



# FRANCE TELECOM-ORANGE 77

## ÉCHOS DES SERVICES

**Au plus prêt des salariés**

**Septembre 2011**

### **AGENCE DISTRIBUTION**

#### **QUEL VIE DANS LES AD : TOUJOURS LES MEMES PROBLEMES !**

Le système de la PVV est rentré en vigueur depuis 2003 dans les AD, pour marquer le rôle stratégique des vendeurs en boutique, et leur donner, comme à tout autre vendeur, une raison de fierté, mais aussi, une raison de venir travailler dans les boutiques.

Depuis toujours, dans le métier par excellence de l'accueil grand public, nos vendeurs sont quand même, encore et encore, chagrinés, par endroit, par rapport à toute une flopée de problèmes, liés à la PVV.

Motif de discorde depuis sa création, la CGT s'est toujours battue contre sa mise en place dans les AD comme ailleurs.

**Quels soucis cette PVV !!**

Elle monte, elle descend, elle nous empêche de partir en vacances, elle nous fait partir tard le soir, elle nous fait renoncer à nos jours de repos, elle nous fait venir les dimanches et jours fériés, elle nous fait nous disputer avec les collègues, elle nous fait nous poser des questions sur nos compétences, elle produit des disparités énormes entre hommes et femmes, elle nous asservit et ..... tout ceci pour .... GAGNER CE QUE L'ON POURRAIT NORMALEMENT GAGNER SI NOTRE TRAVAIL DE VENDEUR ÉTAIT PAYÉ À SON JUSTE PRIX.

Quelle plaie cette PVV ! Quel dommage de se gêner le travail et la vie pour elle !

**UN SALAIRE À HAUTEUR DE L'EFFORT FOURNI SERAIT AUSSI BIEN !**

### **CHESSY VMF**

#### **UNE DIRECTION QUI EN DEMANDE TOUJOURS PLUS SANS NOUS DONNER LES MOYENS**

A l'Agence PME la situation est grave, les vendeurs et les ASCOM croulent :

- sous le travail en retard pour les ASCOM

- sous le poids des objectifs toujours plus lourds pour les vendeurs.

Cette situation la CGT l'a dénoncée à plusieurs reprises au cours des réunions des IRP (Instances Représentatives de Personnel) : des DP auprès du Directeur Ile de France de PME, des Délégués Syndicaux auprès du Directeur de l'Agence PME.

Aujourd'hui force est de constater qu'ils ne mesurent pas la souffrance des salariés, qui font tout, pour bien faire leur travail.

#### De quoi souffre le service des ASCOM ?

- 3 ASCOM en moins en un an, remplacés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2011 par une seule salariée, sans compter les futurs TPS.
- Toujours plus de dossiers en retard, de semaine en semaine.
- Toujours plus de pression des vendeurs pour que les dossiers soient rentrés à temps pour leurs PVV.

#### De quoi souffrent les vendeurs ?

- Des pressions de la hiérarchie à tous les niveaux, en fin de trimestre (PVM –Part Variable Manager- oblige !)
- D'un système de rémunération qui fait rentrer la PVV comme incontournable
- Des objectifs toujours plus lourds ce qui rend la PVV de moins en moins atteignable. Il faut du commissionnement, dès la première vente.
- Toujours plus d'applications informatiques à connaître et à utiliser.....alors qu'elles fonctionnent plus ou moins bien, ou qu'elles rallongent les temps de traitement.
- Des formations qui n'en sont pas.
- De plus en plus de gestion transférée aux vendeurs.
- Des processus de gestion modifiés qui ne font l'objet d'aucune formation.

La CGT sait de quoi souffrent les salariés .....du manque de reconnaissance et du mépris de la Direction !

Mais la Direction de quoi souffre-t-elle ?

En tout cas, ce qui est clair, c'est qu'elle n'est pas, dans le même monde que les salariés. Elle a de

grosses difficultés à apporter des solutions humaines, face à la stratégie d'entreprise du, tout profit, qu'elle continue de mener.

## **UN NOUVEAU PATRON POUR L'AGENCE PME**

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre Bertrand Gouze est le nouveau patron de l'Agence PME. Compte tenu de l'insatisfaction des salariés dans beaucoup de services, la CGT lui a demandé d'être reçu. Ce sera chose faite le 3 octobre après-midi.

## **CHESSY ORANGE**

Au service PCM ( Programme Changer de Mobile), lors des réunions d'équipe le 22 et 23 août, nous avons appris qu'un challenge avait été proposé avec un objectif à atteindre d'au moins 105% pour résorber le retard dans le traitement des dossiers.

Au final, deux équipes sur trois ont atteint le résultat des 105% et les conseillères présentes la semaine concernée ont été récompensées.

Quelles étaient les récompenses ? Des lots constitués d'assiettes ou de plats en porcelaine. Quelle déception !! Pour manifester leur mécontentement, 3 salariées de la même équipe ont refusé les présents.

Offrir de la vaisselle bon marché au personnel du service qui est presque exclusivement féminin, n'est-ce pas cantonner les femmes aux rôles de ménagères ?

Nous refusons les challenges qui sèment la zizanie sur le plateau et mettent les conseillers en concurrence.

Pour faire notre travail correctement, nous souhaitons l'arrêt des pressions sur les chiffres et le recrutement du personnel supplémentaire !

## **VAUX LE PENIL USEI IDF**

### **LA CRISE EST PASSÉE PAR LÀ**

A l'Usei Ile de France, au début de l'été, il était question de remplacer les ordinateurs dans les services de France Télécom.

Depuis, le vent a tourné, et il n'est plus question, que de remplacer au compte goutte les ordinateurs obsolètes. Entre temps France Télécom a fait ses comptes et a intégré la crise financière...

Pour remplacer le matériel faudra attendre des jours meilleurs !

## **DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT : CELA PERDURE**

La direction de l'USEI Ile de France n'arrive toujours pas à recruter du personnel pour les postes manquants. L'arrivée de sous-traitants ne suffit pas à combler les vides existants.

En attendant c'est nous qui payons les pots cassés en travaillant en sous-effectif !

## **FRANCE TELECOM**

Stéphane Richard fait partie des 16 grosses fortunes qui ont réclamées d'être taxées davantage pour combler les dettes de l'État.

Ces dirigeants qui crient d'habitude, tout le temps, qu'ils sont trop taxés, sont prêts maintenant, à faire semblant de mettre la main à la poche, pour essayer de sauver les meubles !

Mais, cela n'écorne pas beaucoup leur fortune personnelle !

## **ELECTIONS DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL DU 22 NOVEMBRE : POURQUOI VOTER CGT !**

Le 22 novembre prochain, vous serez amenés à élire vos représentants au Comité d'entreprise, ainsi que vos délégués du personnel, pour les 3 prochaines années.

Votre choix sera important et décisif.

Ce sont ceux que vous élirez, qui auront en charge de défendre vos intérêts, et de porter vos revendications.

Les élus CGT, issus du terrain, et forts de leur détermination, s'engagent, tout au long de leur mandat, à vous consulter, à vous informer, à défendre vos droits, à se battre pour l'amélioration de vos conditions de travail et à veiller au respect de votre dignité.

Il est urgent de s'organiser collectivement pour, ensemble, combattre l'isolement et la souffrance au travail, ressentis par un nombre croissant de salariés.

Face à une direction, qui refuse d'entendre vos Revendications, et de voir votre mal-être, la CGT souhaite rester présente à vos côtés.