

# Toutes et tous en grève le 19 mai !

## Revalorisation de nos classifications, nous le valons bien !

Orange a réalisé plus de 20 milliards d'euros de chiffre d'affaire en France en 2013 dont 8,8 pour les mobiles et 6,9 pour le fixe grand public.

27 millions de clients mobile, 17 millions d'abonné-es fixe et plus de 10 millions de client-es haut débit appellent régulièrement les services commerciaux et l'assistance technique.

Les client-es changent d'offre, mais leur nombre reste stable. Ces résultats, c'est grâce :

- au travail de tous les conseiller-ères, qu'ils soient en front ou en niveau 2,
- à leurs efforts pour faire face à une activité qui évolue et se complexifie.

## Mépris et méconnaissance en retour !

La direction métier, mais aussi la direction Orange France, refusent de reconnaître l'évolution du métier, sa complexité et le nécessaire élargissement des connaissances et de qualifications.

L'expertise croissante pour répondre aux exigences des client-es et l'indispensable travail de collaboration entre conseiller-ères sont niés. Les efforts pour suivre les évolutions de produits et des applications sont balayés du revers de la main. La polyvalence se fait à marche forcée, bien souvent

sous la contrainte faute d'effectifs suffisants, et sans reconnaissance.

En effet, la direction refuse d'augmenter le budget promotion. Ici et là quelques primes sont octroyées pour le passage sur Open, mais rien de systématique. Les conseiller-ères doivent se contenter des moments de convivialité organisés au moment du passage sur les nouvelles activités.

Animation « crêpes » ou « fraises tagada », c'est pas cher payé pour valoriser le professionnalisme !

Les moyennes des rémunérations sur l'ensemble des domaines métier, calculées à partir du bilan social 2012 (bilan social 2013 non paru) donnent :

### Pour les Salarié-es en bande C :

- salaire moyen brut 2 545 €,
- intéressement + participation 2 915 €

### Pour les salarié-es en bande D :

- salaire moyen brut 2 832 €,
- intéressement + participation 3 091 €

### Pour les responsables de département/responsable de plateaux bande F :

- salaire moyen brut 6 865 €
- intéressement + participation 5 477 €

### Pour les responsables d'unité bande G :

- salaire moyen brut 13 663 €
- intéressement + participation 8 112 €

La majorité des conseiller-ères dans les services de la relation clients sont en bande C et bien loin pour beaucoup de ces sommes !

**Les fins de mois ne sont pas les mêmes pour toutes et tous !**

## Promotion, le parcours du combattant

Depuis la fin des années 90, les conseiller-ères, malgré un niveau de diplôme à bac+2, sont recruté-es en bande C. Alors que le niveau de recrutement théorique devrait être la bande D.

En 2004, l'accès à la bande D a été ouvert en raison d'activités nouvelles comme le web.

Mais c'est à un véritable parcours du combattant pour le/la conseiller-ère de parvenir à une promotion en D. En effet, la promotion est souvent faite à la tête du client car ce qui est toujours valorisé, ce sont les chiffres de vente. Une fois passé-e en D, le/la conseiller-ère devient vendeur-se référent-e ou vendeur-se leader. Et cette fonction est là pour suppléer le manque d'effectifs chez les soutiens. Car faute de recrutements, les effectifs fondent également.

Pour l'entreprise, c'est donc tout bénéfice ! Quant à l'accès Dbis, il est réservé aujourd'hui à celles et ceux qui peuvent quitter le contact client pour accéder à des postes de management. Cependant, ces postes sont aussi de plus en plus rares avec la baisse organisée des effectifs.



A partir de 2012, les accords salariaux successifs prévoyaient un budget pour régler les situations individuelles de sous-positionnement par rapport au niveau d'emplois cible de leur service.

Dans certaines directions nationales, cela a fonctionné même si cela a été loin d'être satisfaisant.

Par contre, la direction métier grand public a toujours refusé l'application de cette mesure. Elle estime qu'il n'y a pas de niveau cible pour les métiers de la relation clients.

Depuis toujours ces métiers ont été dévalorisés par les responsables de l'entreprise.

Sous payé-es, conditions de travail difficiles, horaires décalés et peu compensés, pression du chiffre, surveillé-es...tel est le quotidien des conseiller-ères relation clients dans les services.

**Ce n'est pas sans rappeler les conditions de travail des ouvrier-ères spécialisé-es, les OS !**

## Orange doit revaloriser les métiers de la relation clients

Aujourd'hui l'entreprise doit reconnaître les évolutions de nos métiers par de meilleures classifications.

Elle l'a fait pour les préventeurs, pour les RH de proximité avec un accès à la bande E.

Elle l'a fait également pour les infirmier-ères et les assistant-es sociaux avec un accès au Dbis.

Et c'est amplement mérité !

Orange, en répartissant mieux les richesses produites, a donc les moyens de :

- revaloriser nos postes,
- revaloriser nos salaires autrement que par la part variable, les challenges et autres primes individuelles.

**Ensemble, toutes et tous en grève le 19 mai pour exiger cette juste reconnaissance !**