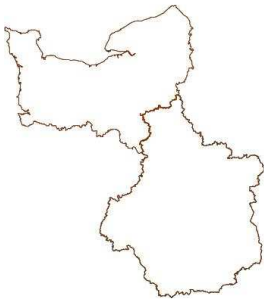

CE DO NC
Bulletin des Elu-es - N° 78
Mars 2014

Déclaration préalable SUD

La Direction Orange Normandie Centre s'engage dans une démarche de certification ISO14001 la norme internationale décernée aux entreprises soucieuses du respect de l'environnement. Les services de l'Astrolabe sont audités ce jour.

A SUD, nous sommes sensibles et attachés au respect de l'environnement. Si nous cautionnons les gestes verts simples rappelés aux salarié-es, les gestes verts avec nos clients nous interpellent : la « facture électronique » dont le principal but est de baisser les coûts, « clic-ton-lien » de baisser le nombre d'appels clients. Ce vernis « écologique » qui habille des pratiques commerciales et économiques nous dérangent.

De même la digitalisation, nouvelle marotte de l'entreprise, est présentée comme un enjeu majeur de développement à l'intérieur et à l'extérieur d'Orange. Nous y voyons surtout un moyen de réduire les charges et de réduire le nombre de salariés dans les services.
Ce discours démagogue prend peu à peu le pas sur la réalité de l'emploi et des compétences dans l'entreprise. Il représente également une manœuvre pour orienter les clients dans des comportements imposés qui serviront à justifier des réorganisations.

AGIL LES EXPERTS

Préambule de Mme Duchéron (DO UIN) '' la mise en place du projet AGIL est la traduction du nouveau modèle d'entreprise voulue par Orange ; celui-ci est axé sur l'autonomie du personnel sur le terrain ''.

- Astreintes :

SUD demande qu'un bilan TPS GPEC soit fait rapidement sur les astreintes. Alors qu'un état des lieux de l'organisation de l'Astreinte nous est présenté ce jour, la direction nous rétorque que nous sommes hors sujet ; le projet astreinte est hors AGIL et sera traité à part. La DO nous assure faire les recrutements nécessaires pour assurer les permanences. Pour la DO pas de négociations sur le sujet, on n'aborde pas les sujets qui dérangent.

- Intégration :

La direction nous confirme la création de 3 groupes sur Rouen, Caen, Le Havre avec le rattachement à cette équipe uniquement de **SPECIALISTES** sur les sites distants. L'UIN nous informe que les autres techniciens restent dans les équipes E /RS à leur demande.

- **Groupes de travail RPS :**

Une présentation de la restitution du groupe de travail nous est faite ce jour. Pour SUD Identifier c'est bien Résoudre les problèmes c'est mieux.

- **Les devoirs de l'Entreprise :**

Rappel de notre intervenant D Allix sur les obligations de la Direction de l'UI par rapport au projet AGIL :

En présence d'un projet important, il est attendu un diagnostic des transformations prévues tant en matière d'organisation du travail que de réalisation du travail réel : évolution des charges physiques et mentales, contraintes, performances, ergonomie dans toutes les situations de travail et un pronostic de leur effets sur les conditions de travail, la santé et la sécurité des salariés.
Il appartient à l'employeur d'évaluer la nouvelle charge de travail et de dire si cette nouvelle répartition engendre ou non des risques psychosociaux.
D'autres parts la notion de l'acquisition de compétences additionnelles qui est proposée aux salariés volontaires ne peut être opposable à la nécessité de procéder à l'évaluation de la charge de travail
Les RPS ne sont pas les seuls risques, car ce n'est pas les risques du projet qu'il faut analyser mais les risques encourus par les salariés dans leur activité en termes d'évolution avant et après le projet.

- Pour définir la charge de travail l'un des éléments déterminants reste le caractère subi ou non de la charge de travail.
- La surcharge de travail est définie comme « un seuil à partir duquel les risques sur la santé physique et mentale deviennent tangible »
- L'autonomie a conduit bien des organisations à négliger l'évaluation de la charge de travail. Les critères de temps, du débit des activités et des coûts sont insuffisants pour évaluer la charge de travail.

Le questionnaire national du CNPS réalisé par le cabinet SECAFI met en avant :

- Les aspects du travail :

Travail devenu de plus en plus exigeant au cours des années, travail demandant de longues périodes de concentration, écart entre le prescrit et le réel, il est parfois impossible d'appliquer les consignes données, demandes ou directives contradictoires, travail de qualité parfois impossible, travail devenu de plus en plus exigeant.

- Des difficultés sont mises aussi en avant :
Des relations clients parfois tendues, une dégradation des collectifs de travail, une perte de repères liée aux changements permanents, une perte de sens.
Idem pour les managers : des processus de décisions contraignants, une surcharge permanente, une inadéquation des moyens.

Concernant la notion des compétences :

- **Les Compétences Professionnelles :** Poser un diagnostic, rechercher les solutions possibles.

- **Les Compétences Générales :** Collaborer et travailler en équipe, Communiquer.

- **Les Compétences Personnelles :** Démontrer un esprit d'analyse, un esprit de synthèse, faire preuve de jugement….

Pour **Philippe Zarifian*** dans le rapport fait pour la Direction de l'Intervention :

- « Les compétences mobilisent les connaissances mais ne sont jamais une simple et directe application de celles-ci »

C'est au quotidien que le manager dans son accompagnement pourra vérifier la compétence et apporter une part de reconnaissance. Il sera impossible au manager de remplir cette mission avec un effectif trop important et une multiplicité de compétences à cerner. Il y a donc une partie de la valorisation du travail fait par le salarié qui ne pourra pas être prise en compte.

Pour **Yves Clot**** : *« Des salariés demandent que la relation d'emploi prenne davantage en compte leur travail. C'est aussi le sentiment de mépris qu'ils ressentent de voir leur travail mal traité. Les salariés sont affectés parce que l'on fait à leur travail.*
C'est toute la question de la reconnaissance notamment la reconnaissance au quotidien celle qui ne passe plus par la promotion ou le financier. Or cette reconnaissance au quotidien est trop souvent sacrifiée sous le coup de réorganisation successive mal digérée. La notion de reconnaissance s'est perdue dans le temps, notamment avec le nomadisme. La chasse aux temps a réduit à peau de chagrin les moments où l'écoute, l'échange, le partage, les encouragements apportaient un regard positif sur le travail et une part de reconnaissance. ''

Pour SUD les propos repris par notre collègue appuient nos demandes depuis la mise en œuvre du projet AGIL et sont corroborés par le rapport annuel de la médecine du travail sur notre DO.

**- Philippe Zarifian est professeur de sociologie à l'Université de Paris-Est Marne-la-Vallée, où il dirige un master intitulé "Compétences et organisations".*
Il mène des recherches de longue durée sur les thèmes des mutations du travail, de la compétence, de la mondialité et de l'écologie.

*** -* Yves Clot *est Professeur de psychologie du travail*

Consultation sur la boutique Evreux Guichainville
Silence on ferme !

C'est bien la conclusion du dossier de Plan Schéma Directeur d'Evreux Guichainville.

Après des échanges entre avocats, le tribunal de grande instance de Caen a rejeté la demande d'expertise de la part du CHSCT de l'AD Normandie.
La consultation des élus a accouché d'une majorité se prononçant contre la fermeture de la boutique, seule la CFE CGC s'est abstenue.
Des mauvaises langues se disent que c'est parce que le Responsable de la boutique d'Evreux Oursel, qui a trouvé une belle place à la DCR (DIRECTION COMMERCIALE RÉGIONALE de la DO), était de la confédération française de l'encadrement et n'avait pas l'unanimité au sein de l'équipe de Guichainville forcée de venir sur sa boutique.

Mais bon, officiellement c'est une coïncidence… comme pour les responsables qui s'en vont quelques semaines avant l'annonce des PSD sur la Normandie. Les coïncidences à répétition dirons- nous.

Bon au final l'équipe très soudée qui a traversé la tempête grâce à cette solidarité est aujourd'hui démantelée et la direction se félicite de la mise en œuvre de sa brillante stratégie !

Mise en réseau de la formation multicanale régionale

Annoncée depuis de nombreux mois, le projet de réorganisation de la formation AD/SCO a été présenté au CE de mars pour une mise en œuvre à la rentrée 2014 : un seul service de formation pour l'AD et le SCO.

Moins de temps passé en formation, baisse des coûts de formation, davantage de temps passé devant le client sans oublier le nécessaire couplet sur la digitalisation (e-learning) dont on nous rebat les oreilles depuis quelques mois : c'est l'économie qui guide ce projet.
Ce projet concerne, côté SCO les soutiens N1 front et N2 home qui deviendront formateurs, et les formateurs de l'AD.

Le niveau de formateur référent sera Dbis avec la contre- partie d'accepter d'être nomade et polyvalent AD/SCO. Les promotions se feront sur parcours qualifiant et par appel à candidature. Pour ceux qui ne souhaitent pas devenir nomades, possibilité de rester sédentaires, mais pas de promo assurée.

Quid des soutiens N2 back (Recou, récla, homologation...), des coachs commerce, pas de réponse de la direction excepté qu'ils ne sont pas concernés par le projet.

La moitié du dossier nous a été présenté en accéléré, voire même pas du tout, la peur des questions sans doute.

S'appuyant notamment sur les renseignements donnés par les salariés dans les services concernés, les élu-es ont considéré que les informations qui ont été fournies dans le dossier étaient imprécises, voire incomplètes.
Une résolution demandant la mise en consultation du projet a été proposée par l'ensemble des organisations syndicales, votée par toutes les organisations syndicales excepté la CFDT qui une fois de plus a changé d'avis au dernier moment.
Ce dossier reviendra donc devant les élu-es.

DELIVERY* sera-t-il un beau bébé ?

Le programme « Delivery Entreprises » a été présenté au CE de mars.
Ce projet annonce des gains de productivité de 30% s'inscrivant pleinement dans la devise de Stéphane Richard « faire mieux avec moins » !...
Le dossier soumis au CCUES indique dans son préambule « notre situation démographique est une opportunité pour revoir tous nos processus ». En effet, il est annoncé une réduction d'effectifs de 26% à l'horizon 2017 du personnel concerné par ce projet !
Delivery est bien plus qu'un redécoupage des activités, il s'agit surtout d'une refonte des métiers des entités commerciales et techniques.
Pour la DO NC, les établissements impactés par ce projet sont l'AE, l'UIN, l'UIC. Des unités du territoire comme l'UPR, l'Agpro, l'Agpme

bien que ne dépendant pas de la DO sont aussi concernées.
De 7 à 8 métiers actuellement, l'objectif du projet est une refonte de processus dans un schéma de production construit autour de 4 typologies d'affaires (ultra-simples, simples, complexes et chefferie de projet), 3 métiers (conseiller relation client, responsable affaire client et responsable projet client) dont on ne connait ni le rattachement hiérarchique, ni la classification…
La Direction nous annonce qu'il est nécessaire de réaliser un certain nombre de tests pour conforter, améliorer et adapter les réflexions de schéma de production Entreprises, malheureusement sur la DO NC le test ne concernera que les services ADV de l'AE, exit les UI.
Pour SUD, c'est clair, c'est bien une augmentation de la charge de travail de chacun-e qui se profile. Nous demandons que ce projet soit présenté aux IRP de toutes les unités impactées.

*mot anglais pouvant se traduire ainsi « *un accouchement difficile* »

Rapport Annuel d'activités des médecins du travail

Des salariés se plaignent régulièrement en consultation de ne pouvoir toujours répondre à la demande du client et les raisons invoquées sont diverses.
Pour les techniciens, ce sont : le manque de temps ne les autorisant pas à poursuivre les rdv-client pris sur des plages horaires ne tenant pas compte des temps de déplacements et des spécificités géographiques allongeant les temps de déplacements.

Pour les métiers de la relation client : complexité des offres, absence d'expertise sur le plateau ou accès au SI…

Une population vieillissante avec des spécificités liées à l'âge d'où des difficultés d'apprentissage des évolutions métier, des troubles du sommeil, une récupération plus difficile, une organisation du travail (horaires, formations, déplacements) et une mémorisation immédiate plus lente.

La vigilance sur la mise en œuvre des TPS
Les « TPS-isés » ont souvent une perte d'information voire d'intérêt dans le travail du fait de leur période d'absence (absence lors des réunions d'équipe, nombreux mails à leur retour). Ceux qui restent ressentent un sentiment d'isolement avec des plateaux/bureaux qui sont parfois « déserts » et une redistribution des activités avec surcharge de travail peut créer quelques tensions dans les équipes (la baisse des effectifs et celle prévue de l'activité étant non concomitantes)

Les élu(e)s ne peuvent qu'approuver ce rapport des médecins car les syndicats remontent ces mêmes problèmes à la Direction depuis des années. Mais cette dernière se fie toujours à un baromètre social avec des résultats plus que surprenants : « *L'image d'Orange perçue par les salariés comparée aux autres entreprises s'améliore : 92 % des salariés interrogés pensent que la qualité de vie au travail chez Orange est identique ou meilleure à celle des autres entreprises. Le meilleur taux jamais obtenu depuis le début du baromètre. Globalement les salariés se sentent toujours bien dans leur travail : la moyenne se stabilise à 6,9/10 comme en juin 2013 et en décembre 2012* »

Sachant qu'un(e) salarié(e) passe en moyenne une visite médicale tous les 2-3 ans alors que le CSA sonde 200 salariés de la DO NC tous les 6 mois, lequel est le plus près de la réalité ?

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