

Orange : Salariés-es de l'AG PRO PME RELEVONS LA TÊTE !!!

Montreuil, le 27/02/2019

Édito

La France est championne d'Europe des dividendes versés aux actionnaires avec un record de 57,4 milliards d'€. Et nous sommes devenus vice-champions d'Europe du nombre de millionnaires. Ces millionnaires, rappelons-le, ont bénéficié de la suppression de l'ISF.

Sur l'année 2017-2018, c'est plus de 40 Milliards d'€ de cadeaux faits aux entreprises en guise de CICE. Le capital n'a jamais coûté aussi cher à la société, jamais les plus riches n'ont atteint de tels niveaux de richesses. Et Orange compte au nombre de ces entreprises privilégiées.

Comment accepter, en France que les 500 plus riches gagnent 1 600 fois plus que la moyenne de ce que perçoivent les plus pauvres ?

Comment accepter qu'à Orange tous les salariés n'aient pas bénéficié de la prime exceptionnelle de fin d'année (dite Macron) !!!

Les négociations salariales vont s'ouvrir, la CGT vous invite à répondre à la consultation sur les salaires, afin que nos négociateurs portent l'ensemble de vos revendications en matière de salaires, de promotion, d'égalité salariale etc ...

<http://consultationsalaires.cgtfapt-orange.fr/>

La fusion des Agences PRO et PME aggravent considérablement les conditions de travail. Comme dans toute fusion, les cadres ont été les premières victimes des réductions drastiques d'emplois maintenant c'est au tour des salariés des services transverses, RH, formation, marketing, process.

Les salariés-es ont besoin de tous ces services pour pouvoir bien travailler. Ce qu'il manque ce sont des emplois.

Formation

A l'AGPRO contrairement à l'AG PME, les soutiens métiers sont depuis toujours en présentiel sur les plateaux afin d'assurer un soutien en direct et immédiat aux conseillers clients que ce soit à la Vente, aux Réclamations, en ADCP.

Avec la fusion des deux agences, on voit disparaître les soutiens comme par exemple aux réclamations Marseille et Antibes où il ne reste plus qu'un soutien à 70% de temps de présence.

La CGT revendique la présence plateau des soutiens que ce soit à Pro comme à PME. Les nomades Pro qui viennent du 3901, souffrent énormément de ce manque de soutien dans le traitement de leurs dossiers.

Bientôt les 3901, Pro et PME, risquent d'être fusionnés, la tâche sera ardue sans des formations de qualité en présentiel et de soutiens en permanence sur nos lieux de travail.

Nous ne devons pas accepter une telle régression dans nos conditions de travail, dans tous les services de l'AGPRO PME nous devons exiger la création de postes de soutiens en présentiel.

Orange doit recruter partout !!! La technologie actuelle le permet !!!

Orange abandonne la ruralité. Sur des villes moyennes, comme Angoulême et Tarbes (liste non exhaustive), les services qu'ils soient de front ou de back sont abandonnés. Les moyennes d'âge sont proches de 55 ans. Ils manquent tellement de moyens que même la sous-traitance ne comble plus cette carence ! On entend de nouveau avec inquiétude des salariés en souffrance qui disent de plus en plus fréquemment « je me sens abandonné, je ne sers plus à rien, c'est un puit sans fond, etc... »

Avec les nouvelles technologies nous pourrions travailler en tout lieu, les zones rurales ne doivent pas être abandonnées : Orange a les moyens de recruter partout sur tout le territoire. Mais il faut que les salariés.e.s se mobilisent pour gagner des emplois en nombre.

Ensemble on peut y arriver !!!!



ADCP



Depuis 2017, la CGT n'a cessé d'alerter la direction des impacts liés aux différents pilotes qui lui ont été présentés successivement.

Comme le programme «Compliance» : nouvelle manière de travailler et aux yeux d'Orange

totallement révolutionnaire, la direction a continué à déployer sans relâche ces nouveaux pilotes.

Les conditions de travail et de vie des salariés n'ont alors cessé de se dégrader et d'empirer :

- absence de remplacement des départs,
- formations sur formations,
- mutualisation des flux,
- des soutiens « e-chat » et non plus en présentiel,
- RCE, Compliance, Novagil, NSCA, et toutes les autres nouvelles applications induites par ces changements,
- MAPS et ces réorganisations de services en profondeur avec du management à distance et non plus de proximité,

- moins de contact direct, seulement Skype, mël, ticket, e-chat : tout pour isoler le conseiller face à la machine,
- absence totale d'anticipation de process, sans cesse mis à jour, au jour le jour....
- abondance de flash ADCP, de « Zomm RLP quotidiens », de mël d'informations, qui frisent la saturation...

Tous ces items mis bout à bout font qu'en 18 mois les conseillers ADCP et de SOS Clients ont perdu tous leurs repères.

La transformation d'Orange, en inventant de nouvelles méthodes de travail, touche à la quintessence même du métier de conseiller en ADCP, qui était justement de pouvoir traiter les commandes en ayant les moyens d'actionner des leviers dans les différents services. C'est cette transformation qui fait que les conseillers ADCP sont désarmés et désorientés dans les tâches qu'ils doivent mener, aussi bien face à leurs collègues du 3901 que face au client.

Les conseillers ADCP refusent de subir et d'être fatalistes. Ils entendent relever la tête pour participer à l'organisation de leur travail !

Flux Porteurs

La direction a décidé de baisser de 50% la rémunération des suites commerciales « iso offres ». Selon elle, il n'y aurait aucune plus-value pour l'entreprise... De toute évidence, elle fait le choix de ne pas reconnaître l'énergie déployée par les vendeurs pour convaincre le repreneur d'une entreprise de rester chez Orange et de conserver « a minima » l'offre du cédant. Selon elle, cette baisse de rémunération des suites commerciales ne devait avoir aucun impact sur la part variable des salariés... malgré l'alerte de vos élus CGT sur les conséquences réelles de cette décision et avec comme preuve irréfutable, une étude réalisée pendant trois mois par les salariés eux-mêmes, la direction a décidé de passer, en force, comme à l'accoutumée!

Selon Orange la perte serait minime car compensée par des apports d'affaire générateurs de valeur tels les BIV, BI...

Trois mois après la mise en œuvre de cette décision, le constat chez les salariés est sans appel !

La direction a donc décidé de faire des études pour évaluer la perte de rémunération des Flux Porteurs... Sauf qu'elle ne compare pas ce qui est comparable ! Au lieu de mesurer précisément l'incidence de la baisse de rémunération des suites commerciales « iso offres », elle compare à la louche le gain individuel de vente (GIV) des mois de novembre et décembre de chaque salarié avec la moyenne du GIV obtenue les mois précédents. Les élus CGT exigent une vraie étude comparant ce qui est comparable afin de mesurer avec exactitude l'impact de cette baisse de 50% de la rémunération des suites commerciales « iso offres ». **Les élus CGT refusent que la rémunération des salariés soit baissée alors qu'ils fournissent toujours plus de travail et d'efforts. Ils demandent à la direction d'annuler cette décision.**

Alors même que la rémunération des suites commerciales a baissé, leur traitement requiert beaucoup plus de travail. Avec près de deux mois pour réaliser ce changement de nom du titulaire (délai moyen des ADCP), les flux porteurs sont assaillis de mël de clients mécontents et de « rappeler clients ». La direction a donc mis en œuvre un process de priorisation, SOS, escalade... et si ça n'aboutit pas, il y a alors le process Coup de Poing !!! **La direction doit résoudre une bonne fois pour toute, tous les dysfonctionnements rencontrés et remontés par les salariés au lieu de tenter de ci de là, de mettre des pansements sur une jambe de bois !!! Il en va de la satisfaction de nos clients et du bien-être au travail des salariés !!!**

ENSEMBLE, LE 19 Mars 2019

RELEVONS LA TÊTE POUR IMPOSER NOTRE ORGANISATION DU TRAVAIL ET DES AUGMENTATIONS DE SALAIRES !!!!