

Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur ARCQ sans jamais oser le demander

ARCQ ? Un jeu de bonneteau !

La direction avait présenté cet accord de reconnaissance des compétences et des qualifications (ARCQ) comme la façon la plus sûre et moderne de reconnaître les salariés. Vous constaterez en lisant ce journal que le résultat est beaucoup moins glorieux.

Comment pouvait-il en être autrement lorsque cet accord est entaché dès sa conception par une mise en œuvre dans un budget équivalent à ce qui se passait auparavant ?

La reconnaissance était négociée dans le cadre des négociations salariales annuelles par le biais d'un budget dédié aux promotions, dans le sens de changement de grade ou de bande, et d'un second, voulu par la direction, pour les mesures emplois et compétences (les fameuses AIMEC). Nous les avons appelés à l'époque des « reconnaissances sans promotion » !

Le budget mis en place avec ARCQ pour mieux reconnaître les salariés n'est que la somme de ces deux budgets, sans un sou de plus !

La seule avancée est pour la direction qui n'a plus de contraintes budgétaires entre les promotions et les AIMEC. Elle a dorénavant les mains libres pour promouvoir au rabais, sans changement de bande ou de grade, et surtout utiliser le budget pour des augmentations salariales à la tête du client.

**Nous avons eu raison
de ne pas signer un tel accord !**



**C'est avant de signer
qu'il faut réfléchir !**

A la CGT, on lit les accords avant de les signer ou pas. Et contrairement aux idées reçues, on en signe plus que beaucoup l'imaginent.

Nous n'avons pas signé l'ARCQ, nous savons pourquoi, et sa mise en œuvre nous conforte dans cette décision. Ce n'est pas le cas de tous les syndicats.

Les signataires tentent de sauver la face.

La CFDT a demandé à direction d'Orange changer l'application de l'accord... sans suite.

La CFE-CGC quant à elle a écrit à la direction le 24 septembre pour dénoncer sa signature. Comme on le savait, la direction lui a répondu que la loi ne lui offre pas cette possibilité étant donné qu'il s'agit d'un accord à durée déterminée. C'est donc une dénonciation électorale de l'ARCQ !

FO, qui ne prétend pas revenir sur sa signature, condamne les conséquences de l'accord.

Pour être valide un accord doit recueillir la signature de syndicats ayant recueillis au moins 50% des voix aux dernières élections professionnelles.

Pensez-y avant de voter !

La grande désillusion



Tout ça pour ça ! C'est ce que les salariés peuvent se dire. Les négociations avaient un objectif ambitieux : refonder la reconnaissance des salariés. S'il s'agit bien d'une refondation, elle ne va pas dans le sens des salariés. Même certains signataires en conviennent à présent.

Les attentes des salarié-e-s en matière de reconnaissances sont fortes avec de multiples raisons : manque de transparence, accroissement de la polyvalence, blocage de carrière sur certaines bandes (D ou E).

Cet accord, qui se veut ambitieux, définit quelques grands principes :

- Les principaux métiers du groupe sont positionnés en « double bande ». Le passage d'une bande à l'autre est conditionné à l'acquisition de « compétences étendues ».
- Sur chaque bande, il est créé 4 paliers de compétences : base, opérationnel, avancé, référent. Les « promotions », calquées sur les AIMEC, n'impliquent plus nécessairement un changement de grade ou de bande.

La CGT a obtenu un budget spécifique pour les situations particulières, notamment pour les collègues n'ayant pas eu de promotion depuis plus de 10 ans.

Un comité technique des métiers a été créé afin de déterminer métier par métier les compétences à valider pour évoluer d'un palier à l'autre. Entièrement à la main de la direction, il impose à marche forcée la transformation des métiers. Le véritable objectif de l'ARCQ est le passage de 400 à 130 métiers avec un impact important en termes de polyvalence et de charge de travail pour les salariés.

La mise en place en double bande ne répond pas aux demandes des salariés. En effet sur ces métiers, les salariés, en grande majorité, sont déjà positionnés sur la bande supérieure. Elle permettra juste de baisser le niveau cible. L'exemple parfait est celui des chargés d'affaires, largement positionnés en bande D et pour qui le nouveau métier est positionné en C et D...

L'acquis durant la carrière de chaque salarié, qui caractérise sa qualification, n'a plus d'importance. Ce qui entre en ligne de compte ce sont les compétences développées et les compétences nouvellement acquises sur l'année en cours, le savoir-être...

Enfin, comme nous l'annoncions, la mise en œuvre de quotas sur les niveaux aboutit à avoir environ 68% opérationnel, 27% avancé, les 5% restant partagés entre base et de référence.

La nature même des compétences pose problème : elles sont évolutives dans le temps, et surtout le « savoir être » tient une place prépondérante.

Le savoir être, c'est être dans le moule et nier toute volonté d'exercer un avis critique sur le contenu de notre travail. C'est une source de frustration et in fine d'inefficacité. Enfin, une compétence non exercée depuis plus de 2 ans est considérée comme perdue...

Aujourd'hui, pour les salariés, c'est la grande désillusion. Suite à la mise en œuvre d'ARCQ, les salariés se sentent bafoués par l'absence de reconnaissance de leur travail et de leur engagement.



Chronique d'un échec

Un accord à la mise en place chaotique et dont les travaux ne sont pas terminés 2 ans et 9 mois après signature ! Le regroupement des salariés sur des métiers plus génériques a entraîné la perte des repères professionnels avec les compétences afférentes pour beaucoup. Et pour ceux qui ont pu y croire, les décisions managériales prises en fonction de critères budgétaires ou fumeux n'ont pu que les décevoir.



En règle générale la mise en œuvre d'un accord a lieu, à minima, l'année qui suit sa signature. ARCQ a été signé en février 2017 et n'est pas encore mis en place à 100%. Pourquoi ?

En fait l'essentiel de la mise en œuvre de cet accord ne concernait pas la reconnaissance des compétences et encore moins des qualifications. Le cœur de cet accord réside dans la refonte totale des métiers au sein d'Orange. Il s'agit bel et bien d'un outil de gestion des emplois et compétences et de transformation de l'entreprise. La reconnaissance n'est que l'enrobage. Il est dommage qu'il se soit trouvé des organisations syndicales, même si elles cherchent à s'en désolidariser aujourd'hui, pour signer un tel chèque en blanc à Orange.

Pour passer de 400 à 130 métiers environ, il fallait commencer par caser chaque salarié sur l'un des « nouveaux » métiers. Cela s'est fait dans la douleur et sans prendre en compte les spécificités des activités réalisées au quotidien.

L'exemple de la DISU où nous avons pu obtenir un métier spécifique de Conseiller Support Technique pour les collègues des Help Desk au lieu qu'ils soient englobés dans un métier générique de Conseiller Client est à contre-courant de ce que veut Orange. La mobilisation a porté ses fruits !

Il a ensuite fallu imaginer, pour chaque métier, un certain nombre de compétences assez générales et les décliner sur les quatre niveaux prévus (base, opérationnel, avancé et référent).

On imagine assez bien que ce travail a demandé beaucoup de temps, d'autant plus qu'il fallait absolument caser des compétences transverses et posturales sur chaque métier.

Il y avait donc des compétences obligatoires à caser, telles que « écouter et agir », « communiquer avec impact », « esprit entrepreneurial » ou encore « travailler ensemble »... Toutes ces compétences ayant l'avantage de ne pas pouvoir être mesurées.

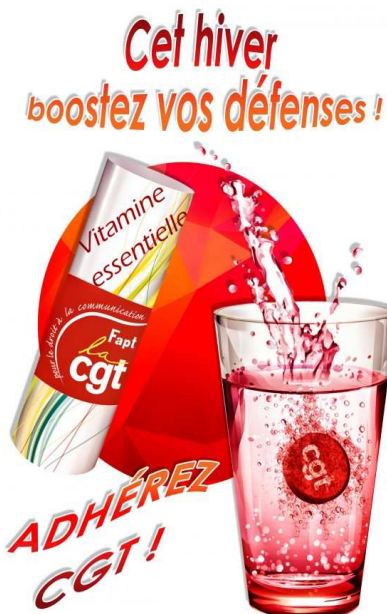
Nous sommes ensuite passés à la phase d'évaluation. Certains ont pu croire qu'il y avait une volonté d'écouter l'auto-évaluation des compétences, ils ont été très déçus. Bien évidemment, les positionnements de chaque salarié sur les niveaux de compétences résultent du choix du manager, avec des contraintes liées au budget et à la cohérence avec les autres services.

Quels que soient les efforts du salarié, c'est donc l'opinion du manager qui prévaut : seul son avis favorable peut proposer ou décider du passage d'un niveau à un autre sur le métier. Il suffira donc qu'un salarié n'ait pas « l'esprit entrepreneurial » pour que les portes de la reconnaissance lui soient durablement fermées.

D'autant que les actions de formation permettant de passer d'un niveau à l'autre ne sont pas toutes connues, voire inexistantes, et que tout va reposer sur le développement individuel de chacun. C'est la meilleure façon pour Orange de se dédouaner en partie de ses obligations de formations de ses salariés au détriment des managers de premier niveau qui vont devoir être inventifs en plus d'être agiles !

ARCQ ?
#StopMépris !

Pour la CGT, la reconnaissance c'est autre chose !



LA RECONNAISSANCE DES SALARIES COMMENCE PAR LE RESPECT DE LA CONVENTION COLLECTIVE, qui dispose de 5 critères pour déterminer sur quelle bande votre poste se place : complexité, autonomie, impact des décisions, relations, connaissances.

ARCQ a créé les conditions sociales permettant à Orange de restructurer l'entreprise sur une dynamique de réduction constante des effectifs. Sous couvert de « transformation », il en résulte une aggravation constante de la charge de travail, la prédominance de la compétence sur la qualification juridiquement opposable, et la négation de vos perspectives de promotion par refus de mise en œuvre des 5 critères CCNT.

ARCQ est un accord de méthode qui aborde très peu la notion de qualification, même si c'est elle qui détermine notre niveau sur la CCNT, et ce quel que soit le poste occupé. Il vise surtout à « reconnaître » la montée en compétences des salariés dans un contexte de baisse d'effectifs, et donc d'augmentation de la poly-compétence.

Les questions d'intensification du travail, de charge de travail et d'usure professionnelle (avec les symptômes liés : stress, fatigue, absentéisme...) sont aujourd'hui à l'agenda des partenaires sociaux dans les entreprises et les branches. C'est peut-être parce que pendant longtemps l'accent fut mis sur les résultats sans prendre en compte la question de l'effort, ou en se limitant à le gérer avec une compensation financière sans agir sur l'organisation du travail, et sans accorder l'autonomie qui permettrait d'équilibrer la pression par les objectifs.

LA CGT DANS LA NEGOCIATION

Même si la CGT a réussi à faire évoluer le texte initial de cet accord, bon nombre de nos propositions ont été rejetées par l'entreprise: la requalification des fiches de postes, la reconnaissance de l'expérience, de l'ancienneté et de la formation, la prise en compte des diplômes et l'institution d'un droit à la carrière, la définition du niveau de salaire à l'embauche et le doublement du salaire garanti sur une carrière, la reconnaissance collective,...

Pour autant, la CGT continuera de porter ces revendications afin de permettre à chaque collègue de bénéficier de la reconnaissance qu'il mérite.

Pour la CGT, la reconnaissance professionnelle doit être appréhendée de façon globale et respecter une hiérarchie de normes :

- **le code du travail, initialement prévu pour définir un droit plancher interprofessionnel.**
- **la CCNT, initialement prévue pour définir un droit plancher dans la branche.**
- **L'accord d'entreprise qui devrait améliorer les droits validés par le code du travail et la CCNT.**

Pour que mon travail compte,
je vote CGT

ELECTION CSE ORANGE du 19 au 21 novembre 2019

