

Toute l'équipe CFDT SCE vous souhaite une **BONNE ANNEE 2021**



Outil RH PEAKON à l'arrêt Une belle victoire CFDT !

Depuis plusieurs semaines, vos militants CFDT ont remonté toutes les craintes des managers et des salariés. Vous trouverez un exemple en pièce jointe. **Grâce à cette mobilisation CFDT, notre direction a annoncé lors de ce CSE, l'arrêt du déploiement de l'outil RH PEAKON et s'engage à revenir vers vos représentants pour apporter toutes les réponses.**



De la fluidité... vers les filiales

Dans « l'ancien monde », le CE SCE n'avait que très rarement utilisé la possibilité de voter des expertises pour analyser, comprendre et amender des projets de l'entreprise.

Avec le « nouveau monde », le CSE SCE valide des « expertises libres » payées à 100 % sur ses deniers, sans même savoir si la direction acceptera de partager des informations. Nous avons donc vu la majorité CFE-CGC voter une expertise libre pour investiguer sur « Comment améliorer l'organisation opérationnelle et sociale de notre structure, mise en perspective avec celle des filiales »...

À la lecture de la lettre de mission, il s'agit d'une expertise

économique, sans regard sur le volet social avec en vue une transformation que ne renierait pas la direction Orange. Est-ce un cadeau de Noël pour la direction ?



Vos élus CFDT ont voté contre cette expertise, au vu des conclusions sous-jacentes et déjà lourdement orientées par la lettre de mission.

DGC : Bilan et perspectives

La directrice de DGC, accompagnée du DRH, a présenté aux élus du CSE le bilan et les ambitions de la Direction des Grands Clients (DGC) à l'issue d'une année très particulière.

La crise sanitaire a eu bien évidemment des effets sur le chiffre d'affaires 2020, avec des plans d'économies et des projets retardés côté client. **La pression est encore plus forte sur la rentabilité**, avec une concurrence protéiforme, qui fait plus que jamais pression sur les prix.

DGC va devoir à la fois :

- **Continuer à être très solide sur le « core business »** (offres data, voix, mobile) qui génère l'essentiel de la marge de DGC.
- **Performer sur les relais de croissance**, en saisissant les opportunités sur le Cloud, la transformation digitale, la sécurité.

DGC porte de grands espoirs sur le plan de relance de l'État français (1 milliard d'euros dédiés à la transformation numérique de l'État et des territoires).

Absence de perspectives positives sur les effectifs : baisse d'environ 3 % par an en France, pas de remise en cause des délocalisations. Pour rappel environ 40 personnes travaillent pour DGC à l'île Maurice.

Dans un contexte incertain (cf l'article ci-dessus sur : De la fluidité ...vers les filiales), les élus CFDT ont rappelé leur attachement à la défense de l'emploi en France et en maison-mère.



Réorganisation à OBS Finance

Un seul objectif : toujours des gains de productivité !

Consultation au CSE pour ce projet qui apportera dixit la direction un gain de productivité et d'efficacité. Ce projet impacte des salariés de SCE avec pour certains un changement de périmètre, de management et/ou d'outils. Sans projet de formation ni d'accompagnement financier spécifique, les élus CFDT émettent une alerte sur les RPS². Nous avons demandé un suivi en commission SSCT¹ et en CSE à trois mois.

Vos élus CFDT resteront mobilisés dans le temps pour défendre vos intérêts.

Évolution des « infrastructures » des services de call center

La direction nous a présenté un projet d'évolution « des infrastructures des solutions de Centres de contacts clients au sein d'ESC ». Mais, au lieu d'une évolution matérielle des infrastructures, il nous a été présenté le transfert de l'équipe SYSR vers la filiale OCB. De plus, ces salariés se sont déjà vu expliquer le choix qu'ils auront à prendre : **passer sous contrat OBS SA « Syntec » chez OCB ou effectuer une mobilité au sein d'Orange SA.**



Vos élus CFDT ont souligné que le projet était déjà très avancé et que les salariés n'ont pas pu être accompagnés jusqu'ici. Nous avons insisté sur le besoin d'un accompagnement collectif. En effet, en cas de changement de contrat, l'expérience montre que des échanges de gré à gré sont toujours moins avantageux qu'une négociation collective portée par les Organisations Syndicales.

Vos élus CFDT ont obtenu le mandatement de la commission SSCT¹ et ont demandé que les conditions de changement de contrat ou de mobilité soient partagées avec les élus.

CSO une scission de GSS à suivre et surveiller !

La réorganisation de l'entité GSS, scindée en deux entités TBO et S&T, avait été présentée au CSE de novembre. La CFDT avait demandé et obtenu le mandatement de la commission SSCT¹. Les élus étaient consultés dès ce mois de décembre pour avis final. **Vos élus CFDT se sont abstenus pour souligner les risques de cette transformation.**



Certes, nous reconnaissons la disponibilité de la direction pour apporter les informations nécessaires, aussi bien au CSE qu'en commission SSCT¹. Cependant, plusieurs points expliquent notre abstention. D'abord, il y a l'usage de l'outil Peakon (voir article sur le sujet) : noter individuellement l'engagement des salariés ne peut pas être anodin.

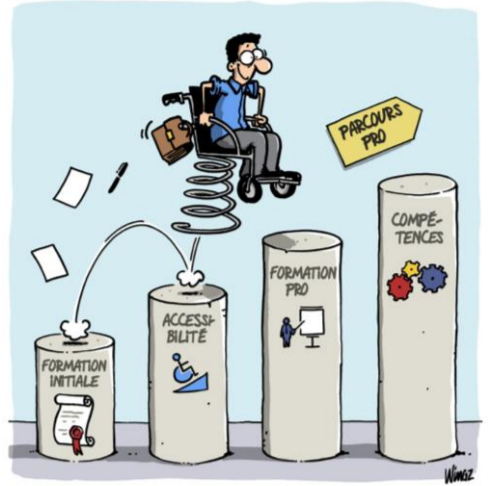
Ensuite, la réorganisation en tant que telle est aussi porteuse de RPS², avec la nouvelle organisation matricielle, l'extension d'un mode AGILE, l'évolution prévue de la charge de travail ou la transformation du métier pour certains salariés.

Pour la CFDT, il faut nécessairement un accompagnement dans la durée. Ce sera la garantie que cette transformation est acceptée et bien vécue par les salariés.

Vote sur le « Bloc 3 »

Emploi, compétences, formation, égalité pro, handicap...

Le terme un peu austère et nébuleux de « Bloc 3 » regroupe un grand nombre de thématiques importantes pour tous les salariés de SCE. Les élus du CSE doivent se prononcer en un seul vote une fois par an. Il contient, entre autres, les bilans de l'emploi, des compétences, de la formation, de l'égalité professionnelle, de la formation, du handicap... Vos élus CFDT ont partagé avec vous via cette News, les informations présentées par la direction tout au long de l'année.



Sans surprise, vos élus CFDT ont voté contre ! Car sur absolument tous les sujets, les métriques ou les indicateurs présentés ne permettent pas de comprendre les conséquences sur les salariés. Et quand certains indicateurs sont disponibles, ils ne sont pas bons !

Pour permettre à tous les salariés de SCE de comprendre les choix de la direction sur tous ces sujets, vos élus CFDT demandent :

- De mettre en place un dialogue constructif et transparent avec les élus, et non pas de se limiter à un dialogue a minima.
- De mettre en cohérence les ambitions affichées et les moyens mis en œuvre pour les atteindre (en termes de recrutement, de formation...).
- De promouvoir des actions volontaristes pour avancer sur tous les sujets du Bloc 3 afin d'améliorer la situation tant pour l'entreprise que pour les salariés.

OCB : Évolution de Customer Services Delivery

Les réorganisations se suivent au fil des années au sein d'OCB avec un fil rouge fort à chaque fois : l'absence d'une présentation stratégique et économique du secteur et de l'entité OCB.

Comment juger de la pertinence de cette réorganisation qui va consister à augmenter un périmètre d'activité sans plus d'informations ? Concernant le devenir des salariés SCE, peu de choses dans les documents présentés et **nous avons dû obtenir l'assurance qu'il n'y aurait ni modification de lieu de travail ni avenant au contrat de travail**, points basiques qui auraient pu être nativement dans la présentation de la direction...

POLYVALENCE...



Les équipes ont été énormément sollicitées par une montée en charge très rapide et importante ce qui induit de forts risques de surmenage aggravés par le télétravail et l'isolement. Des changements de lignes managériales et/ou de responsabilités ne vont pas améliorer cette situation.

Pour la CFDT ce projet d'évolution est à haut risque pour tous les salariés impactés ! Prochain rendez-vous au CSE de janvier, n'hésitez pas à vous rapprocher de vos élus CFDT pour toutes questions ou inquiétudes sur ces points.

Plan Schéma directeur de l'immobilier

La CFDT a demandé à avoir une présentation de la stratégie immobilière SCE qui décline les objectifs de la Gestion Prévisionnelle et des Compétences à 3 ans et le plan de réduction des coûts liés à « Engage 2025 ». La direction nous a promis un retour rapide.



Pendant cette période très particulière, tous les élus CFDT restent mobilisés pour vous défendre !! N'hésitez pas à motiver vos collègues à s'abonner à nos publications. Vous pouvez aussi nous contacter à l'adresse contact@sce.cfdt-ftorange.fr, nous répondrons toujours à vos sollicitations.

¹ Commission de Santé, Sécurité et Conditions de Travail.

² Risques Psychosociaux.

³ Accord sur la Reconnaissance des Compétences et des Qualifications.

#PartoutPourTous