Logo CFDT

FLASH INFO CFDT CSEE Fonctions Support et Finance des 10 et 11 mai 2023

Information sur l'évolution de l'organisation de la division Responsabilité Sociétale Groupe

La division Responsabilité Sociétale (DRS) propose une organisation modifiée pour anticiper et mieux répondre aux enjeux croissants en Responsabilité Sociétale, et notamment à la forte montée en puissance de critères extra-financiers d'évaluation d'Orange. Au-delà de l'empreinte carbone d'Orange et des sujets environnementaux (consommation d'énergie, recyclage, etc.) relativement compris par nos clients et actionnaires, le Groupe prévoit de valoriser son action en matière sociétale (diversité, inclusion, prévention) mais aussi en termes de gouvernance, donc l'ensemble des actions qui contribuent au pilotage du Groupe.

Cette politique repose sur 3 piliers :
1. Être acteur de la transition environnementale
2. Être fournisseur et gardien de données de confiance
3. Être leader en matière d'inclusion et d'autonomisation numériques

Le dossier en dit un peu plus sur les critères, priorités et choix d'Orange en la matière. Les ambitions semblent exprimées en moyens plutôt qu'en résultats. Il se focalise sur l'adaptation de l'organisation pour y parvenir. Un focus est cependant fait sur l'enjeu de sécurisation/protection des données des clients dans la stratégie.

Dans ce projet, nous constatons qu'un transfert de la fondation d'Orange de la DRS vers un autre périmètre est réalisé sans aucune transparence ni présentation aux instances du personnel. La CFDT a vivement dénoncé ce manque de dialogue social le plus élémentaire et demandé que la CSSCT DRH COM soit saisie du dossier.
La CFDT prend acte d'une division très resserrée qui doit tracer la voie pour le Groupe, en contrôlant l'action des divisions opérationnelles. La CFDT s'interroge néanmoins sur la pertinence d'une organisation scindant les trois composantes de la RSE, de ses impacts sur les activités des salariés de cette division et sur la pérennité d'une si petite entité rattachée au COMEX d'Orange.

Consultation sur le projet de déménagement des sites d'Arsenal et de Porte des Allemands avec le déménagement des salariés sur les sites de Sablon et Maizières-lès-Metz

L'objectif de ce déménagement est d'accueillir, à fin 2024, les 29 salariés des FSF du site de la Porte des Allemands sur le site des Sablons à Metz. 11 ETP de la Direction Comptable Groupe (10 au 01/01/2024) et 5 ETP (4 au 01/01/2024) rejoindront le Global Support for Performance en provenance de DTSI. 6 ETP de la DIG (5 au 01/01/2024) : 3 DOI/1DRM/1 DPA/1 DDI. Le taux de télétravail est de 40%. Globalement 459 salariés sont concernés par le projet. Les 218 salariés d'Arsenal et les 29 salariés des FSF de Porte des Allemands rejoindront les 149 salariés actuellement présents sur le site de Sablon.
La CFDT émet des réserves pour un déménagement vers un site qui sera aménagé en espaces dynamiques. En attente de précisions sur les ambiances lumineuses, thermiques, acoustiques ainsi que sur l'accessibilité des locaux et les modalités d'usage des différents espaces, la CFDT s'est abstenue de voter le déménagement.

Information sur le projet immobilier d'Amiens Racine Delambre

Les 53 salariés du CSRH déjà installés sur le site de Delambre seront regroupés au RDC de ce bâtiment et verront leurs espaces de travail transformés en espace dynamique avec un taux d'occupation de 0,6.

50 salariés hors FSF : USC (27), AE (18) et de A2P (5) les rejoindront sur le site Delambre.
Les élus du CSEE FSF sont informés au CSEE de mai et juin sur ce projet et seront consultés au CSEE du mois d'août prochain.
Le parking est commun avec le bâtiment Racine, il comprend 109 places disponibles alors, qu'en 2024, il est prévu au total 164 salariés sur les deux sites.
Il est envisagé de mettre en place des ateliers managers sur l'organisation du travail pour permettre la régulation de l'accès aux parkings et pour gérer l'occupation des espaces (taux d'occupation de 0,6).
La CFDT a alerté l'entreprise sur l'installation de l'ensemble de l'équipe du CSRH au RDC dans un espace peu lumineux et a manifesté son intérêt pour obtenir une restitution sur la nouvelle organisation du travail qui résultera des ateliers managers.

Consultation sur l'évolution de l'organisation de la Direction Juridique OBS
Lors de notre flash info du 16 mars dernier, nous vous avions présenté cette nouvelle organisation de la Direction Juridique OBS France qui se veut en miroir de l'évolution de celle d'OBS, avec la création de 2 grands pôles : Ventes France et Marketing & Réglementaire. 3 postes de responsable juridique business line pour « Connectivité », « Smart Mobilities Services » et « Digital Services » sont créés.
La CFDT note l'important travail d'échanges avec les salariés et la transparence sur ce dossier. La perte de polyvalence que nous évoquions semble atténuée par la possibilité d'intervenir en « mineur » sur certaines activités. Des salariés ont fait part de leurs inquiétudes : la CFDT sera vigilante sur l'évolution de la charge de travail et en particulier sur les difficultés de recrutements en cours faisant suite aux départs. Une forte participation des juristes à cette démarche avec les équipes de prévention, a permis de mettre en évidence des préconisations qu'il conviendrait de suivre, et d'apporter les correctifs en lien avec le rapport de la CSSCT.
Pour la CFDT un suivi de ce projet est nécessaire pour mesurer les impacts sur la charge de travail, dimensionner et renforcer les équipes Vente France/Marketing et réglementaire et équilibrer la charge de travail.
Un accompagnement sera nécessaire pour développer l'attractivité et le maintien des équipes dans leurs activités.
La CFDT a voté favorablement pour ce projet de la Direction Juridique d'OBS sachant que la transformation d'Orange Business rend nécessaire cette évolution de l'équipe de juristes.

Consultation sur le projet « d'accueil 2.0 » du CSRH

L'entreprise présente le projet d'accueil 2.0 des CSRH comme étant motivé par la volonté de réguler la charge de travail des salariés des CSRH. La CFDT rappelle qu'il est également dû à une réduction des effectifs.
Cette nouvelle organisation du travail aura un impact sur le service rendu aux salariés d'Orange. Les appels au CSRH ne seront désormais possibles que le matin. L'accueil 2.0 les filtrera et ne traitera que ceux considérés comme urgents. La direction compte s'appuyer sur l'automatisation du traitement des demandes, via les clicks RH et les chatbots et sur l'acculturation des salariés, notamment par des tutoriels. Les téléconseillers traiteront les demandes en rappelant les clients internes. Les horaires de fonctionnement seront modifiés et les lignes salariés et managers seront fusionnées. La direction table sur une baisse du nombre de dossiers, compte tenu de la décroissance des effectifs et du nombre de dossiers TPS à traiter. S'y ajoutent les gains de productivité liés à l'automatisation et un renforcement de la courbe d'expérience : encore faut-il que les outils soient performants et ne génèrent pas une surcharge de travail.
La CFDT s'inquiète donc d'une possible digitalisation à marche forcée qui pourrait se traduire par une qualité de service dégradée, à l'instar de ce que l'on peut constater sur d'autres accueils téléphoniques pour les salariés. C'est au vu de cette potentielle dérive, ainsi que des risques de déshumanisation de la relation salarié / CSRH, que la CFDT s'est prononcée contre ce projet, malgré la qualité du dossier.

Consultation sur le projet d'évolution d'organisation FMM

A la suite du départ de la directrice de F2M, de la forte digitalisation et du nombre important de salariés en TPS ou retraite, une réflexion a été conduite sur l'organisation future des activités de FMM (capitalisation sur

les effectifs restants et les synergies à créer avec d’autres équipes).
Les acteurs de la prévention, impliqués tout au long du projet, ont mené une étude des impacts humains au travail et ont réalisé une écoute salariés, avec 30 participants pour 51 salariés invités. Des préconisations et des points de vigilance ont été détectés : communication et information des collectifs, vigilance sur la charge de travail et les signaux faibles dans un contexte d’attrition des effectifs, accompagnement des situations individuelles, association des nouveaux collectifs aux réflexions sur les futures évolutions.

La CFDT s’est abstenue sur cette évolution de l’organisation et a demandé un suivi du dossier en CSEE d’octobre sur les points de vigilance détectés. La CFDT reste à votre disposition pour échanger et porter vos remarques.

FLASH INFO CFDT CSEE Fonctions Support et Finance des 10 et 11 mai 2023

VERSION AUDIOS

Information sur l’évolution de l’organisation de la division Responsabilité Sociétale

Consultation sur l’évolution de l’organisation de la Direction Juridique OBS

Consultation sur le projet de déménagement des sites d’Arsenal et de Porte des Allemands avec le déménagement des salariés sur les sites de Sablon et Maizières-les-Metz

Information sur le projet immobilier d’Amiens Racine Delambre

Consultation sur le projet « d’accueil 2.0 » du CSRH

Consultation sur le projet d’évolution d’organisation FMM

Documents
FLASH INFO CFDT CSEE Fonctions Support et Finance des 10 et 11 mai 2023