

## Audience Convergence +



**Une délégation CFDT a rencontré les responsables de France Télécom en charge à Vente Marketing France du projet Convergence + à Arcueil. Si La CFDT n'est pas opposée sur le fond de ce projet, ce premier échange en appelle d'autres, au cours desquels la CFDT défendra les nombreuses revendications sur sa mise en œuvre pour les personnels concernés.**



Les représentants de l'entreprise ont bien un mandat couvrant les deux sociétés France Télécom S.A et Orange France et donc l'ensemble des personnels concernés par le projet Convergence +. Pour la Direction, les plateaux Convergence + sont une préfiguration de la convergence et des services clients de notre Groupe d'ici 4 à 5 ans : une bonne raison d'être vigilants et exigeants dès à présent !

**[RESPECTÉS]**

La Direction reste sur sa position d'un démarrage à Paris, Rennes et Bordeaux avant d'en tirer des enseignements et d'élargir. Les « bruits » d'autres implantations sont plus des actes de candidature de certains DT (qui, selon nous, ont bien compris les enjeux et l'importance d'avoir ce type de centre sur leur territoire). Activité « clef » où FT prépare également l'avenir : sans prendre d'engagements à ce stade, la Direction avoue des réflexions poussées sur un plan de recrutement 2009-2012 face à l'ampleur des départs en retraite en services clients d'ici à 2015.

**Le statut du personnel**

Aux interrogations de la CFDT sur les L122-12 permettant d'harmoniser les statuts des personnels, le chef de projet se range derrière un « choix de l'entreprise de ne pas le faire » mais avoue la complexité de mise en œuvre avec 2 sociétés donc 2 employeurs distincts, des IRP différentes, ... !!

**Les Moyens**

En première approche, la Direction est claire et ... n'avait pas prévu de négocier quoique ce soit mais de faire un effort sur la formation. Dont acte. La Direction a priorisé le « front » dans sa démarche et estime avoir dimensionné les parcours de professionnalisation à la hauteur des enjeux : de 31 à 45 jours pour un téléconseiller AC Convergence + et de 36 à 71 jours côté AT. Ces « cadrages » pouvant être adaptés en fonction des besoins et d'un réel suivi des compétences à maîtriser avant d'être « lâché » face au client.

**Les Horaires**

Sur les moyens, la Direction précise seulement que « le salarié en parcours de formation n'est pas dans les effectifs du plateau dimensionnés pour traiter les appels » et que l'instruction nationale est de mettre de +15% à +20% de soutien en plus par rapport aux autres services clients. Des précisions utiles mais qu'il faudra compléter d'une vision détaillée, sur chaque plateau, des moyens réels mis en face de nos meilleurs clients !

**La rémunération**

Sur les horaires de travail, la Direction confirme que « l'on ne peut pas imposer l'accord FT aux salariés OF et vice versa ». Élémentaire, mon cher Watson mais à rappeler au manager dans les unités ! Au-delà la Direction a bien entendu la demande de la CFDT d'avoir un récapitulatif des accords qui seront appliqués suivant la situation de chaque salarié ou groupe de salariés. Concernant la rémunération, nous avons évoqué nos demandes de ne pas voir les salariés perdre en PVV alors qu'en même temps, ils accomplissent un effort significatif de formation pour aller vers les métiers de la plate-forme Convergence + :

à notre demande concernant la période de formation, l'entreprise s'engage à un maintien de la PVV pendant la formation et la montée en compétence pendant 6 mois. A l'issue de cette période initiale, la Direction indique qu'il n'y aura pas « a priori » de perte de PVV car une pondération plus forte sera faite des critères qualitatifs de qualité de service qui compensera des volumes de placement a priori plus faibles : nous entendons cette promesse mais avons demandé le plan de variable détaillé sur les plateformes Convergence +.

à notre demande concernant des cas où les salariés ont aujourd'hui un potentiel de PVV qui ne pourrait être égalé sur Convergence +, la Direction propose un examen « au cas par cas » ce qui est entendable si le nombre de collègues concernés est faible et s'il y a une transparence et discussion de ce « cas par cas ».

Nous avons achevé ce premier échange en réaffirmant notre demande de commissions de suivi permettant d'accompagner la mise en œuvre de ce projet majeur pour FT-Orange avec notamment un focus sur l'adéquation des moyens mis par la Direction face aux flux, la PVV et les promotions.

**Prochain rendez-vous début juillet  
A suivre donc ...  
de près !**