



# CE DO NC

## Bulletin des Elus - N° 123

### Novembre Décembre 2018



### Edito

Ces dernières semaines auront été marquées par le mouvement des gilets jaunes.

S'il est difficile de recenser l'intégralité des revendications exprimées, la colère vis-à-vis de la classe dirigeante, elle, est claire.

En favorisant les plus riches, via la suppression de l'ISF, tout en pénalisant les plus modestes (baisse des retraites, diminution des APL pour les étudiants...), le gouvernement se retrouve à devoir éteindre l'incendie qu'il a lui-même allumé.

En réponse à l'appel d'un président de la République aux abois, Stéphane Richard annonce une prime pour les salarié-e-s les plus modestes, pour un budget d'une dizaine de millions d'euros.

Si on ne peut qu'applaudir cette proposition, force est de constater que cela ne touchera qu'un sixième des employé-e-s de notre société.

Surtout il faut se rappeler que lorsque nous, représentants de ses salarié-e-s, nous lui avons demandé de faire un effort supplémentaire lors des dernières NAO (Négociations Annuelles Obligatoires, où direction et organisation syndicales déterminent les augmentations salariales pour l'année en cours), nous avons essuyé un refus brutal.

Par contre quand c'est l'actionnaire principal qui lui demande, notre PDG s'engage « concrètement en faveur du pouvoir d'achat ».

Espérons qu'il conservera cette belle fibre sociale lors des prochaines négociations salariales.

### A blocs !

La loi Rebsamen a redéfini les modes de consultation des comités d'entreprise, et ce, pour l'ensemble des domaines sur lesquels ces CE étaient auparavant consultés sujet par sujet.

Ainsi, le rapport Perspectives Emploi et Compétences (2018-2020) et les Orientations Formation (2019) sont rangés dans le bloc 1, et le bilan formation, le rapport égalité professionnelle, le rapport handicap, le temps partiel, l'alternance, le bilan social, sont classés dans le bloc 3. Chacun de ces 2 blocs fait l'objet d'une seule consultation des CE portant sur la totalité des domaines qu'il contient (le bloc 2 relevant d'une consultation du seul CCUES).

Ça peut sembler plus simple, mais c'est en fait plutôt simpliste...à l'excès : Si on vote pour tel bloc, ça veut dire qu'on vote pour tous les différents sujets qu'il contient. Même chose si on vote contre. La nuance devient alors difficile lorsque certains sujets qui auraient été bien travaillés par l'employeur mériteraient un vote pour, mais qu'ils sont regroupés dans un bloc qui contient d'autres domaines dont les résultats des travaux de l'employeur, s'ils sont jugés insuffisants par le CE, ne méritent qu'un vote contre. On ne peut faire de nuance qu'en expliquant, point par point, ce qui a motivé le vote.

Lors de la dernière consultation du CE, les élu-e-s SUD ont décidé de voter contre les blocs 1 et 3. Et ils auraient voulu nuancer qu'ils n'y seraient pas arrivés. En effet, cette année, aucun indicateur n'était exempt de critiques :

Sur le bilan et le plan de formation, nous déplorons l'externalisation de certaines formations, ainsi que l'affaiblissement du nombre de soutiens de proximité au profit grandissant du e-learning, qui n'est pas toujours adapté à certains métiers. Les formations de plus en plus tournées vers l'adaptation au poste de travail laissent présager de plus en plus de flexibilité et de polycompétences qui seront demandées aux salarié-e-s.

Sur le rapport handicap, beaucoup trop d'actions restent encore à faire, entre autres d'aménagement des locaux, pour qu'ils soient accessibles aux personnes à mobilité réduite, sans parler de mieux communiquer, et de former tout le personnel et, en particulier, l'encadrement dans son ensemble.

Sur le rapport égalité professionnelle, le taux de féminisation, même s'il progresse, n'est évidemment pas ce qu'il devrait être dans une entreprise comme la nôtre, dont la quasi-totalité des métiers sont accessibles, en théorie, aux femmes.

Nous avons également fait la remarque qu'il était de moins en moins facile d'obtenir le planning qu'on souhaite lorsqu'on postule à un temps partiel, et que nous combattons toute discrimination dont pourrait faire l'objet un travailleur du fait de son temps partiel.

Sur l'alternance, nous avons déploré l'abandon des classes de techniciennes, ce qui va nuire à la féminisation.

Quant au bilan social et au rapport PEC, nous n'avons pu que condamner la faiblesse du taux de féminisation, la faiblesse du nombre de recrutements, en particulier lorsqu'il est mis en perspective avec le nombre des départs et le recours croissant à la sous-traitance, laquelle n'est, malheureusement, trop souvent pas aussi bien formée que nos salarié-e-s, qui, fréquemment, sont contraints de rattraper des situations de clients en vrilles.

Augmenter la charge de travail, faire se former constamment sur toutes les nouveautés qui sortent à rythme accéléré, exiger l'expertise, la performance et la qualité, bref, faire tout peser sur les épaules des salariés Orange ne nous semble pas de bon augure, et est très déséquilibré par rapport aux efforts que l'employeur est, lui, censé faire pour garantir une vie sereine au travail pour son personnel.

L'an prochain, une consultation du CE sur les mêmes sujets aura lieu. Sauf à ce qu'Orange et la DO NC changent radicalement de politique, il y a de forts risques que les élu-e-s SUD rendent un avis du même ordre que celui de cette année sur les blocs 1 et 3.

Mais, nous ne demandons qu'à être surpris.

## Fermetures de boutiques

C'est ainsi que la direction appelle l'incessante cession des boutiques Orange à la Générale de Téléphonie, fuite perpétuelle qui ne se terminera qu'avec la dernière boutique Orange.

Alors, bien sûr, l'enseigne Orange demeure sur le site concerné, mais nos salariés sont, eux, obligés de partir.

Cette fois-ci, c'est-à-dire pour le 2<sup>ème</sup> trimestre 2019, les (mal)heureux « élus » sont Fécamp, Dreux, et Bayeux.

Bien rôdée à l'exercice, la direction de l'AD nous a livré une présentation, malheureusement routinière, à grand renforts d'indicateurs qui peuvent servir à

justifier tout et son contraire : évolution démographique des communes, place de la boutique dans le classement de l'AD, etc.

Nous avons eu beau argumenter sur l'absence de bien-fondé de ces plans de cession, ainsi que sur les conséquences néfastes sur les salarié-e-s impacté-e-s, que ce soit sur le plan professionnel et personnel, rien n'y a fait : La direction de l'unité nous a servi un discours maintes fois entendu affirmant qu'elle comprenait, mais que tout n'était pas négatif là-dedans, et que c'était l'opportunité pour des projets professionnels et personnels. Manifestement, nous ne vivons pas dans le même monde.

Que cet énième projet de fermetures émane de la direction de l'AD de la DO Normandie-Centre ou, plus vraisemblablement, d'une décision nationale, le rouleau compresseur avance : Les interlocuteur-rices que les élu-e-s du CE ont en face d'eux sont totalement hermétiques à tout contre argument.

Il va de soi que les délégations oppositionnelles du CE (SUD et CGT) ont, une fois de plus, condamné sans ambiguïté ce projet de fermetures de boutiques. Mais ça n'est pas suffisant.

Qui seront les prochaines à poser la tête sur le billot ? Quels modes d'action pour empêcher ça ?

## Marche des affaires T3

Comme chaque trimestre, il nous est présenté un point sur les l'évolution des volumes d'activités et les résultats opérationnels des différentes unités de la DONC.

-Pour l'AD, on constate une baisse des flux bruts de 15%, à ramener à 10% si on prend en compte les fermetures de boutique opérées en 2018. Les actes commerciaux et services sont aussi en net recul, dû notamment à la digitalisation. Il est à noter que le digital représente près de 30% des actes. C'est d'ailleurs le canal qui obtient les meilleurs scores de satisfaction. On ne peut pas forcément aller contre le progrès, mais il faut bien reconnaître que promouvoir le digital revient à être complice de la diminution des effectifs dans les boutiques et les services clients

Pour l'UI, on observe une augmentation des actes de SAV Fibre alors que le taux de signalisations, lui, baisse. Cela s'explique par une augmentation du parc fibre qui augmente mathématiquement le nombre de pannes, et dans le même temps une fiabilisation du réseau. C'est un motif de satisfaction pour la direction, car on a aujourd'hui moins de pannes sur la fibre que sur l'analogique. En même temps c'est la moindre des choses qu'un réseau récent soit moins sujet aux dysfonctionnements !

Autre point notable, la baisse du recours à la sous-traitance (et donc des coûts liés) grâce à une amélioration de la productivité de nos collègues en interne...

On pourrait en déduire qu'en ré-internalisant l'ensemble de nos activités on pourrait encore améliorer cette productivité !

- Du côté du SCO, on voit une baisse des appels de près de 13%, là encore dû à un accroissement de la digitalisation de nos clients. Nous faisons donc la même remarque que pour l'AD.

Au niveau des effectifs, cette année encore, ils baissent de près de 8% (-232 ETP), avec un commentaire pour le moins laconique de la direction, « c'est moins qu'en 2017 ! »

Du côté de la sous-traitance on est à 47% en UI et 45% dans le domaine relation clients

Sur les résultats commerciaux, le Grand Public fait l'objet d'une guerre des prix généralisée, que ce soit sur le Broadband (internet fixe) ou sur les offres mobiles, qui n'est pas sans conséquences sur le chiffre d'affaire du secteur. Orange limite toutefois la casse grâce à un bon taux de placements « à valeurs »(Open).

En marge des éléments traditionnels constitutifs de la marche des affaires, la direction a tenu à nous présenter « clients sensibles ». La principale nouveauté de ce dispositif consiste en une prise en compte en amont du mécontentement des clients.

Orange a commencé par identifier 18 « attentes » de satisfaction pour n'en garder que 9 pour 2019. Lorsque l'entreprise observe des signaux sur un des items (ex : désynchronisation répétées sur une livebox), elle essaie de résoudre le problème avant que le client ne se manifeste.

Sur le papier cela paraît intéressant. A voir en pratique.

Pour finir, deux représentants de DEF sont venus spécialement pour nous faire un point sur l'AGPROPME et l'Agence Entreprise.

Il faut dire que les élus demandent de longue date, des données précises sur la sous-traitance au sein de ces deux entités.

Las, si notre demande a finalement été entendue, le peu de données exploitables fournies nous a laissés sur notre faim.

Notons toutefois que pour l'AE, l'activité « d'accueil » tout comme le SAV PABX niveau 1 est entièrement sous-traité. Une partie de la facturation aussi.

Sur la partie Delivery si l'activité RAC (Responsable Affaire Client) 1, qui traitent les demandes simples

est majoritairement sous-traitée, celle des RAC 2 et 3 l'est de moins en moins (proche de 50% tout de même).

Tout cela s'inscrit dans un contexte économique difficile, Crash Program, concurrence accrue, Compliance...

Quant à l'AG PROPME, hormis nous dire que la partie « Front » est externalisée à hauteur de 35%, principalement pour répondre aux clients sur les heures non ouvrables (HNO), que le « back » l'est à plus de 50%, et que les ventes réalisées par nos « partenaires » sont, elles, passées de 40 à 20% (en raison d'un nombre trop important de KO), nous n'en saurons pas beaucoup plus.

## Service de santé au travail, le feuilleton !

En octobre dernier, nous vous parlions des difficultés concernant le service de médecine du travail en région Centre, qui ne compte plus qu'un seul médecin, lequel, en ayant proposé de faire l'intérim de sa collègue démissionnaire, se retrouve censé exercer pour un périmètre immense, en fait.



Orange misait sur la candidature d'un nouveau médecin, qui, si elle se réalisait, aurait vu son arrivée vers janvier 2019. Hélas ! Il n'y a pas eu de suite : Désaccord sur le salaire et sur les obligations de déplacement. Effectivement les contraintes de trajet peuvent rebuter les meilleures volontés.

Il n'y donc pas de raison que ce soit différent pour un médecin, qui est un salarié lui aussi. Sauf que ce n'est pas un salarié tout-à-fait comme les autres : Le candidat-médecin du travail, lui (ou elle), a pu faire le choix de ne pas venir à Orange.

Bon nombre de nos collègues qui subissent des réorganisations et autres fermetures de services/boutiques/sites n'ont pas une telle liberté de choix et vivent au quotidien l'aggravation du temps et des conditions de trajet.

Faut pas s'étonner que ce soit souvent la soupe à la grimace...

Bref, la direction a consulté à nouveau les élus pour proroger de 6 mois l'extension du périmètre du médecin de la région Centre. Les élu-e-s ont accepté, mais ont déjà annoncé que, recrutement de nouveau médecin ou non, d'ici ce délai, ils refuseraient une 3<sup>ème</sup> prorogation d'extension de périmètre.

Si Orange a des difficultés pour recruter des médecins, il n'y a qu'à s'en donner vraiment les moyens en rendant leur poste plus attractif.

## Change Maker

Cette initiative présentée en séance a pour but « d'accélérer et impulser la transformation numérique et l'intelligence collective au sein des entités de DEF », rien que ça !

En quoi consiste-t-elle ? Faire collaborer un manager et un salarié « partenaire » pour promouvoir les « bonnes pratiques », notamment en matière de digitalisation.

Grace à Change Maker, la direction Entreprise France souhaite que s'opère un « changement de posture des managers » plus empathique et à l'écoute des clients et des salariés. Il est dommage que l'agence entreprise n'ait pas mis en place Change Maker avant le déploiement de Delivery.

Si elle avait écouté les mises en garde exprimées alors, cela aurait évité beaucoup de souffrances à nos collègues.

En pratique, il s'agira de faire remonter initiatives et bonnes idées et les diffuser auprès des collègues.

Si on nous présente cette démarche comme étant novatrice, certains esprits chagrins n'y verront, eux, qu'un retour de la bonne vieille boîte à idée.

En tous cas, force est de constater que « Change Maker », c'est quand même plus tendance qu'ID CLIC !

## Activités Sociales et Culturelles 2019 (la suite)

Lors des CE de Novembre et décembre les élus ont validés les prestations ci-dessous :

-Augmentation pour l'abonnement presse :  
remboursement de 70% de la facture dans la limite de 100€ pour l'Ouvrant-Droit.

-Reconduction des CESU, pour les vacances du remboursement sur facture (attention la facture doit impérativement être au nom de l'Ouvrant Droit), des pass escapade et du Tiers Payant (pour rappel cette formule vous évite d'avancer la partie prise en charge par le CE), du chèque cadhoc de 100€ pour les mariages, pacs, naissances, adoptions et départs en retraite.

-Quelques séjours organisés par votre CE :

Un voyage en Afrique du Sud du 17 au 26 mars (clôture des inscriptions le 11 janvier 2019).

Un Week-end à Stockholm du 27 au 29 Avril 2019.

Une escapade à Milan en septembre 2019.

-Possibilité de commander un Passeport Gourmand avec votre prestation billetterie.

Vous retrouverez sur le site du CE toutes les modalités pour vous inscrire et vous abonner. Le CE vous informe régulièrement par newsletter, pensez à vérifier l'exactitude de votre adresse mail sur votre compte du CE.



**Prochain CE**  
**mercredi 30 et jeudi 31 janvier**

### Elu(e)s SUD

Titulaires : Annie Multon, Catherine Vardon, Loïc Gras, Dominique Petit

Suppléants : Marina Delentaigne, Cécile Mandart, Romain Caremel, Laurent Dubuc

Représentant Syndical : Nicolas Savaton

Sud BN 0231942600 sudptt14@wanadoo.fr Sud 36-37 0247851111 sudptt36.37@gmail.com

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