

**CE DO NC**  
**Bulletin des Elu-es - N° 72**  
**Septembre 2013**



**refaire tourner  
tout ça à  
l'endroit**



### Élections Conseil d'Administration

Du 17 au 22 octobre se déroulent les élections des représentants des salarié-es au Conseil d'Administration.

Sur 15 administrateurs, 3 seulement sont des salarié-es élu-es (2 non cadres et 1 cadre).

C'est dans cette instance que sont présentés les projets pour la stratégie du groupe, c'est dire l'importance que de pouvoir y porter les aspirations du personnel.

Avec SUD, vous avez la garantie d'élu-es intransigeants au C.A. qui vous représentent, vous informent et qui s'appuient sur les revendications et mobilisations des salarié-es.

### VOTONS POUR LES CANDIDAT-ES SUD

Voir le fil de SUD :

[https://youtube.com/watch?v=nsxoU9uOBE8&feature=player\\_embedded](https://youtube.com/watch?v=nsxoU9uOBE8&feature=player_embedded)

### Information Trimestrielle à l'emploi (ITE) T2-2013

Deux mots pour commenter ce dossier :

« **Baisse** » des CDI suite départs en retraite, des CDD ce n'est pas de saison, des embauches : 4 répartis ainsi, 3 en AD dont une femme et 1 UIC (salarié de plus de 50 ans). On respecte presque les accords (une femme et un sénior) youpi. Les effectifs hors activité aussi en baisse : au nombre de 55 (24 en congés longue durée, 21 en longue maladie et 10 en congé de maladie ou régularisation).

« **Hausse** » les départs en nombre de 50 au total dont 46 départs en retraite (4 à l'AD, 5 à l'AVSC, 7 au CCOR, 1 à la DOMP, 9 à l'UIC, 15 à l'UIN et 5 à l'AE). A cela s'ajoute 2 nouvelles démissions en AD, une rupture conventionnelle à l'AE et malheureusement 1 décès à l'AVSC. Les effectifs actifs à temps partiel sont aussi en hausse puisqu'on atteint le chiffre de 606 dont 438 TPS, 139 TPI et 29 TPS sur 5 ans.

« **Hausse** » des aides du gouvernement aux entreprises : 20 Milliards€. D'où une question de la commission emploi du CE : Orange a-t-elle bénéficié du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) entré en vigueur le 1er janvier 2013 ? Ce crédit est un avantage fiscal qui concerne les entreprises employant des salariés et correspond à une baisse de leurs charges sociales. Sur notre DO, cela équivaldrait au minimum à 160 emplois pour 2013. Cela supposerait que notre direction va embaucher environ 152 personnes sur les deux derniers trimestres 2013 puisque elle n'en a embauché que 8 les deux premiers trimestres pour rappelons-le, 96 départs.

### Création d'une unité service client Orange ou fusion AVSC/CCOR : acte V

Si le nom du futur-e DUO de cette prochaine unité n'a pas encore été dévoilé, le siège sera bien à Orléans. L'organigramme ainsi que le nom des chefs de projet qui deviendront les responsables de

département sont désormais connus, sans surprise, dirons-nous.

Nous restons encore « ébahis » du brainstorming (remue-méninges) dont on fait preuve nos responsables pour baptiser certains départements support comme par exemple : Développement des Talents ou Département de la valeur et de l'excellence client. Il fallait quand même y penser ! Dommage que toute cette énergie n'ait pas été mise sur la qualité des dossiers présentés en CE. Il a encore fallu demander les effectifs de chaque service.

Ce qu'il faut retenir aujourd'hui :

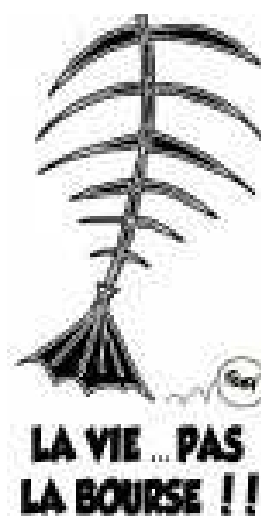
- La formation ou Département Développement des Talents : création d'un pôle de formateurs avec 3 missions principales : formateur, coach et soutien de proximité. Tous les soutiens et formateurs actuels seront intégrés dans la nouvelle unité. Dans un 2<sup>ème</sup> temps, sera défini qui sera formateur, coach, soutien avec une optimisation du fonctionnement et une reconnaissance (promotion ?) seulement pour les formateurs.
- Changement de rattachement de manager pour les salarié-es (y compris les RD) : pour les départements opérationnels (N1, N2, gestion, Réclas) 10 salarié-es changent de manager de proximité. Pour les salarié-es des départements support : 34 salarié-es changent de manager de proximité.
- Les petits sites : maintien des sites avec le manager de proximité et identification d'un cadre relais référent en délégation du RD et réorganisation du périmètre des RH de proximité.
- Impact sur l'emploi : les 2 DUO (AVSC et CCOR) quittent la DO le 1<sup>er</sup> octobre et 3 RD sont en situation de mobilité. 5 postes sont ouverts au recrutement dans les départements support et 2 postes de cadre relais sont créés : 1 sur Evreux (adjoint au RD N1 Rouen/Evreux) et 1 sur Dieppe (adjoint du RD N2 Récla/Recou.).

Globalement, les responsables de département voient leur périmètre modifié avec une augmentation des déplacements, des kilomètres et donc des risques inhérents.

L'entreprise ne dénoncera pas les accords OARTT existants et n'ouvrira pas de chantier horaires, mais annonce déjà une évolution des horaires individuels. Cette « évolution » est présentée comme faisant

partie de l'activité courante d'un centre d'appel. Notre première crainte se réalise déjà !

Plus largement, cette création d'unité s'inscrit dans la démarche One (Orange Nouvelles Expériences) qui vise à économiser 100 millions d'euros sur les centres d'appel. Cette réduction de coûts serait obtenue grâce aux TPS, aux départs en retraite, en économisant sur la sous-traitance (50% de l'activité) et en rendant l'entreprise la plus digitale possible. Cette digitalisation vise à laisser le client effectuer lui-même tous les actes commerciaux, de SAV et de diagnostic via les outils en ligne. Le tout est complété par des échanges techniques sur les forums clients des réseaux sociaux. Ce qui revient à remplacer l'activité des salarié-es par le bénévolat des clients.



#### **Nouveau modèle de service de l'intervention (chacun son tour)**

Au vu de la diminution des effectifs dans les unités d'intervention et le souhait de nos dirigeants de ne pas embaucher à hauteur des départs, la Direction Métiers avec l'aide des DO et des DUO a décidé de réorganiser les UI. (UIN 1357 salariés en 2012 ,800 en 2017 ; UIC 879 salariés en 2012 ,439 en 2017).

Les activités dites « adhérentes », en gros les techniciens (GP, BL, E...), les chargés d'affaires et les magasins seront sur un pôle géographique « AGIL ». Les activités dites, non adhérentes, les activités de plateau (GTC, PLR, CA ...) seront mise en commun entre les deux UI de la DO.

Le but est de rationaliser les services et peut être, si l'entreprise ne peut pas faire elle même, sous-traiter en fonction des volumes d'activités, de l'intérêt stratégique de celle-ci pour l'entreprise et de l'intérêt économique pour Orange. Avec comme prétexte de permettre aux salarié-es d'Orange

d'avoir de bonnes conditions de travail. « Pour nous les conditions de travail doivent être bonnes pour tout le monde quelque soit son entreprise ou son type d'activité ».

Le faire bien du premier coup risque d'être difficile à réaliser, le dilemme entre faire intervenir le bon technicien et la personne la plus proche demandera un pilotage très fin...

Ce projet dans l'état actuel de présentation n'est pas finalisé. L'UIC a une longueur d'avance et nous avons eu droit à une première ébauche mais le dossier nous semble encore perfectible.

Entre les annonces faites sur l'autonomie des AGIL, « département de l'unité regroupant un secteur géographique et responsable de toute l'activité de son secteur », et les réalités du terrain cela devient compliqué à organiser ainsi qu'à comprendre.

Il y aurait selon la direction, des AGILS leaders (qui piloteraient un domaine technique pour une autre AGIL) on le voit il reste pas mal de travail à la direction pour résoudre l'équation des problèmes d'effectifs et de la satisfaction des clients.

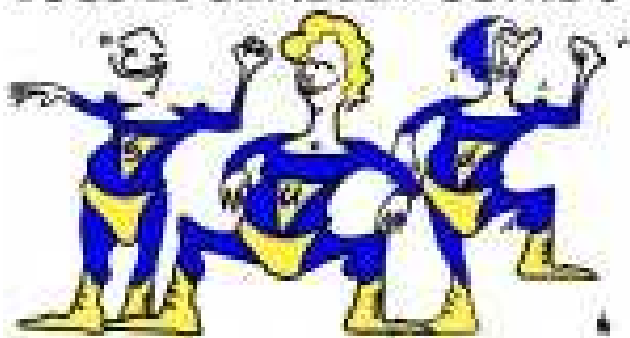
Pour nous cela passe par de l'embauche, la sous traitance n'étant pas une solution pour répondre à l'ambition d'être l'opérateur de référence dans le domaine des Télécom.

Pour les services non adhérents il en est de même, la centralisation et la polycompétence ne peuvent résoudre totalement la problématique des effectifs.

En plus de rendre les conditions de travail de plus en plus complexes et pénibles (changement d'horaires ? conditions de prises de congés etc.) cela risque de générer du stress.

Il ne s'agit pas de mettre en commun des effectifs pour s'affranchir de la réalité des tâches à effectuer, pour garder une qualité de service digne de ce nom et pour permettre à tous les salariés de s'épanouir au travail comme nous le laisse si souvent entendre la direction.

**TOUS ENSEMBLE.. OUAIS !**



## Plan Schéma Directeur Immobilier 2013

Les orientations ne changent pas : « optimiser et rationaliser l'usage des surfaces pour éviter l'isolement des salariés » dicit la DO. Nous, nous dirons pour faire de grosses économies puisque dans le dossier, on nous déclare qu'on regarde les échéances des baux pour faciliter leur résiliation et ainsi regrouper les salariés dans des bâtiments dit Orange.

Région Centre :

Orléans : le siège du Service Client Orange (fusion AVSC et CCOR) irait de Turbat à Grenier à sel. Ces deux bâtiments étant pérennes. Mais les autres ?

Tours : bien sûr le projet des 2 lions, pour le reste, libération du site La Bourde, Béranger (les salarié-es devraient se retrouver à Coty) et optimisation de Maginot.

Châteauroux : l'entreprise libère les Ingrains en avril 2015 et réorganise Schuman.

Région Normandie :

Rouen : il est prévu de rendre le 3<sup>ème</sup> étage de l'Astrolabe et de transférer de l'activité sur Mermoz qui accueillera aussi des salariés de Jeanne d'Arc.

Le Havre : FT réfléchit, sachant que le bail de Capuchet s'arrête en 2016

Caen à terme : Gambetta fin 2017, FT envisagerait de regrouper l'UI sur Carpiquet et autres unités sur Venoux.

Cherbourg : quelques travaux sur Val de Saire.

Regrouper les salariés sur des sites a ses avantages comme ses inconvénients : les places de parking, le réseau transports en commun, la restauration, des espaces de convivialité ont-ils été pensés dans ce projet ?

### Vie du CE

#### DECLARATION COMMUNE CFDT, CGT, FO, SUD SUR LA RESTAURATION

Les organisations syndicales CFDT, CGT, FO et SUD réaffirment leur attachement aux principes de gestion de la restauration collective issus de l'accord ASC unanime du 13 janvier 2005 et l'accord IRP de 2004, portant sur la contribution patronale aux activités sociales et culturelles.

Cet attachement porte à la fois sur la répartition du budget ASC au prorata des effectifs des périmètres CE et à la gestion déléguée de la restauration à l'entreprise.

Seul ce principe de gestion garantit une égalité d'accès à la restauration collective sur tout le territoire et a un traitement homogène de la restauration individuelle par les titres restaurants.

Ce principe est aujourd'hui remis en cause : Le CE de SCE piloté par la CGC a saisi la justice pour reprendre la gestion de la restauration par CE et cela en fonction de la masse salariale propre à chaque CE. Cela conduirait à créer des « CE Riches » ou « moins riches » selon la population rattachée aux CE : (une forte majorité de cadres par exemple comme à SCE). Fini l'équité et la solidarité !

Cela conduirait également à un accès aux restaurants et un traitement différenciés pour les salariés selon leur périmètre CE.

**Les organisations syndicales CFDT, CGT, FO, SUD réitèrent leur attachement aux principes d'équité et de solidarité défini par l'accord IRP de 2004 et l'accord de gestion ASC de 2005. Elles œuvrent pour l'amélioration des conditions de restauration de tous les personnels, quels que soient leurs statuts, leurs classifications ou leurs affectations.**

Suite à la proposition de la CGT de participer aux assemblées générales et conseils d'administration, la délégation SUD a fait la déclaration suivante :

*La participation aux assemblées générales d'associations dont nous faisons partie et/ou avec lesquelles nous travaillons peut sembler faire partie de la vie démocratique normale de ces associations.*

*Mais, nous ne connaissons pas l'ordre du jour des ces AG ni les sujets sur lesquels nos éventuels représentants seraient amenés à donner leur avis et donc celui du CE.*

*Il ne nous apparaît donc pas démocratique de donner un blanc seing à un(e) ou des élu(e)s CE afin de nous représenter à ces assemblées générales.*

*Un CE représente aussi une multiplicité d'opinions et de diversités syndicales.*

*La désignation d'un(e) élu(e) de notre CE, sans mandat précis, aux conseils d'administration de ces différentes associations ne refléterait en rien cette diversité et n'a donc aucun sens, en tout dans notre idée de la démocratie.*

*Nous nous interrogeons aussi sur la durée exceptionnelle, 3 jours, de l'assemblée générale de l'ANCAV.*

Les élu(e)s SUD se sont abstenus sur la participation du CE DONC aux assemblées générales des associations ANCAV et VIVATS, et ont voté contre la participation aux conseils d'administration de l'ANCAV, VIVATS et GOESS.

Des résolutions ASC proposées par la commission ASC ont été adoptées :

- coup de cœur rentrée « 1<sup>er</sup> octobre au 30 novembre »
- quotient familial 2014
- barème d'aide aux vacances 2014
- chèques vacances 2014

SUD a voté pour ces propositions.

### **Information/consultations sur les orientations générales de la formation pour 2014**

Nous constatons que les orientations de la formation n'ont pour objectif que d'accompagner un changement majeur : la réduction des effectifs. Pour les activités clients, l'ambition n'est que de mettre en œuvre des outils digitalisés qui ne vont être que de l'information, et non pas de la formation, où l'autonomie n'est en fait que de l'isolement. L'innovation n'est qu'un argument pour pousser les salariés à la multi-compétence et permettre ainsi à l'entreprise de les rendre interchangeables et substituables.



#### **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