseiller payé 2100€ bruts/mois (hors PVC), la MEC = +63€/mois (soit +756€/an).

■ **Pour un Conseiller payé 1900€ bruts/mois (hors PVC), la MEC = +57€/mois (soit +684€/an).**

■ **Les AFO ont-ils intérêt à augmenter leur salaire plutôt que d'accepter une prime ?**

La réponse est « oui ! » Un Fonctionnaire en fin de carrière peut demander à ce que son niveau de grade soit réévalué en fonction de son \$GB (salaire global de base); plus son \$GB est élevé, plus la probabilité qu'il bénéficie d'une mesure « coup de chapeau » en fin de carrière est élevée.

Adhérez à la CFDT pour défendre vos droits !