

La fin d'une ère à l'AVSC

Après avoir discuté avec les salariés travaillant dans les AVSC, la CFTC a rencontré en audience la Direction nationale, le 14 mai 2009.

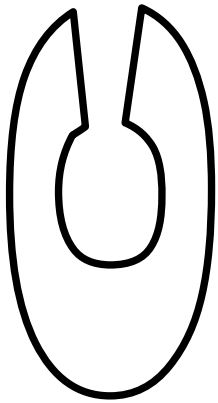
● Les plans d'action de l'entreprise

- **Livret d'accueil** : ce livret sera remis en main propre à l'arrivée des nouveaux recrutés. Une page devrait se tourner concernant la fin de la visite virtuelle de l'entreprise sur l'intranet.
- **Parcours de professionnalisation** : on ne peut qu'y souscrire. Les compétences acquises lors de ces parcours permettront d'intégrer un vivier pour **les promotions à venir**.
- **Tutorat, parrainage** : le nombre de contrats d'apprentissage est en augmentation. Les apprentis serviront de vivier pour un éventuel recrutement externe. Le recrutement se ferait niveau bac + 2... **La CFTC souligne le fait qu'il ne faut pas exclure les personnes sans diplôme.**
- **Accompagnement des managers** : ceux-ci vont être sensibilisés à la discrimination et au harcèlement au travers des formations. Par ailleurs, ils seront les acteurs de la montée en compétence des conseillers clients...
- **Fluidité sur les plateaux** : l'entreprise veut faire migrer ses anciens conseillers sur d'autres activités. Mais, à quel prix ?

La CFTC restera vigilante sur la mise en place des plateaux. Elle préfère des pistes d'évolution professionnelle des conseillers plutôt qu'une fluidité qui n'est gagnante que pour l'entreprise.

Fluidité = polyvalence.

Quel salarié plongerait dans l'inconnu pouvant avoir des conséquences financières négatives (déplacement, perte de PVV, qualité de vie) ?



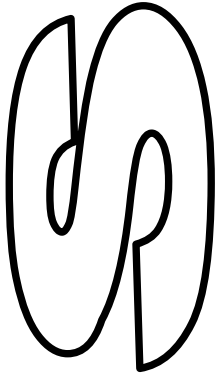
● GP PARC

La PVV va dépendre du parc et du choix « imposé » par la réorganisation.
Une nouvelle PVV pour les AVSC sera présentée au CCUES qui devrait limiter la « casse »... **à suivre**

La CFTC a rappelé que cette nouvelle PVV doit prendre en compte les petites absences.

La CFTC dénonce l'augmentation sans fin des objectifs et **rappelle que 6 minutes pour effectuer une vente de qualité restent bien insuffisantes.**

La Direction prend un engagement fort sur le chantier horaire et promet de ne pas débiter les travaux en 2009... **mais en 2010 !**



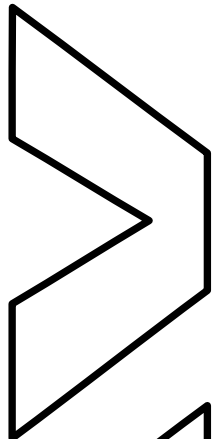
● Coaching et double écoute

- **Coaching** : sa généralisation est en marche pour les AVSC et à suivre dans les UAT.
Pour la Direction, il ne s'agit pas d'un outil de flicage, mais de montée en compétences.

Aux questions de la CFTC, la Direction répond que cet outil restera sur la base du volontariat pour les non cadres.

Cependant, les managers seront « objectivés » après une phase de rodage.
ATTENTION aux dérives !

- **Double écoute** : contrairement au coaching, la double écoute est un outil de contrôle.
La Direction Métiers est pour un « débriefing » à chaud et en direct avec le conseiller client. Un projet de charte est en gestation et sera présenté au CCUES... **là aussi, à suivre...**



● Les conclusions de la CFTC

Pour la CFTC, au-delà des belles déclarations d'intention rarement suivies d'effet, on sent la Direction accélérer le mouvement dans sa réorganisation de la relation client, sans pour autant sortir toutes les cartes de son jeu, et sans échange réellement transparent avec les Organisations Syndicales et les salariés.

Le dossier GP Parc qui va impacter les AVSC est issu des différentes expérimentations effectuées à Orange et d'autres structures qui ont subi les aléas de ces mouvements de fond.

Sans : * réels moyens financiers en plus,
* plan de formation ambitieux pour tous les nouveaux salariés,
* volonté de modifier la pression managériale négative qui est de plus en plus présente sur les plateaux,
* volonté de mettre en place une **véritable** évolution professionnelle pour les conseillers,

cette réorganisation risque d'avoir des conséquences et impacts importants sur l'ensemble des salariés de ces sites.