

PARTOUT ! POUR TOUS !

Vos infos syndicales DO IDF

Page 1: Expertise Libellule boutique Page 2: il arrive « copain »Speech Analytics / enquête SECAFI quelques résultats

BILAN EXPERTISE :

(Source intervention Cfdt CSE IDF MS)

Projet **LIBELLULE** une mutation en boutiques Orange Store,

Bien difficile à digérer pour les salariés !



La CFDT, a dénoncé fortement et plusieurs fois au CSE un projet Libellule *qui a engendré* un gros malaise sur le réseau des boutiques Orange.

Ce programme qui concerne le passage des boutiques en Orange Store, a été lancé en 2022 et est toujours en cours.

Le rapport du cabinet d'expertise Peritus, mandaté par le CGF (Comité Groupe France), reflète des faits tangibles concernant les alertes soulevées par la CFDT :

- **Progression des achats en boutique** : Contrairement à la tendance anticipée de décroissance, les actes d'achat en boutique continuent de progresser. Les flux en boutique restent robustes, prouvant que les clients restent attachés au réseau de distribution physique, même si Orange prévoyait une baisse de la fréquentation au profit du digital.
- **Rôle des boutiques dans la valeur client** : Les boutiques jouent un rôle clé dans l'accroissement de la valeur client et la défense de l'ARPO (Average Revenue Per Operator), et ce, malgré la guerre tarifaire en cours.
- **Fréquentation des boutiques** : La fréquentation moyenne des boutiques AD est en hausse, probablement en raison de la concentration des flux sur les points de vente restants. Cependant, la fréquentation des Orange Stores a diminué de manière significative : -8,7% sur le second semestre 2023 et -12,6% sur le premier semestre 2024.
- **Satisfaction client** : Le Delta Sat (satisfaction globale des clients, notée sur 5 étoiles) est supérieur dans les boutiques AD, ce qui souligne la qualité de service plus élevée de notre réseau de distribution, sans pour autant déprécier le réseau des Orange Stores. Il convient de noter que le turnover dans les Orange Stores pourrait être un facteur explicatif : en 2023, environ 800 recrutements ont été effectués pour 400 démissions.

Orange refuse de revoir son projet, malgré des signes de choix stratégiques qui n'ont pas l'effet WHAOU pourtant tant plébiscité par notre entreprise et par notre environnement business.

Pour la Cfdt, la priorité reste de garantir l'employabilité de nos collègues au sein d'Orange SA, dans des conditions de travail satisfaisantes.

Nous voyons tous que l'état-major d'Orange a décidé d'un avenir à court terme pour notre Entreprise fait de sous-traitance et de offshoring.

La Cfdt rappelle que la qualité de service reste l'atout majeur pour se différencier dans un secteur concurrentiel et assurer des revenus à long terme.

Le programme libellule permet certes une réduction budgétaire mais risque de déconnecter les objectifs de chiffre d'affaires des moyens indispensables à leur réalisation.

Toutes nos actus, réseaux sociaux, contacts
et l'adhésion sont à l'intérieur de ce QR code.



Je souhaite être informé sur la rémunération, la reconnaissance, les dispositifs de fin de carrière, les accords dans l'entreprise...
Je m'inscris à la Newsletter **CFDT**

Suivez-nous sur les réseaux



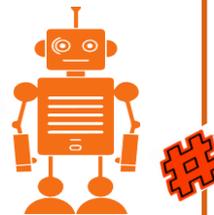


(source Cfdt grand Nord Est)

DOSSIER :

SPEECH ANALYTICS

C'est moi copain !
Moi sais tout mieux que toi !



Notre entreprise **Orange** avait décidé de lancer un pilote sur la **DOGNE** et la **DOGSE**,

c'est-à-dire l'introduction d'une IA sur les USC et l'A2P via « **Speech Analytics** ». Les représentants du personnel ont été écartées des discussions sur le sujet. La Cfdt a exigé la tenu d'un CSE extraordinaire sur le sujet le jeudi 6 mars 2025 !

« **Speech Analytics** » c'est quoi :

En gros, c'est un outil qui enregistre et analyse automatiquement les conversations entre les conseillers et les clients. 80% des appels passeraient à la moulinette de l'IA, de façon aléatoire et sans indicateur d'enregistrement pour les conseillers. Le résultat ? Des statistiques et rapports censés servir aux coaching des salariés.

L'Entreprise a signifié le lancement de ce pilote...Deux jours avant son déploiement et surprise ou pas.. Aucune présentation en CSE, ni en CSSCT. Si l'objectif était de rassurer tout le monde, c'est raté!

La Cfdt ne remet pas en cause l'IA. Tant qu'elle est bien encadrée ! Mais ce projet soulève des interrogations en pagaille :

⇒ *Quel impact sur la qualité de vie au travail ?*

⇒ *Comment garantir un usage transparent et équitable ?*

⇒ *Pourquoi remettre en cause le cadre défini avec les OS lors des premières doubles écoutes et des coaching ?*

On se souvient tous du stress généré par ces premières écoutes. Et voilà qu'on repart pour un tour, mais cette fois-ci avec une IA qui bosse à plein régime !

La Cfdt ne lâche rien ! Dès cette réunion la Cfdt a réagi au quart de tour :

Déclaration préalable musclée sur le sujet au CSE ! La Cfdt a initié une intersyndicale au CSE. Un front syndical pour exiger une présentation au CSE exceptionnel, ainsi que le gel du projet dans cette attente.

Notre entreprise Orange a été gênée par l'intervention des syndicats et a suspendu le projet du test pilote. Nous surveillons que ces pilotes ne reviennent pas sur certaines entités du groupe de façon discrète ! Le projet devrait passé en juin au CSEC pour une généralisation France. La Cfdt restera très attentive dans les prochains mois sur le respect des instances et des accords encadrant toutes ces évolutions technologiques qui affectent vos conditions de travail.



RESULTATS ENQUETE PARITAIRE CNPS

SECAFI

QUELQUES RESULTATS

(Source SECAFI)



- Des réorganisations plus nombreuses et perçues comme moins bien accompagnées.
- Des répondants pour partie inquiets des évolutions technologiques. Presque un tiers des répondants considère que leurs savoir faire est dépassé (toutes les activités sont concernées). 35% des répondants pensent que les nouvelles technologies vont les remplacer !
- Une aggravation spectaculaire de l'inquiétude pour l'emploi. La dégradation des résultats à la question « ma sécurité d'emploi est menacée », chute de 33 points.
- Les salariés ont un immense besoin de s'exprimer et d'être écouté. Des thèmes nouveaux sont apparus dans les commentaires. Des salariés se plaignent d'avoir froid au bureau. Ils évoquent aussi subir le mécontentement des clients généré par des process qui ne fonctionnent pas, des promesses non tenues et la mauvaise qualité du travail des sous-traitants. Un climat social anxiogène, une stratégie d'entreprise qui est jugée court-termiste. Une méconnaissance de la contribution réelle de chacun par le management. Les salariés évoquent, au passé, leur fierté d'appartenir à l'entreprise Orange.

Evolution de l'effectif du groupe (hors TPS libérés)

	En 2012	En 2024
FEMME	35 979	19 854
HOMME	62 702	33 572



N'hésitez à vous rapprocher de vos militants Cfdt locaux pour toutes questions.
Fédération F3C-47/49 Avenue Simon Bolivar-75019 Paris