

Toute l'équipe Cfdt
Orange SCE vous
souhaite une très
bonne année 2019

SOMMAIRE

Page 1

- Edito : SCE : la direction fait rimer transformation avec souffrance des salariés !
- Tickets restau pour les télétravailleurs
- Pour DGC, à 50 ans, la vie commence... ailleurs

Page 2

- CE et fusion : vers la disparition de certaines activités ?
- Commission suivi ex-Equant: grâce à la Cfdt des avancées pour les salariés.
- CMI : changement de périmètre dans l'équipe de D. DURIEZ et changement de nom : quel impact pour les équipes ?
- Modification du calcul de la PVM sur Fonction Support

Page 3

- Droit d'alerte à Nantes
- Alerte à DGC Industrie/IT
- Trop de mails : les salariés n'en peuvent plus !!!
- IP HNO : nouvelle partie !

Page 4

- CSO en France : Quel avenir ?
- Cœur Défense : "Echec et mat" programmé ?

EDITO

SCE : la direction fait rimer transformation avec souffrance des salariés !

Les ambitions de la direction sont connues, elle veut réduire les effectifs de 210 à 270 emplois par an entre 2018 et 2020. Comment compte-t-elle y arriver ? En faisant massivement appel à la sous-traitance, qu'elle soit interne ou externe, qu'elle soit en France ou dans les pays low costs. Nul salarié de SCE n'ignore les conséquences de cette politique, la qualité de service se dégrade, les salariés sont en surcharge d'activité, les conditions de travail se détériorent et les droits d'alertes se multiplient. Les risques psychosociaux avec leurs conséquences sur la santé n'ont jamais été aussi élevés à SCE! Si la pression sur le CA connectivité reste forte, il n'en reste pas moins qu'avec ses 70% de part de marché, SCE reste une locomotive et permet de gommer nombre d'errances stratégiques des directions d'OBS successives.

La Cfdt n'a jamais été réfractaire au changement, mais on ne lui fera pas prendre des vessies pour des lanternes : si le secteur des services est prometteur, notamment la Cybersécurité, il reste qu'il ne pourra pas dégager les mêmes marges que le réseau ! Le développement d'OBS passe par des investissements qui ne peuvent pas se faire en hypothéquant l'activité réseau et la santé de ses salariés.

Tickets restau pour les télétravailleurs

En juin 2018, suite à de nombreuses injonctions de la Cfdt, la Direction acceptait enfin de respecter la décision de justice qui accordait des titres restaurants aux télétravailleurs. A SCE c'est le CE qui gère la restauration et reste donc **le seul décisionnaire**. Au mois de juin dernier, les élus Cfdt ont demandé immédiatement la mise en place de ce plus pour les salariés, refus catégorique à l'époque des élus CFE CGC majoritaires! C'est enfin au CE de novembre, que les élus CFE CGC ont bien voulu entendre raison et accorder ce dû pour les télétravailleurs... Près de 6 mois de perdus alors que les caisses du CE sont pleines !!!

Qu'attend donc la majorité élue pour distribuer l'argent des salariés, d'être à la veille des futures élections qui se profilent fin 2019 ???

Pour DGC, à 50 ans, la vie commence...ailleurs

Et oui, c'est la moyenne d'âge de DGC et la direction se pose beaucoup de questions sur la meilleure manière d'adresser les challenges à venir. Que faire de tous ces seniors qui sont nés, au temps jadis du bon vieux téléphone à cadran ??? La formation bien sûr, mais nous avons l'impression que la direction n'y croit pas et présente cet axe comme une obligation de langage. Reste le recrutement de jeunes. Nous sommes pour, mais pas pour remplacer à tout prix les anciens. Ces anciens qui iraient où d'ailleurs ??? A la présentation faite au CE d'octobre, seule la mobilité a été mise en avant comme solution opérationnelle concrète pour adresser le « Renouvellement des compétences notamment sur les services ».

Quid de la « Qualité de services & retard de déploiement en France », quid des problèmes de compliance sur lesquels l'ensemble des Organisations syndicales alertent la direction depuis des mois, voire des années ?

On avait entendu « Time to move » dans une autre époque qu'on croyait révolue... La Cfdt continuera à parler de formation, d'embauches et de motivation pour les salariés.



CE et fusion : vers la disparition de certaines activités ?

Certaines activités de l'ex-CE Equant ont redémarré normalement comme chaque année à la rentrée des vacances. C'est notamment le cas pour les Activités Sportives sur Cesson ou Sophia. Pour les AS, désormais non subventionnées en amont, les adhérents se font rembourser tout ou partie de leur cotisation dans le cadre de leur compte personnel (et donc en mordant sur leurs remboursements voyage, spectacle ...), avec abondement du CE. D'autres activités n'ont pu redémarrer, elles ne rentraient plus dans le modèle du CE SCE, du coup fini le prêt d'outillages divers et variés, de DVDs, de livres, revues... Enfin, pour ce qui est des voyages et autres activités collectives (comme les traditionnels WE ski et WE Corse), c'en est bien fini ...

A la Cfdt, nous pensons que le modèle ASC actuel n'empêche pas d'ajouter des moments de grande convivialité, synonymes de lien social pour les salariés. Le CE aura quant à lui beau jeu de proclamer qu'il y a toujours des ASC ...

Commission suivi ex-Equant : grâce à la Cfdt des avancées pour les salariés.

Depuis la fusion, nous avons été obligés de solliciter la DRH OBS pour voir enfin un premier rendez-vous le 9 novembre pour la commission de suivi. La Direction aurait pu facilement éviter à tous des tensions inutiles et chronophages. Autre point obtenu suite à l'action de la Cfdt pour les ex EQUANT en TPA/TPS, l'erreur sur l'application de l'accord d'adaptation concernant la compensation du PERE, a été corrigée sur la paye de novembre 2018. En effet, cette compensation avait été calculée sur leur temps partiel et non sur leur temps plein. Et côté DP ? La Direction n'a pas anticipé le dimensionnement des équipes RH pour faire face aux 1500 nouveaux salariés. Faire plus avec moins !

Il en résulte, pour les salariés, un mécontentement, pour les élus, une grande frustration et pour les RH, des vraies difficultés.

CMI : changement de périmètre dans l'équipe de D. DURIEZ et changement de nom : quel impact pour les équipes ?

Dans la foulée de l'arrivée de Helmut Reisinger à la tête d'OBS, une nouvelle entité regroupant la communication, le marketing et l'IT voyait le jour le 1er octobre dernier. Dénommée CMI (Customer and Marketing Innovation), elle a été placée sous la responsabilité d'Anne-Sophie Lotgering et s'inscrit dans l'objectif de devenir leader dans le secteur de l'"Internet des Entreprises". Pour la direction, cela passe par une accélération de la transformation digitale, en rapprochant les trois secteurs cités plus hauts pour une meilleure synergie.

La Cfdt constate qu'après le précédent rapprochement de l'IT et du marketing sous la responsabilité de Didier Duriez, la direction change à nouveau la gouvernance de ce périmètre, sans qu'aucun bilan ni expérience ne soit tiré de l'existant. La transformation digitale s'accélère et les restructurations aussi !!

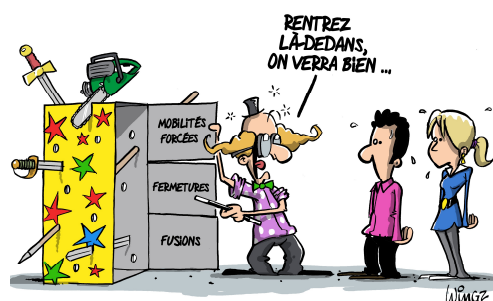
Modification du calcul de la PVM sur Fonction Support

Aurions-nous été victime d'un fake? Un mail a été envoyé par Jean-Michel Thibaud et signé par Patricia Waldron-Werner. Nous avons pensé que leurs boîtes mail avaient été piratées. Et que l'annonce du changement des indicateurs de calcul de notre PVM n'était qu'une blague, et bien non. Dans un bel effort de solidarité, nous allons être objectivé et « motivé » sur un chiffre d'affaire dont on n'arrête pas de nous dire qu'il ne peut qu'aller à la baisse : allez courage !

DIALOGUE SOCIAL : LA DIRECTION PEUT MIEUX FAIRE !



RÉORGANISATION DES SERVICES



Agir pour tous



Droit d'alerte à Nantes

Suite au malaise d'un Chef de projet Vie de Solution, les élus du CSHCT Pays de Loire ont déposé un droit d'alerte pour danger grave et imminent. Le CHSCT s'est réuni en urgence et diligenté une enquête. Un questionnaire a très vite mis en évidence les douleurs ressenties et leurs causes : **surcharge de travail, manque de soutien et de formations, pressions trop fortes des clients ainsi que des RSC et des commerciaux de DGC**. Après plusieurs péripéties obligeant les élus à réactivé le droit d'alerte, la Direction de CSO s'est finalement impliquée dans les discussions : **au final le plan prévoit 46 postes supplémentaires répartis sur l'ensemble des métiers (TSC, Chefs de projet, RAC2 soutiens), à partir de maintenant et ce jusque fin juin 2019.**

Cette situation résulte du cocktail explosif delivery-compliance, mais pas seulement : la Cfdt ne cesse d'alerter depuis plus de 2 ans sur le manque de ressources, les délais de traitement qui augmentent et l'insatisfaction client grandissante. Le nombre de postes supplémentaires suffit en lui-même à démontrer le caractère d'urgence... et la souffrance des salariés directement concernés. Mais encore une fois la direction n'est pas à la hauteur des enjeux. Tous les postes seront sous-traités, 6 en assistance technique, 40 en Centre de Services ! Si on peut espérer une amélioration à court terme, nul doute que dans un an le problème reviendra.

ENCADRER AUTREMENT ...



Alerte à DGC Industrie/IT

Les élus du CHSCT ont lancé un droit d'alerte pour Danger Grave et Imminent. Des salariés démotivés, découragés, en recherche de mobilité. Ils évoquent un mal être et des cas de burn-out ont été remontés. La ligne managériale est restée sourde aux propositions et alertes des AM, BM, ASM... pour en arriver à une démotivation des équipes de vente et service. Le Directeur Grands Clients Industrie & IT a quitté son poste au 1er novembre. Sanction ou coïncidence ?

Une enquête paritaire élus/direction est en cours. Les élus de la Cfdt au CHSCT suivent de très près ce dossier.



Trop de mails : les salariés n'en peuvent plus !!!

Les mails sont aujourd'hui à la fois trop nombreux, trop longs et mal ciblés. Chaque sollicitation numérique (mail, messagerie instantanée, téléphone ...) perturbe. Chacun peut ainsi constater que le temps de travail effectif se réduit d'année en année. Mais comment aller au-delà ? Depuis quelques mois, Orange fournit un outil pour mesurer notre usage des outils numériques : <http://suiviconso.sso.francetelecom.fr>. Cet outil permet de vous comparer avec les statistiques de votre entité et de votre métier. Donc à vous de jouer ! Une analyse de vos sollicitations numériques peut vous aider à prendre conscience du trop-plein global de communication. Muni de ces mesures issues d'un outil officiel, la Cfdt vous conseille d'échanger avec votre responsable. Stress, fragmentation du travail, les effets secondaires ne sont pas anodins. La Cfdt peut vous aider à monter un dossier, contactez-nous !

IP HNO : nouvelle partie !

L'accord IPHNO (Interventions Programmées en Heures Non Ouvrables) négocié en 2015 a été reconduit jusqu'au 30 septembre 2019. Meilleure organisation du travail + compensations mises en place = des salariés et des clients satisfaits !

La Cfdt poursuit ses actions pour améliorer les conditions de travail ainsi que les compensations liées, la négociation a repris en novembre 2018.

Agir pour tous

SUPPRESSION DES EFFECTIFS



CSO en France : Quel avenir ?

Malgré nos constantes alertes, la direction de CSO vide ses services en France... C'est dire la considération qu'elle porte à ses salariés ! Aucune perspective sur nos métiers et nos compétences d'expertises que nous devrions pourtant développer en France. Grâce à nos vendeurs, nos activités progressent de 15%, tandis que nos effectifs décroissent continuellement. Les prestataires et apprentis français sont souvent recrutés à DEF, et très peu à SCE. La préférence de la Direction de CSO est clairement affichée : délocaliser l'activité dans les MSC Low cost ... avec l'ouverture d'un nouveau MSC au Maroc ! Ce double dumping fiscal et social est indigne d'un opérateur dans lequel l'État français est actionnaire majoritaire. Ces activités opérées à l'étranger ne contribuent pas à l'équilibre économique en France. Zéro cotisation pour financer les services publics dont nous avons besoin : écoles, hôpitaux, logements, retraites...

Dans toutes les instances, vos élu.es Cfdt revendiquent :

- Un rééquilibrage des effectifs au bénéfice des salariés en France. Avec 60% des effectifs CSO hors de France et un chiffre d'affaires de plus 75% généré par nos clients français, CSO doit contribuer à la responsabilité sociale du Groupe en France.
- Le recrutement à CSO en France de 300 salariés externes, pour arrêter la surcharge de travail chronique et compenser les départs en TPS.
- Un budget exceptionnel en 2019 pour permettre à tous les salariés de CSO d'avoir des promotions ou primes ou une augmentation de son SGB. Bénéficiaire aussi d'un budget exceptionnel pour améliorer notre SI.
- La déclinaison métier par métier d'une Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) sur 3ans. Pour permettre d'identifier nos besoins (internes, externes, internationales...) et les montées en compétences (Formation, Parcours Pro, Futur'o,...).

Cœur Défense : "Echec et mat" programmé ?

Un nouvel environnement de travail peut vraiment impulser un audacieux dynamisme et être moteur pour tous les salariés. Il peut aussi être source d'appréhensions et de conflits entre les salariés s'il est mal organisé. L'entreprise a fait le choix du zéro bureau individuel fermé et d'augmenter le Flex Desk. Elle a préféré contourner votre parole, les instances et les élu.es Cfdt qui continuent à porter vos craintes. Il s'avère que les conditions de travail ne sont pas optimales: un minimum d'intimité, une climatisation mal répartie, un bâtiment immense qui ne permet pas la proximité. Les petites salles de réunion permettent à tous les collègues d'écouter vos conversations. À moyen terme les choix de la direction auront des conséquences graves: le recours à plus de télétravail, des plateaux vides, une agressivité au détriment de l'équipe, défiance vis-à-vis de la Direction, opposition systématique aux changements, désengagement... A ce stade, certains salariés sont confiants, mais plusieurs notamment les managers apparaissent plus fragilisés par l'absence de bureau individuel fermé. D'autres salariés préfèrent travailler en salle de pause.

Soyez assurés que la Cfdt restera vigilante et agira dans toutes les instances pour éviter que ce projet ne connaisse un "échec et mat".

VOTRE ACTUALITÉ

COMITE EDITORIAL

Bruno Benyahia (CSO)
 Nathalie Pauwels (Finance)
 Thierry Lemetayer (OGSB)
 Jean-Max Borot (CSO)
 Hassan Benazizi (CSO)
 Martine Beylot (DGC)
 Rajko Trailovic (OGSB)
 Marc Beurdeley (Finance)
 Jérôme Moreau (CSO)
 Alain Obertelli (DGC)
 Eric Carbonnier (OGSB)
 Marc Kergomard (CMI)
 Pascale Meunier (FS)
 Jean-Michel Gourdon (CSO)
 Thierry Pallancher (DGC)
 Thierry Allegret (CSO)
 Bassem Ismail (DGC)
 Jean-Luc Vadrot (CSO)



Pour nous contacter et vous inscrire pour recevoir nos infos (Revue de presse, News du CE,...) :

contact@sce.cfdt-ftorange.fr

Notre site : <http://cfdtsce.blogspot.fr>

Retrouvez nos informations Cfdt sur [Intr@noo/Espace syndicats](mailto:Intr@noo/Espace_syndicats):

<http://cfdt.rh.francetelecom.fr>

Cfdt:

S'ENGAGER POUR CHACUN
 AGIR POUR TOUS