



# L'USC, mal récompensée !

Juin 2024- IL- 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 (installation, panne, réclamation) peine à recruter et à atteindre l'objectif de 1000 effectifs qu'il s'était fixé, 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 reconnaissance moindres (diminution de primes exceptionnelles, mensuelles, moins d'augmentations individuelles), en sus d'une Négociation Annuelle Obligatoire indigente. Les rapports des médecins du travail le confirment : les employés doivent pallier les manques de personnel par une charge de travail plus lourde, due 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 baisser dans un contexte économique tendu (inflation, perte de pouvoir d'achat) que la direction qualifie de "naturelle" en raison de la maturité de notre parc fibre, réduisant les nouvelles demandes d'installations de prises (fibres). Les objectifs OPC (Objectifs Prioritaires Collectifs) et de rémunération SAM (Satisfaction Accompagnement Multicanalité) ont perdu en moyenne 3 % en 2023, pénalisant nos conseillers clients, indépendamment de leur performance.

...DES IDÉES POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL



La CFE-CGC revendique une compensation et plus d'équité de la Part Variable et rappelle que l'employeur se doit de veiller aux modalités de fixation des objectifs de ses salariés afin qu'ils soient réalistes et réalisables.

## 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 (Application de RDV avec un client) et seraient amenés à traiter des flux mobiles.

**Les spécialistes Réclamations** (anciennement appelées 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, amenés aussi à traiter de nouveaux cas d'usages.

### Les conseillers Back office

L'USC Grand Nord Est 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 Ile de France d'absorber ces dossiers en plus de ceux qu'ils traitent au quotidien... Coté USC, la partie réclamation Grand Public semblerait évoluer vers une activité de recouvrement GP. Aucune part variable pour eux ni de véritable 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 de double facturation suite à l'offre I+M (Internet + Mobile), appels peu porteurs... 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 franchissables. Les marges de manœuvres et les actes de fidélisation sont moins présents sur le Moteur d'Offre Poussé (MOP) pour capter l'attention et retenir le client.

« Delta Sat », l'indicateur de satisfaction, 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 » (mix de flux d'appels) pour des conseillers pas forcément consentants ni bien formés. Pour preuve, des verbatims de salariés remontés par la CSSCT USC Grand Sud-Ouest à leur Direction : « Ces derniers mois ont été difficiles » ; « Pour ma part, ma santé 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 du travail, d'assistantes sociales, de préventeurs, de RH ... **La CFE-CGC s'interroge sur les moyens donnés aux USC pour prévenir des risques psycho-sociaux.**

## Et en plus, ça re-déménagement !

Le Plan Schéma Directeur Immobilier se poursuit, les espaces de travail se réduisent dans du « Flex-office » appelé aujourd'hui « Espace dynamique ». Les déménagements sont programmés mais notre Direction semble manquer de temps pour informer correctement les Instances Représentatives du Personnel (IRP) et les salariés concernés, et ce, 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 constater qu'aucun plan d'action n'est primaire, et donc, que le mal n'est pas traité à sa racine pour améliorer les conditions de travail.



Des négociations ont même été refusées par la Direction USC Ile de France et remplacées par des concertations (faute de budget). Pour exemple, le déménagement des 132 salariés de Chessy vers Noisy Mont d'Est, auxquels il n'a été attribué que des indemnités de déplacements d'allongement de temps de trajet supérieures à vingt minutes. Encore une application de la [DU n°14](#) (Décision Unilatérale) inadaptée, puisqu'elle concerne un changement de site ou une mobilité à l'initiative du salarié et non de l'employeur. A Orléans, nos collègues vont devoir déménager, espérons que les négociations seront à la hauteur d'un vrai dialogue social.

## LA CFE-CGC ORANGE REVENDIQUE

- ▶ Une ouverture de négociations 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](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
Tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFE-CGC](https://bit.ly/annuaireCFE-CGC)

