



# CE DO NC

## Bulletin des Elu-es - N° 68

### Mai 2013



#### Marche des affaires

##### Quand tout va mal, ça va plutôt bien !

Malgré un contexte que l'on annonce morose et terne, sur le premier trimestre, la Direction Orange réalise les ambitions (pour éviter de dire objectifs) dans 12 ICP (Indicateurs clé de Performance) sur un total de 14. Mince ! Chez nous, tout est en anglais, donc comprenez KPI !

La rétention client fonctionne visiblement bien grâce au plan Guépard. Malgré la baisse d'activité constatée, le félin a permis de diminuer le nombre de clients qui auraient pu nous quitter. Sur l'acquisition de la 4G, l'objectif de la DO est fixé à 40% de clients en offres + mobiles de quatrième génération, ce qui explique qu'on voit fleurir des affiches qui fêtent la 4G dans des zones où elle n'arrivera peut être jamais...

Sur le plan financier, la direction se félicite du gain obtenu sur le T1 grâce à des réductions budgétaires drastiques. Nous savons tous et avons vu, voire subit, autour de nous la traduction de ces réductions de coût. Cela n'empêche de toute façon pas la diminution des revenus, liés à la "Low Cost" attitude et la réduction de l'ARPU (revenu moyen par client).

Sur le plan des ressources humaines, 10 recrutements sont en cours, essentiellement sur l'Agence Distribution. Les mouvements internes entrants dans la DO et sortants sont à l'équilibre... cependant cela ne compense pas le sous effectif récurrent et persistant.

#### Info/consultation sue l'évolution de la boutique de Nogent le Rotrou

##### J'ai pas raison mais je le fais quand même !!!

Le processus d'information /consultation sur la fermeture de la boutique de Nogent le Rotrou est arrivé à son terme.

Après l'analyse des documents que l'entreprise a bien voulu nous transmettre, il s'avère évident que la posture de la DO est mauvaise en ce qui concerne ce Plan Schéma Directeur. Le rapport de la commission CE économie/évolution des marchés, établi en collaboration avec le cabinet d'expertise APEX, a apporté les éléments suffisants qui confirment ce fait. Les démonstrations sont faites : Il n'y a aucun motif suffisant qui amènerait l'entreprise à fermer cette boutique.

La délégation SUD s'est exprimée contre le projet de fermeture de la boutique de Nogent Le Rotrou, comme l'unanimité des élu-es du Comité d'Etablissement

Normandie Centre.

Si l'entreprise souhaite malgré tout fermer cette Agence FT, c'est uniquement de sa seule initiative, et encore une fois elle fait le choix de sacrifier des salariés sur l'autel de la rentabilité qui, sur ce dossier, reste à démontrer.

#### Mise en place d'un Service Client Global à la DO NC Ou fusion AVSC/CCOR

*On l'a redouté, Orange veut le faire !*

Dès la mise en place d'OPEN dans les 2 unités, nous pensions que c'était la 1<sup>ère</sup> étape vers une fusion de l'AVSC et du CCOR et l'avenir nous donne raison.

Pour l'entreprise, c'est un projet local, mais qui a son cousin germain à la DO Sud Est, et qui a trouvé sa genèse dans la limite de l'exercice des 2 unités qui ne peuvent aller plus loin en matière de gouvernance sur OPEN et dans le nouveau contexte de marché : baisse de l'activité sur Home et mobile mais accroissement sur OPEN et l'aboutissement de la démarche PARC.

La Direction s'est voulue rassurante, l'essentiel des activités concernées par le projet sont les fonctions support et les comités de direction : création d'un comité de direction unique, complémentarité et changement de rattachement hiérarchique des fonctions supports .

Tout cela, promis, juré sans suppression d'emplois, l'évolution naturelle des effectifs à la baisse vu l'âge moyen des salariés est une opportunité qu'il ne fallait pas laisser passer. Mais au final, il y aura bien des gains d'effectifs, 1+1 n'a jamais fait 2 à FT !

Pour les salariés dit « opérationnels » rien ne devrait changer toujours d'après la Direction.

La Direction nous ayant communiqué un dossier succinct (c'est le moins que l'on puisse dire), nos interrogations restent nombreuses sur l'impact de la mutualisation des activités N2 et N1, de la création des départements pour les fonctions supports et pilotage, de la ville où sera situé le siège de cette unité qui devrait voir le jour fin 2013 / début 2014.

La suite au prochain CE...

#### Tablette et Portail Technicien

Les 400 techniciens de la DO vont être équipés d'un nouvel outil, une tablette qui à terme remplacera les ordinateurs portables. Le côté positif, celle-ci est plus légère, le nouveau portail semble plus pratique avec une meilleure visibilité des Ordres de Travail, des essais de

ligne ... . Pour l'image d' Orange cela fait « geek » et les nouveaux utilisateurs semblent satisfaits .

Le côté négatif, le technicien sera davantage isolé ,plus besoin d'appeler la GTC pour une mutation, plus besoin de joindre les soutiens ADSL pour l'historique des connexions .Quid des salariés de ces services et des collègues de la conduite d'activité ?

### « Information sur l'implantation de boîtiers de suivi de véhicules de la flotte FTSA ».

#### **Déclaration préalable des élu-es CGT FO SUD**

L'implantation du boîtier « Fleet » est présentée par Orange Business Services comme une solution permettant d'améliorer la gestion de la flotte de véhicules notamment en relevant précisément les heures d'interventions et en augmentant le nombre journalier d'interventions.

Ces 2 situations qui touchent à l'organisation du travail, pose la nécessaire prise en compte des conséquences sur la santé et la sécurité des salariés concernés. Il découle de l'implantation des boîtiers « Fleet » sur les véhicules livrés des sources de tensions fortes que nous avons pu constater particulièrement lors de la demande d'émargement.

De la présentation de ce dossier il apparaît comme gérant de façon globale l'ensemble des véhicules sans prendre en compte la spécificité de certaines utilisations, de certains équipements et de certaines organisations. De même, la présentation omet de préciser explicitement la liste exhaustive des données prélevées et de se référer aux textes règlementaires.

Nous attendons des informations précises concernant :

- l'état d'avancement du déploiement des boîtiers électroniques dans les véhicules : nombre de véhicules équipés et devant être équipés,
- les finalités précises du dispositif,
- la liste exacte de chaque donnée collectée,
- la durée de conservation de chacune de ces données,
- les destinataires de chaque donnée,
- l'existence d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et leurs modalités d'exercice,
- la technique exacte utilisée pour le fonctionnement des boîtiers,
- la procédure détaillée prévue en interne en cas de vol du véhicule,
- les possibilités de désactivation par le salarié,

De même, les élu-es ont approuvé à l'unanimité une résolution proposée par SUD, demandant que ce dossier

soit présenté dans tous les CHSCT de la DO NC, afin que l'impact sur les Conditions de Travail et que tous les risques éventuels soient étudiés.

### **Bilan formation 2012 : des formés, déformations**

SUD s'est abstenu sur cette consultation du bilan 2012, de par la présence, comme chaque année, des "presque réussites" et des échecs en matière de formation sur la DO.

Des objectifs trop ambitieux peut-être ?

Une qualité globale de la formation qui finit par se dégrader.

Et si en 2011, nous nous félicitons de la progression du DIF, nous nous alarmons du recul plus qu'inquiétant du nombre d'heures consommés pour 2012. Cela risque de provoquer l'explosion des compteurs.

Les salariés doivent faire évoluer leurs connaissances, poussés par l'accélération du déploiement des nouvelles technologies et des nouvelles offres mais ils n'accèdent pas aussi facilement que l'entreprise le laisse entendre aux formations importantes. Et bien sûr, les efforts fournis, dans et hors parcours de formation, ne sont pas reconnus par des promotions.

### **Information sur le rapport d'activité du Service de Santé au Travail (SST) DO NC Allo docteur ?**

Les années se suivent et se ressemblent dans les bilans des médecins. Un bilan en orange ? non en noir !

Les médecins alertent régulièrement la direction, qui fait la sourde oreille, sur des problèmes liés au management: une vision trop business et pas assez humaine du management. Des responsables qui sont démunis face à des situations de conflits accompagnés d'un manque de communication et une perte du sens dans les activités quotidiennes.

Le SST tire la sonnette d'alarme en ce qui concerne les salariés qui subissent des contraintes fortes telles que les horaires tardifs, les dépassements d'horaires, les modifications de rythmes de travail, les problèmes de concentration dans les espaces ouverts (open space), l'augmentation des agressions et les sous-effectifs chroniques, notamment en boutique.

Ils sont préoccupés par le dispositif TPS/TPI (pas sur les avantages qu'il amène pour les salariés rentrés dans cette mesure) qui trouve ici sa limite puisque cela entraîne un accroissement de la charge de travail et un déséquilibre dans les équipes lié aux non-recrutements qui devaient se faire en parallèle.

#### **Elu(e)s SUD**

**Titulaires :** Annie Multon, Sylvain Boulant, Jean-Pierre Sauvegrain

**Suppléants :** Laurent Le Deunf, Yannick Le Morvan, Gilles Noël (Trésorier)

**Représentant Syndical :** Christine Papillon

**Sud BN** 0231942600 sudptt14@wanadoo.fr **Sud 36-37** 0247851111 sudptt.36-37@wanadoo.fr

**Sud HN** 0235632020 sudptt.hn@orange.fr **Sud Loiret** 0238837239 sudloiret@wanadoo.fr