



Les Brèves

Novembre 2020 - n°23

du



Tour d'horizon



Départ/arrivée à Maillot

Même à notre retour sur site, nous ne la croiserons plus. Régine Brival (responsable RECO, RECLA et représentante Orange pour la restauration, site Maillot) est partie à l'UI dans le service RH, le 1er octobre dernier. Elle est remplacée dans ses fonctions par Jacqueline Edwige, bien connue à Montigny ;-).

COVID et compagnie

Nous sommes beaucoup à souffrir des problèmes liés au port du masque : sécheresse oculaire, buée sur les lunettes... Du coup : on ne les met pas !

Plus de lunettes pour les uns, (quitte à se bousiller la vue !)

pas de masque pour les autres. On est plus à l'aise et les clients ou collègues nous entendent mieux... (et le souffle et les postillons diffusent tout et n'importe quoi !).

Vous l'aurez compris, c'est peut-être un peu mieux sans mais c'est dramatiquement moins bien pour la santé de tous !

Pour rappel : Le respect des règles de sécurité est obligatoire. Le non-respect sanctionnable.

Alors, pour faire au mieux : Des **masques chirurgicaux** (à changer toutes les 4 heures) sont prévus pour les personnes au téléphone notamment à Philippe Auguste où les masques en tissu Armor Lux posent problème.

Si vous êtes à court, le **manager** (ou le préventeur) présent doivent pouvoir vous en fournir. « Il y a partout possibilité de demander à votre N1 de bénéficier de masques chirurgicaux », dit Laurence Thouveny.)

Si le flacon de **gel** qui vous a été fourni est presque vide, vous avez la possibilité de le recharger en gel à l'**accueil du bâtiment**.



LES CHIFFRES DU COVID, arrêtés fin octobre, au SRC :

12 cas COVID avérés depuis mars, 3 les 2 dernier mois, 89 certificats d'isolement.

CSSCT

Le déménagement « **Concerto** » de Saint Michel vers Philippe Auguste est toujours d'actualité. Des groupes d'expression ont eu lieu en septembre dont nous attendons les restitutions.

Des travaux sur les **ouvrants** vont avoir lieu à **Philippe Auguste** : Principale équipe concernée EVAM (télétravail prévu les jours concernés). La création de périmètres de sécurité sous certaines fenêtres réduiront temporairement le nombre de places de parking disponibles.

Le **service homologation** va gérer une activité supplémentaire. Le « rétablissement de la commande », jusqu'alors gérée par le CIFRA. 4 personnes seront concernées et formées.

Le pilote de **Continuité Managériale** du samedi, en test sur Saint Michel et Philippe Auguste, sera étendu à tout le SCO au premier janvier 2021 pour une période d'essai de 6 mois.

Eh, oui : Il y a de moins en moins de monde dans les équipes... Et de moins en moins de managers !

Il ne suffit plus d'être agile, il faut être élastique à distance...

On pourrait aussi recruter plutôt que sous-traiter, avant que ça casse, non ?



Stationnement des vélos

Le **plan de mobilité de l'entreprise** prévoit de nombreuses actions pour encourager et faciliter les déplacements non polluants, notamment ceux à vélo. Mais parfois, il n'est **pas si facile que ça de garer son biclou à l'arrivée sur site !**

Des demandes ont été faites, des **réflexions sont en cours**. Nous espérons que ce deuxième confinement incitera à agir plus rapidement et à ne pas pédaler plus longtemps dans la choucroute.

Elections

Si vous avez épargné dans le **fonds Orange Actions**, dans le cadre de votre épargne groupe notamment, vous avez dû recevoir, le 5 novembre, un **mail « noreply-msurvey »** dans vos messageries de la maison ou du boulot, vous informant de la tenue des élections de vos représentants au conseil de surveillance du fonds .

Puis le **13 novembre**, vous avez reçu un mail avec **les professions de foi des différentes listes. Bien sûr, il y en a une de la CFDT ;-)**

Il y a tellement de sujets en ce moment sur lesquels nous n'avons pas voix au chapitre, utilisons ceux qui nous permettent de faire un choix... Surtout si c'est pour décider qui va surveiller nos économies et dire dans quels paniers nous préférons les mettre. La profession de foi CFDT donne les grandes lignes de notre programme pour la gestion du fonds.

N'hésitez pas à rappeler à tous qu'il faut voter et de préférence pour qui ;-)

Vous recevrez à partir du **20 novembre** un **courrier postal de la société Voxaly** avec vos **identifiants de connexion** au site de vote, ainsi que la mention de votre nombre de voix pour ce scrutin, correspondant au nombre total de vos parts dans le fonds Orange Actions au 31 octobre 2020, arrondi à l'entier inférieur.

Vous aurez également la possibilité de redemander ces identifiants en ligne sur le site de vote de Voxaly et ainsi les recevoir par mail ou par SMS.



RAPPEL : Votes sur internet, du 30 novembre au 4 décembre 14 heures.

CSE: Décisions ASC

Comme ces dernières années des semaines de vacances dans les **campings Campéole et Cap Fun** seront au programme ainsi qu'une soirée privative au **Parc Astérix, le 12 juin 2021**. (Croisons tous les doigts pour que Panoramix ait trouvé la bonne potion d'ici-là.)



Les montants des **cadeaux de fin d'année** adultes et enfants sont crédités sur le site **Kalidéa/UP**. A vous de vous connecter et de les transformer en ce que vous voulez...

Vous avez essayé... et pas réussi à avoir accès aux chèques CADHOC ? Oui, il y a eu un bug. Vite corrigé grâce à la vigilance de vos élus CFDT ;-)

Validation QF : c'est la bonne période pour vous y mettre... afin de ne rien manquer l'année prochaine.

Restauration

Depuis le 11 mai, l'entreprise ne nous dit toujours pas ce qu'elle compte faire pour participer aux frais de restauration du personnel en télétravail occasionnel.

Depuis le 30 octobre et le reconfinement, nos restaurants sont fermés suite à une décision unilatérale Orange.

Conclusion : Encore plus de télétravail... et des personnels de « catégorie A », qui n'en font pas mais n'ont plus de restauration sur site !

Dernières nouvelles toutes chaudes: **Le même dispositif que celui appliqué du 17 mars au 11 mai serait reconduit à partir du 30 octobre.**



NB: (Il n'est pas interdit de garder soigneusement ses factures de repas click and collect ou autres livraisons, en attendant d'avoir ses **5,55 euros par jour de télétravail confiné sur la fiche de paie ou ses TR virtuels** sur sa « carte repas » télétravail.)

Habituellement, si vous travaillez dans un endroit sans restauration Orange à proximité, c'est « note de frais » via ONEO ! Cela reste valable en cas de déplacement.

Vaccin anti-grippal

Et puisqu'il est question de notes de frais, c'est de cette façon qu'il faut vous faire rembourser votre vaccin. (Procédure sous ANOO.)

DOSSIER : Réorganisation/fusion des SCO et UAT

A échéance 2021, **Orange prévoit la fusion des Services Clients Orange (SCO) et des Unités d'Assistance Technique (UAT), fusionnant ainsi en 5 USC (Unités Services Clients) les 9 SCO et les 5 UAT du territoire national.**

Selon l'entreprise, l'objectif serait « d'harmoniser les structures et d'améliorer les interfaces avec les unités d'intervention et les autres unités pour un parcours clients de qualité »!

D'autres changements sont annoncés :

- La mutualisation des activités front office et back office au niveau national.
- L'arrêt des activités mail, e-chat et fluidité...
- La création d'un nouveau métier de « Spécialiste » (qui serait plutôt un expert généraliste appelé à traiter de bout en bout les demandes clients qui n'ont pas été menées à bien par les canaux habituels).

Nous aurons l'occasion de revenir dans le détail sur l'ensemble du projet car il sera présenté en information/consultation sur de nombreux CSE à venir.

Ci-dessous les grandes lignes de l'intervention de la CFDT lors de la première « information liminaire » du projet en octobre :

*Pourquoi cette information présente-t-elle l'évolution des services Clients Grand Public de la DO IDF sans intégrer les sujets concernant les **Centres d'Appels Virtuels des fronts office**, la **mutualisation des backs office** et l'**arrêt de nombreuses activités**. Ces points nous semblent d'une importante capitale car ils impactent l'organisation du travail et se répercutent sur l'activité de nos collègues. Nous demandons que ces sujets soient dans le dossier lors des informations/consultations des prochains CSE afin qu'il soit possible d'échanger sur ces points.*

*A propos de la mise en œuvre des pôles de **spécialistes**, nous nous interrogeons sur ce qu'il adviendra de la **PVC** des conseillers « front » transformés en conseillers spécialisés, sur les parcours de **formation** prévus pour aboutir à cette spécialisation, sur les **mesures de reconnaissance** que vous prévoyez, et en parallèle, sur l'accompagnement des **salariés qui ne souhaiteraient pas cette évolution** ou sur ceux qui sont en fin de carrière et qui aspirent à un allègement d'activités tel que prévu dans l'accord intergénérationnel.*

*D'expérience, une fusion/création telle que celle de l'Unité Service Clients, entraîne inévitablement des **suppressions de postes** (comment seront gérés les doublons ?) et des **mobilités** fonctionnelles (qu'envisagez-vous précisément ?). De plus, en creux, il nous semble que vous programmez une sous-traitance intégrale des appels du niveau 1. Cela signifierait la **disparition du métier de base de la relation Client**. Ce qui n'est **pas acceptable**. Ces changements imposés sont des sources d'inquiétude et d'anxiété pour le personnel, quant au présent et à l'avenir chez Orange. Nous vous alertons également sur l'**augmentation** de la **charge d'activité des managers** car en période de COVID-19, ces projets contribuent à augmenter la pression importante qu'ils subissent déjà.*

*Pour toutes ces raisons et comme indiqué lors de notre déclaration préalable, la CFDT vous demande de **suspendre ce projet durant toute la durée de cette pandémie**, et ce avec d'autant plus d'insistance qu'en période de confinement les difficultés à échanger et à diffuser les informations sont considérablement dégradées.*

*L'entreprise justifie ce projet d'évolution par une volonté d'améliorer « l'expérience client ». La CFDT trouve que le dessein est louable mais **derrière l'objectif se pose la question des moyens**, notamment des **ressources humaines dimensionnées** à la hauteur de l'ambition affichée.*

Nous serons vigilants sur tous ces sujets.

POUR UN NOUVEAU GRENELLE DE L'ENVIRONNEMENT

