

LES NEWS DU CE



Cfdt Orange DO Idf

« La cfdt
vous
souhaite
une belle
rentrée
2019 »

EN
NOVEMBRE
FAITES
ENTENDRE
VOTRE VOIX
VOTEZ

CFDT



Relocalisation de la boutique de Montesson.

Après un premier passage en Comité d'Établissement (CE) en juin puis en CHSCT de l'ADPP en juillet, les élus ont été amenés lors du CE d'août à émettre un avis concernant la relocalisation de la boutique de Montesson.

Ce projet de Smartstore de 230 m² verra le jour début février 2020.

Une fois de plus, nous constatons qu'Orange sait mettre les moyens financiers pour investir dans de nouvelles coques, nouveaux concepts... **mais qu'en est-il de l'investissement humain ?**

A Montesson, la superficie de la boutique va plus que doubler, les conditions de travail en surface de vente et en arrière-boutique seront meilleures, c'est indéniable, la **Cfdt** ne peut que s'en satisfaire.

Toutefois, l'effectif reste quasi stable. Les objectifs des salariés de cette boutique seront-ils revus à la hausse par rapport au concept précédent ?

Aussi, avons-nous alerté la Direction car une boutique en sous-effectif est synonyme de Risques Psycho-Sociaux (RPS) ; c'est hélas un item récurrent dans les boutiques franciliennes.

La Cfdt s'est donc prononcée POUR l'aboutissement de ce projet mais sans blanc-seing. Nous resterons vigilants et alerterons dès qu'il le faudra la Direction de l'ADPP sur la problématique RH de cette boutique.

Projet OPEN SQY rebaptisé St Quentin en Yvelines 2022.

Pour rappel, ce projet déjà présenté en CE l'année dernière consiste en un regroupement de 4 sites vieillissants (Californien, Equerre, Equinoxe et Montigny).

180 personnes de la **DO IDF** sont concernées par ce projet immobilier (contre 206 l'année dernière).

Celui-ci est proche de la gare de Montigny le Bretonneux avec deux lignes de train, une de RER et une quarantaine de bus.

En plus d'être moderne et fonctionnel, ce site sera donc bien desservi et accessible, nous nous en satisfaisons.

La Direction a réaffirmé son engagement de proposer des places de parking supplémentaires extérieures au site si cela s'avérait nécessaire.

De même, l'entreprise a précisé qu'il n'y avait pas de position dogmatique sur l'aménagement et la configuration des positions de travail, ils feront l'objet d'une co-construction avec l'ensemble des salariés dans le cadre de groupes de travail.

La Cfdt en a pris note et rappelle son opposition au « flex office », organisation du travail où le salarié n'a plus de bureau attribué.



A suivre...

Economie et évolution des marchés au T2 2019 à la DO IDF.

Comme à chaque trimestre, les données économiques ont été présentées aux élus.
Nos parcs évoluent favorablement :

- le parc Broadband (Fibre + ADSL) sur 12 mois glissants : + 65399 clients,
- le parc Mobile : + 14102 clients au T2 2019 (soit +3,4 % sur 12 mois glissants).

La **Cfdt** a souhaité faire un focus sur 2 entités : le SCO et L'UAT.

Sur le Service Client Orange (SCO), le volume d'appels est en baisse de 8,7 % au T2 2019 après une baisse déjà constatée de 4,8 % au cours du T1 2019. Ces baisses font suite à d'autres baisses depuis plusieurs années.

De même, le ratio des appels confiés à la sous-traitance continue d'augmenter (SCO Home +13,4 % VS T2 2018, SCO Open +5,6 % VS T2 2018, SCO Mobile +3,9 % VS T2 2018).

Les collègues des SCO nous alertent sur la désertification des plateaux.

La **Cfdt** a interrogé la Direction quant à la stratégie de l'entreprise et le devenir de cette entité.

La Direction nous a répondu qu'il s'agissait d'une stratégie assumée de l'entreprise de veiller à la baisse des volumes d'appels vers le SCO suite à l'amélioration des process.

Quant à l'avenir de cette entité, la Direction n'a pas voulu apporter d'éléments de réponse, ce qui alimente d'autant plus notre inquiétude et celle des salariés concernés.



Concernant l'UAT, 2 informations ont alerté la **Cfdt** :

- 74 appels traités par conseiller front HD et par mois, inférieurs de 66 VS T2 2018,
- 92,5 % des appels ont été présentés à la sous-traitance, soit +14,9 % VS T2 2018.

Avec de telles évolutions mises en œuvre par la Direction, la **Cfdt** et les salariés s'interrogent sur l'avenir en interne de cette entité au sein de la **DO IDF**.

La Direction répond que la baisse du nombre d'appels traités par les conseillers est une conséquence d' « AT Demain », les appels traités sont désormais plus complexes, ce qui implique un temps de traitement plus important et fait diminuer le nombre d'appels traités par les salariés de l'UAT.

Quant à l'externalisation à outrance, la Cfdt et les salariés restent sur leurs interrogations !!!

Rapport annuel Temps Partiel 2018.

Nous constatons une baisse globale de l'effectif actif à temps partiel (hors dispositifs seniors). Cette baisse se constate principalement dans le domaine client. L'absence de recrutements augmente les difficultés à trouver des aménagements satisfaisants pour un temps partiel.

Il est difficile d'être à temps partiel dans une boutique ou un centre d'appels lorsque ceux-ci souffrent d'un manque de personnel. Dans ce rapport, n'apparaissent pas les refus de passage de temps plein vers le temps partiel, qui s'expriment à l'oral.

Le taux d'utilisation du temps partiel à 80%, est le plus impacté par cette baisse (hors TPS). Ce 80% symbolique qui permet d'obtenir par exemple le mercredi pour garder ses enfants est en recul.

Pour la Cfdt, le temps partiel doit être un droit chez Orange, quel que soit le service d'affectation du salarié.

SUPPRESSION DES EFFECTIFS

