



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

#CCUES

L'information de vos représentants **CFDT** au CCUES d'Orange

N° 16



Une nouvelle mandature, une nouvelle équipe **CFDT** au CCUES mais toujours autant de **conviction** à défendre les intérêts des salariés !

Après un CCUES constitutif le 23 janvier, la **CFDT** conserve le poste de Secrétaire mais accède également au poste de Secrétaire adjoint.

Félicitations à Isabelle Guersillon, première femme à occuper **un poste à responsabilité** au sein du bureau du CCUES et en tant que **Secrétaire**, et à Philippe Bourgeon, Secrétaire adjoint, pour leur élection.

Pour la **CFDT**, cette courte mandature, qui se terminera fin 2019, doit être celle de la continuité et de la stabilité, tant pour **les offres proposées** aux salariés que pour la gestion courante de l'instance.

Cette seconde séance de la mandature nous a rapidement « remis dans le bain » tant les sujets traités ont une importance forte pour le Orange de demain.

Bonne lecture !

**Sonia Banderne, Représentante Syndicale CFDT au CCUES,
Déléguée Syndicale Centrale adjointe de l'UES Orange**

AT Demain



Le projet d'évolution en UAT du traitement de la **réitération des contacts** en assistance technique doit diviser par deux le nombre de clients insatisfaits. Le dossier cible en particulier les clients appelant l'Assistance Technique Orange pour la 3^{ème} fois dans un délai de 7 jours (RD3+), seuil observé à partir duquel la satisfaction client se dégrade nettement et durablement. La première étape du projet consiste en un pilote, mené avec des **Conseillers Clients volontaires** dans les 4 UAT qui ont souhaité s'associer à la démarche, pour étudier les facteurs clés de succès de la prise en charge des réitérations des contacts client de manière concentrée **en interne**.

Au fur et à mesure de la montée en charge du flux RD3+ dans les UAT, les autres activités seront progressivement **réduites et gérées en sous-traitance**. Les activités qui resteront en UAT en complément des flux RD3+ devront faire l'objet de partage en flux national afin de conserver les **tailles critiques** et l'efficacité nécessaire. En centre d'appel, il existe dans chaque plateau des positions spécifiques sur des activités plus ou moins valorisées. Les élus **CFDT** ont alerté sur la nécessité de **conserver des activités** pour tous les niveaux d'exécution et de garantir le volontariat pour répondre à cette spécialisation de l'activité.

Les relations avec les autres services n'ont été possibles que pour les cas les plus compliqués avec le suivi de commande commerciale ou les interventions en UI. Les élus **CFDT** souhaitent un travail de fond de relations entre ces services qui ne peut qu'aplanir les difficultés mais surtout en donner un objectif commun. Les relations avec la sous-traitance sont complètement opaques. **Aucune visibilité** sur les historiques alors qu'elle traite 80% des flux, un focus particulier devrait être fait sur les « gardés en main » qui pénalisent toute la chaîne d'information au client. Ce mode de fonctionnement des partenaires **interdit toute information** que ce soit côté UI (Conduite activité par exemple) que UAT. C'est un réel point noir à étudier pour espérer pallier aux dysfonctionnements.

En généralisant le pilote, les élus **CFDT** ont insisté sur l'appropriation des outils SI et des processus, l'analyse des réitérations des clients pour comprendre, les briefs partagés sur le déroulement des appels, des ateliers, des moments de partage et d'écoute avec les autres conseillers ... AT Demain, c'est **avant tout une posture différente** qui nécessite du temps et qui, lors de la généralisation du pilote, doit continuer à prendre en compte cette nécessité. La possibilité d'être sur le flux RD3 à chaud et à froid (d'Alembert) et un pourcentage flux HD, Fibre ou Open classique permettra à chacun de trouver un équilibre.

Il reste encore des pistes pour éviter les appels réitérant comme l'outil Epiméthée sur les cas internet qui clôt l'intervention quand il y a synchronisation. Permettre aux 120 conseillers du pilote volontaires pour être ambassadeurs en partageant leurs expériences, faire des doubles écoutes et répondre aux inquiétudes des conseillers seront un réel apport à la prolongation de ce pilote.

Les élus **CFDT** ont insisté sur la nécessaire **reconnaissance de l'investissement** des conseillers, des ambassadeurs lors de ce pilote en mettant en œuvre l'accord reconnaissance des compétences signé par la **CFDT**.

Laurence Morel, élue au CE de la DO Nord de France

Orientations du domaine Intervention, projet de modèle d'organisation des UI

Le document présenté par la direction balaie l'activité du domaine intervention de façon détaillée. Il permet de mieux comprendre d'où nous partons, où nous en sommes, et en partie où nous allons car il intègre des orientations stratégiques qui vont au-delà d'Essentiels2020, qui **impactent les métiers**, sont en lien avec les orientations GPEC et la négociation en cours sur ce sujet.

La **CFDT** rappelle que la stratégie, lorsqu'elle impacte dès aujourd'hui les métiers, les organisations, et donc les femmes et les hommes de l'entreprise, doit être présentée aux organisations syndicales.

Le grand nombre de départs, et **la perte de compétences** qui en résulte, la réduction des effectifs, et à présent du nombre de métiers, exigent une adaptation permanente des personnels.

Pour la **CFDT**, vouloir faire de chaque technicien un vendeur ou un apporteur d'affaires n'est pas réaliste. Chacun doit étendre son champ de compétences (à condition que ce soit reconnu par l'entreprise), mais nous ne sommes pas faits individuellement, pour tous les métiers à la fois.

Dans certains services, ce sont de nombreuses technologies différentes qu'il faut maîtriser pour pouvoir **intervenir efficacement**, et en autonomie, notamment en heures non ouvrables. Demander à ces techniciens d'aller toujours plus loin ne paraît pas humainement et intellectuellement raisonnable.

A contrario, on ne compte plus le nombre de journées où des techniciens, très compétents, qui ont fait l'effort de se former à ces technologies complexes, se voient confier des **travaux basiques** pendant que la sous-traitance a des plannings complets de tâches à valeur ajoutée à réaliser.

La **CFDT** souhaite alerter sur ce point. L'entreprise comprend-elle les dégâts humains que cela produit ? L'angoisse que cela génère ? L'humiliation ressentie par ces techniciens ? La défiance générée envers leur employeur ?

Si Orange souhaite que le mot humain, ne soit pas simplement une espèce de "garde-fou" posé dans une phrase, à côté de digital, pour faire joli, il faudra bien qu'un jour **le sens profond de cet adjectif soit décliné**, concrètement, dans les choix qu'elle fait, et dans les services.

La Direction met en avant le grand nombre de recrutements dans les métiers de l'intervention, en oubliant de rappeler que l'intervention est l'activité qui a connu les plus grands nombres de départs.

La **CFDT** l'a souvent rappelé, le taux de force au travail externe augmente. Les recrutements dans le domaine de l'intervention, à hauteur de 1 sur 4 bien souvent, ne suffisent pas à compenser ce transfert d'activité. Quant à la baisse du nombre d'interventions, il est inférieur en proportion aux réductions d'effectifs !

Car Orange compense les départs à minima et laisse donc sciemment diminuer les effectifs bien au-delà de la baisse d'activité, puis compense par de la sous-traitance.

Pour la **CFDT**, on est là dans le **pilotage par la masse salariale** et bien loin du leitmotiv de "l'expérience incomparable" pour nos clients.

Ce document par conséquent, même s'il comporte des points positifs laisse un sentiment de "déjà vu". On diminue massivement les effectifs et on sous-traite davantage, et Orange ne garde ou presque que l'activité réseau structurant (et un peu entreprises) sur laquelle il serait probablement trop difficile et onéreux de former des personnels externes.



Il y a, pour la **CFDT**, **un paradoxe** à vouloir "enchanter le client" tout en confiant la majorité des travaux à réaliser à une entreprise externe dont nous maîtrisons moins les processus, la formation, les compétences, la relation avec le client final.

C'est une forme d'enterrement de pans entiers de notre histoire commune à laquelle nous assistons.

L'avenir nous dira si **ces choix stratégiques** étaient les bons. La **CFDT** ne le pense pas, sur le long terme, pour une grande partie d'entre eux.



Pascal Thiéry, élu CE à la DO Sud

&

Gilles Barbier, élu CE à la DO Ouest

Ce dossier important pour l'avenir des UI a mené les Organisations Syndicales à faire une suspension de séance durant laquelle la **CFDT** a proposé une résolution, adoptée ensuite à l'unanimité. Extrait :

« Les élus du CCUES, réunis en séance plénière le 14 février 2018, estiment que la mise en œuvre du projet de modèle d'organisation des Unités d'Intervention, emportera des incidences dont il semble important qu'elles puissent être précisément qualifiées et mesurées sur le long terme dans le cadre plus général de la stratégie de l'entreprise. En conséquence, les élus du CCUES proposent : une première présentation de la stratégie globale de l'entreprise lors du CCUES du mois de mars ; de consacrer un volet supplémentaire de type « focus sur le modèle des UI », dans le cadre de la prochaine expertise légale sur les Orientations Stratégiques ; de mandater les commissions ad hoc afin d'établir le cahier des charges de l'ICOS intégrant cette demande, afin que celui-ci puisse être validé par l'entreprise ; de reporter le recueil d'avis des élus du CCUES sur le projet de modèle d'organisation des unités d'intervention à la séance des 15 et 16 mai 2018. Dans l'attente du recueil d'avis du CCUES sur le projet de modèle d'organisation des unités d'intervention, à la séance des 15 et 16 mai 2018, il est demandé à l'entreprise de différer tout recueil d'avis CE sur les fusions, ou regroupement d'UI, pour les projets qui seraient ouverts en information-consultation à compter de ce jour. »



Information des élus du CCUES sur le déploiement de l'accord portant sur la reconnaissance des compétences et des qualifications

La **CFDT** n'a pas attendu une présentation en CCUES d'un point d'étape pour faire part à l'entreprise de son mécontentement sur la mise en œuvre de l'accord (ARCQ). Notre dernier courrier au DRH Groupe datant du 1er février 2018. Nous attendons désormais une réponse écrite. Extrait:

« Monsieur le Directeur,

Notre fédération **CFDT/F3C** a envoyé un courrier le 10 août 2017 à Stéphane RICHARD faisant part de nos inquiétudes concernant la mise en œuvre de l'accord Reconnaissance des Compétences et des Qualifications, auquel vous avez répondu le 28 août sans apporter de réponses que nous considérons claires et satisfaisantes. Lors de notre entretien du 19 décembre 2017, nous avons évoqué avec vous ces problématiques et vous avez souhaité que nous vous les remettions par écrit. Les questionnements remontés par notre collectif **CFDT** au sein d'Orange sont de plusieurs ordres.

Transparence des informations et communication :

- L'entreprise a pris l'engagement lors d'une commission de suivi, d'informer de manière privilégiée les Organisations Syndicales signataires de la mise en œuvre de l'accord dans le cadre de réunions bilatérales ou multilatérales limitées aux signataires. Nous constatons une forte hétérogénéité de l'organisation de ces réunions et des informations transmises et l'absence la plupart du temps d'indications chiffrées nous permettant de suivre la déclinaison de l'accord sur le terrain. *Nous demandons que soient mis en place des indicateurs de suivi de la mise en œuvre de l'accord à l'identique de ceux précédemment utilisés dans le bilan égalité professionnelle, ...*, Nous souhaitons que ces indicateurs, soient communiqués et partagés en commission de suivi avec la **CFDT**.

- Dans le cadre des traitements des cas particuliers, nous n'avons pas pu obtenir partout les critères de sélection utilisés et, de plus, pour ceux que nous avons ils divergent d'une entité à l'autre. De la même façon, les demandes d'entrevue concernant ce sujet n'ont pas été acceptées partout. Dans certains cas il y a de plus des miscibilités d'enveloppes dont nous aurions souhaité être informés au préalable de leur application. *Nous demandons une communication claire et transparente des critères qui ont prévalu à la sélection des salariés ayant bénéficié de promotion dans le cadre des traitements des cas particuliers.*

- Concernant les DA/3.1 dont vous nous aviez certifié à l'oral lors de la négociation qu'ils seraient tous promus, avec mise en place d'un Parcours Qualifiant si nécessaire, nous savons aujourd'hui que ce n'est pas le cas, mais nous n'avons pas là encore des éléments factuels chiffrés de l'état des lieux, ni en commission de suivi, ni au niveau des EP pour un suivi par entité. *Nous souhaitons que soient mis en place des indicateurs de suivi de la mise en œuvre de l'accord concernant les DA/3.1 faisant mention des cas résolus et restant à résoudre par EP.*

- L'engagement pris par l'entreprise de résorption des cas particuliers des non promus depuis plus de 10 ans alors que le budget est loin de le permettre fait naître un fort sentiment de rancœur et d'abandon parmi les salariés. *Nous attendons des engagements de l'entreprise pour poursuivre la mise à disposition d'un budget supplémentaire dans le cadre de la négociation NAO jusqu'à un complet apurement des situations particulières rentrant dans le cadre de l'accord.*

- Les RH et managers de proximité semblent dépassés par l'enjeu et nous avons pu assister à des présentations avec des informations incomplètes ou erronées données aux salariés (positionnement par défaut, changement de poste au sein d'un même code métier mais tout en redescendant de palier; arrêt pur et simple des parcours qualifiants et de la montée en compétence demandée par les salariés depuis le début de la négociation et jusqu'à ce que les postes pesés soient mis en œuvre (2 ou 3 ans d'attente en tout ...). *Nous attendons des engagements de l'entreprise pour un renforcement de l'information et de la formation des managers et RH.*

- Nous vous avons alerté en commission de suivi à plusieurs reprises concernant les salariés qui candidatent sur des postes au-dessus de leur classification. Force est de constater que l'accompagnement de ceux-ci, pendant et après leur candidature n'est pas suffisant. Peut-être est-ce en lien avec une problématique de dimensionnement des Orange Avenirs dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord. *Nous demandons un suivi des salariés ayant candidaté au-dessus de leur classification et n'ayant pas été retenu et la garantie du dimensionnement correct des services qui accompagnent les salariés dans la mise en œuvre de l'accord...*

...Planning

- Nous constatons un glissement inquiétant des plannings de mise en œuvre de l'accord au niveau des filières métiers.

- Nous en sommes à 20% de réalisé, avec une année 2018 qui verra encore la coexistence des anciennes MEC et du nouveau processus de reconnaissance sans que nous ayons échangé sur le sujet.

- Nous sommes dans une période d'EI. Nous n'avons pas d'information sur l'évolution de celui-ci pour les salariés dont le métier a été validé, et qui rentrent dans le champ de l'évaluation des compétences en plus de la performance. Nous souhaitons aborder ces points de manière rapide afin de connaître les réponses qui seront apportées par l'entreprise pour l'année 2018. Les éléments cités ci-dessus nous font craindre une mise en œuvre à plusieurs vitesses, très hétérogène et peu transparente, ce qui est contraire à la philosophie de l'accord tel que nous l'avons signé.

Nous réitérons donc notre demande d'éclaircissements et de mise en place d'un dialogue social franc et transparent.

Dans le cas contraire nous en tirerions inévitablement les enseignements. »

Gisèle Blandinières, élue au CE de la DO Centre Est

Retrouvez l'intégralité de notre courrier à l'entreprise sur notre site.

Fusion absorption de Equant France SA dans Orange SA : OBS un projet global qui cache des mauvaises notes.

Thierry BONHOMME, Delphine POUPONNEAU et Laurent AUFILS, sont passés au CCUES de février dans le but d'avoir une consultation de l'instance dans quelques mois. L'objectif de la direction est louable pour construire une organisation plus simple permettant à OBS de poursuivre sa croissance et son évolution à long terme pour une performance durable, avec pour ambition d'améliorer l'expérience clients et l'expérience salariés.

L'outil utilisé sera une "fusion simplifiée" qui permettra à notre direction de fermer la société Equant France SA au 30 juin 2018. Suite à cette fermeture c'est Orange SA qui accueillera les 1500 salariés d'Equant France. Selon la direction tous les salariés transférés garderont leurs métiers, leurs organisations, leurs sites géographiques, sauf pour une vingtaine de salariés (RH, FS, Soutien SI) qui seront accompagnés dans leurs métiers, pour changer d'organisation. En bref, pour notre direction c'est un dossier sans fausses notes

La délégation **CFDT** a exprimé en séance les premières revendications des salariés ci-après qui restent à ce stade sans réponse de notre direction :

- Un accompagnement qui doit permettre de garantir le NET à NET.
- Une garantie que tous les salariés d'Equant ont un point de chute à Orange SA sans avoir à faire une mobilité, ceci en ligne avec la Garantie de stabilité (Accord Perspectives/.../mobilité du 5 mars 2010 Art. 1.6 et 3.2.2.), car par exemple, les 200 salariés d'Equant France SA qui travaillent pour la division OINIS, ne font pas partie du périmètre de la stratégie et des besoins de CSO qui est désigné comme cible.
- Compenser la perte du Plan d'Épargne Retraite d'Entreprise chez Equant, et des autres dispositions plus favorables.
- Ce projet de simplification ne résout pas la problématique du mode Alliance entre Orange SCE et le futur OBS SA en France et à l'international, ni la compréhension du fonctionnement entre tous les acteurs du BtoB dans le Groupe
- La création de conditions de mobilité professionnelle transparentes et motivantes pour l'ensemble du personnel travaillant sous la marque OBS.
- Partager avec les salariés une vision globale de tout OBS avec ses filiales en France et à l'international et nos divisions (DEF, OWF, IMT). Car, se limiter à la partie Equant France SA et Orange France SA nous prive d'avoir un échange sur la cohérence globale d'OBS.
- Avoir les matrices de passage ; le détail des organisations Avant/Après.
- Avoir aussi, la vision des managers qui vont se retrouver en doublon sur un poste déjà occupé côté Orange SA.
- Une présentation détaillée pour les salariés des fonctions supports qui verront leur poste impacté à moyen terme comme souligné diapo 25, mais pas uniquement ceux de la fonction RH. Il y a aussi, les assistants CE ; l'équipe ISA qui assure le support PC chez Equant, alors que chez Orange c'est la DISU qui assure déjà cette fonction.
- Les situations personnelles des salariés seniors à moins de 5 ans de la retraite afin qu'elles soient étudiées avec bienveillance dans l'esprit de nos accords à Orange SA.
- Une harmonisation du contrat social sur le mieux-disant pour tous les salariés de la filiale OBS S.A (ex-filiales UES NRS).
- Pour nos 2 salariés des DOM, leurs points de chute restent encore à affiner.
- 15 à 20 comptables Orange SA qui gèrent nos filiales doivent avoir un accompagnement spécifique dans la perte de leur activité principale.

- Le maintien des 35 % des sous-traitants, avec la garantie de laisser ce financement pérenne à Orange SA sur trois ans, pour éviter d'ajouter un volet délocalisation à l'international à ce projet de fusion.

Dans ces conditions pour que vos revendications deviennent nos préoccupations, tous les acteurs CFDT restent mobilisés, rapprochez-vous de vos élus pour nous permettre de porter votre voix.



Bruno Benyahia, élu CE SCE

&

Christelle Chevalin, élue CE d'Orange Caraïbe SA



Vous retrouverez l'ensemble des élus **CFDT** du **CCUES** au fil des numéros...



Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur Intr@noo / Espace syndicats

Et sur internet :



<http://www.f3c-cfdt.fr/orange>



<http://www.facebook.com/cfdt.orange>



http://twitter.com/CFDT_Orange

