



L'USC, mal récompensée !

Mai 2024 – périmètre USC

Depuis la création de l'USC (Unité de Service Client en mai 2020), force est de constater une baisse de près d'un tiers de ses effectifs tous postes confondus (cadres, employés du Front office, du Back office, transverses ...)

Le département de spécialistes peine à recruter et à atteindre l'objectif de 1000 spécialistes qu'elle s'était fixée, malgré les fusions et les reclassements de salariés issus de l'UCI (Unité d'Intervention Client), de la DE (Direction Entreprise), ou de l'AD (Agence Distribution). La part variable des commerciaux et des cadres varie à la baisse entraînant des signes de reconnaissances moindres (diminution de primes exceptionnelles, mensuelles, moins d'augmentations individuelles), en sus d'une Négociation Annuelle Obligatoire chaotique. Les rapports des médecins du travail le confirment : les employés doivent pallier aux manques de personnel avec une charge de travail plus lourde, dus aux nombreux départs non remplacés. Rien ne change.

La CFE-CGC dénonce la dégradation des conditions de travail des salariés USC, et s'inquiète de la recrudescence des arrêts maladies et inaptitudes. La démotivation des employés actifs, due à un manque de reconnaissance sous prétexte de restrictions budgétaires, demeure une préoccupation majeure.

Une reconnaissance décevante...

Utilisée comme levier pour motiver les commerciaux et les cadres, la Part Variable Commerciale et managériale (PVC/PVM) ne cesse de chuter dans un contexte économique tendu (inflation, perte de pouvoir d'achat). La direction qualifie cette baisse de "naturelle" en raison de la maturité de notre parc fibre, réduisant les nouvelles prises. Les objectifs OPC et de rémunération SAM ont perdu en moyenne 3 % en 2023, pénalisant nos conseillers clients indépendamment de leur performance.

...DES IDÉES POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL



Et nos conditions de travail ?

Comment traiter « de bout en bout » sans être à bout... ?

Les spécialistes Installation sont confrontés à une charge de travail croissante, difficile à gérer avec de nouveaux cas d'usage d'applications informatiques, de tests et le nombre accru de dossiers. Même en télétravail, ils débordent régulièrement en fin de vacation.

Les spécialistes Assistance Technique doivent jongler avec de multiples actes de gestion, rendant la maîtrise des sujets difficile. Certains prennent des appels pour compenser la baisse de RDV Hagrid (RDV avec un client) et seraient amenés à traiter des flux mobiles.

Les spécialistes Réclamations (anciennement appelés confiance renouvelée) et le **SRC** (Service Recours aux Consommateurs) doivent s'entraider lors des périodes de faible flux d'appels, entraînant une surcharge de travail sans moments de répit. Ils sont amenés à traiter des nouveaux cas d'usages.

La CFE-CGC revendique une compensation pour ce manque concernant la Part Variable et rappelle que c'est à l'employeur de veiller aux modalités de fixation des objectifs de ses salariés de manière à ce qu'elles soient réalistes et réalisables. Il doit être aussi en mesure de montrer que celles-ci sont les mêmes pour tous les autres membres de l'équipe.

La CFE CGC s'interroge sur la réalité de cette équité mais aussi sur le réalisme des atteintes d'objectifs, au vu du contexte de notre parc fibre.

Les conseillers Back office

L'USC GNE qui prend en charge des activités de Gestion Suivi Livraison ne peut plus gérer l'activité de contrôle de facture Mobile/ Open ainsi que l'activité de remboursement du SAV D par manque d'effectif. Ce sera donc aux conseillers Back office de l'USC IDF d'absorber ces dossiers en plus de ceux qu'ils traitent au quotidien... Coté USC la partie réclamation GP semblerait évoluer vers une activité de recouvrement GP. Aucune part variable pour eux ni grande reconnaissance.

Les conseillers Front office

Les conseillers nous ont fait part de leurs difficultés à atteindre leurs objectifs en raison des appels peu fructueux (problème double facturation suite offre I+M, appel peu porteur...) et par conséquent, d'une PVC en nette baisse. L'objectivation et les indicateurs « business et satisfaction » sont plus difficiles à atteindre avec des paliers de la grille PVC peu franchissable. Les marges de manœuvres et les actes de fidélisations sont moins présents sur le moteur d'offre poussé (MOP) pour capter l'attention et retenir le client.

L'indicateur de satisfaction « Delta Sat » compte double. Un client non satisfait aura donc plus de poids pour pénaliser la PVC d'un conseiller même si cela ne dépend pas de la qualité de son travail. Avec un passage en force sur le « full flux » pour des conseillers pas forcément consentants ni bien formés. Preuve en est, des verbatims de salariés remontés par la CSSCT USC GSO à sa Direction :

« Ces derniers mois ont été difficiles... »,

« Pour ma part ma sante en a pris un coup et je suis en arrêt maladie de nouveau... »,

« Ce qui m'use vraiment ce sont ces bugs de factures... »,

« Nos appels sont de plus en plus compliqués, de plus en plus agressifs envers nous, prenez en compte c'est important pour notre santé mentale ».

Moins de reconnaissance, de soutiens, de formateurs, de médecins, d'assistante sociales, de préventeurs, de RH ...

La CFE-CGC s'interroge sur les moyens donnés aux USC pour prévenir des risques.

Et ça re-déménage !

Avec un plan Schéma Directeur immobilier qui se poursuit, des espaces qui se réduisent dans du « Flex-office » appelé aujourd'hui « espace dynamique ». Les déménagements programmés semblent donner peu de temps à notre direction pour informer correctement les Instances Représentatives du Personnel (IRP) et les salariés concernés. C'est même souvent au dernier moment.

De plus, la CFE-CGC constate une inefficacité des GPP (Groupe de Prévention Pluridisciplinaire), dont le rôle est de prendre l'avis d'un échantillon représentatif de salariés impactés par un projet et d'en restituer un REX (Retour d'Expérience) avec des plans d'actions préventifs.

Il suffit de regarder les documents PAPRIACT pour voir qu'aucun plan d'action n'est primaire, et qu'on ne corrige donc rien à la racine pour améliorer nos conditions de travail.



Des négociations ont même été refusées par la direction et remplacées par des concertations (faute de budget) comme en IDF pour le déménagement des 132 salariés de Chessy vers Noisy Mont d'Est, ne leur attribuant que des indemnités de déplacements pour des aggravations de temps de trajet supérieures à vingt minutes. Encore, la décision n°14 qui n'est même pas adaptée puisqu'elle est faite pour un changement à l'initiative du salarié et non de l'employeur. Orléans rentre aussi dans une période de déménagement et nous espérons que les négociations seront à la hauteur d'un vrai dialogue social.

LA CFE-CGC ORANGE REVENDIQUE

- ▶ Une ouverture de négociation pour tous les déménagements qui impactent nos collègues.
- ▶ Une meilleure revalorisation de la Part Variable.
- ▶ De bonnes conditions de travail pour tous les salariés de l'USC.



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

Faycel AZZABI / USC IDF 06 71 74 22 98
Farida KHERIBI / USC GNE 06 43 42 24 77
Madeleine ICONOMOFF / USC GSO 06 45 72 69 88
Marie BELAIB / USC GO 07 85 61 35 28
Philippe DROUET / USC GSE 06 77 17 50 78

Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFEGC



cfecgc-orange.org

