



Mal traités ...ou sous-traités !

Évolution du métier de Chargé d'Affaires, départs massifs en TPS non remplacés, dégradation de l'emploi notamment dans les activités dites de « back-office », mutualisation d'activité entre UI, niveau d'activité plus important que prévu, taux de sous-traitance en augmentation...sans compter la météo défavorable dans certaines régions : **les difficultés qu'affrontent les UI prennent de l'ampleur !** La CFE-CGC a été reçue par le Directeur Technique d'Orange pour aborder ces sujets et lui présenter une étude spécifique sur les Chargés d'Affaires. Tour d'horizon.

- L'emploi dans les Unités d'Intervention : toujours pas à la hauteur !

Rythme soutenu des départs

La pyramide des âges dans les Unités d'Intervention conduit à une inéluctable dégradation des effectifs : 11% des présents fin 2015 auront quitté l'entreprise d'ici fin 2016. Pour l'ensemble des UI, la baisse globale liée aux départs naturels sur la période 2014/2016 impactera globalement le back-office à hauteur de 30%, et l'intervention sur le réseau à hauteur de 20%. La baisse sera également significative sur les fonctions transverses. Les Conduites d'activités et le Pilotage, qui n'ont bénéficié que de quelques embauches saupoudrées, risquent d'être dévastés.

Remplacement d'un départ sur deux

Face à l'hémorragie, la Direction ne prévoit de remplacer qu'un départ sur deux, essentiellement par des mobilités internes, notamment pour le back-office, les recrutements externes étant prioritairement ciblés sur les techniciens d'intervention.

Les questions que nous avons déjà soulevées restent donc d'actualité : l'adéquation charges/ressources pour ceux qui restent, le transfert des savoirs et la préparation de l'avenir, ne nous apparaissent pas correctement pris en compte par la politique de recrutement d'Orange.

Pour maintenir les résultats financiers en France, la baisse des effectifs est LA solution privilégiée par la Direction. La moyenne d'âge élevée des équipes et le nombre important de départs naturels favorisés par le plan séniors (TPS) constituent des opportunités pour la Direction, qui ne prévoit que des embauches très ciblées, ne compensant pas les départs.

Multi-compétences

Pour la Direction, la sous-traitance et la création des Directions Intervention Régionale pour aller vers une logique d'équipes multi-métiers qui sauraient « tout faire » constituent une réponse adaptée. Pour la CFE-CGC Orange, rien n'est moins sûr !

Est-ce compatible avec l'ambition affichée d'offrir à nos clients une « expérience incomparable » ? Et à quel prix pour les équipes ?



D'ores et déjà, le mal-être est préoccupant dans les équipes et la décrue brutale des effectifs dans les années à venir constitue une crainte majeure pour les personnels. Il a été mis en évidence par l'enquête nationale stress & conditions de travail (<http://bit.ly/enqueteStress2016>). Il est confirmé par plusieurs Directeurs d'Unités, qui craignent de ne plus pouvoir faire face à la charge de travail.

Baisse des flux, automatisation, processus

Pour 2016, la Direction Technique comptait sur une baisse structurelle des volumes d'activité cuivre (front et back-office), et sur des améliorations de productivité offertes par le filtrage amont, l'amélioration des processus, et l'automatisation de certaines tâches. Qu'en est-il dans la réalité ?

Nous attendons la présentation des résultats de la Direction Technique en CCUES, qui devrait intervenir d'ici début 2017. **Vue du terrain, la surcharge persiste !**

Sous-traitance, la bonne réponse, vraiment ?

La forte hausse (prévue) de l'activité client FTTH (production + service après-vente) est variable d'une UI à une autre. **Mais partout, la Direction a fait le choix de déléguer la quasi-totalité du déploiement à nos sous-traitants.**

Nous commençons à observer un rééquilibrage, vers plus de sous-traitance pour le cuivre et moins pour la fibre. **C'est une mesure bienvenue, mais qu'il conviendrait d'amplifier, afin qu'Orange conserve en son sein les compétences « cœur de métier » sur les technologies d'avenir.**

La sous-traitance est également davantage présente sur la production que sur le SAV, cette dernière activité nécessitant un degré élevé d'expertise et l'excellence dans la relation client.

Cependant, 21% de la production fibre est KO ! Un taux d'échec très élevé pour un réseau neuf, même si l'indicateur s'est amélioré (il était précédemment de 25%). On est loin d'une expérience incomparable pour nos clients !

La CFE-CGC continue de réclamer les embauches nécessaires pour augmenter significativement le taux des déploiements réalisés par des équipes Orange, dans l'objectif de « faire bien du premier coup », ce qui au final coûtera moins cher à l'entreprise, tant en ressources humaines qu'en réputation.

■ Chargé d'Affaires : surcharge ... et manque de reconnaissance

Pour répondre au pic de production attendu sur le déploiement fibre, et jusqu'à ce que la fibre ait définitivement pris le pas sur le cuivre dans les raccordements fixes, les effectifs des Chargés d'Affaires resteront a priori constants, au moins jusqu'à 2019. Les comblements de postes sont notamment réalisés via le programme Futur'o. La Direction anticipe une baisse d'activité pour la période 2020-2025.

Cependant les Chargés d'affaires Orange ne sont déjà plus assez nombreux pour faire face au volume et la complexité des dossiers : le métier est et restera de ce fait en forte tension sur la période 2016-2018.

La CFE-CGC mène l'enquête...

En parallèle du manque d'effectifs, la CFE-CGC a décelé un sous-positionnement. Actuellement, les Chargés d'Affaires sont en C/II.2 et en D/II.3. Des classifications inférieures à celles offertes par exemple en UPR (Unités de Production Réseau) pour des métiers requérant des compétences, aptitudes et responsabilités équivalentes. 50 Chargés d'Affaires ont répondu à l'enquête menée par la CFE-CGC dans 7 Unités d'Intervention

(questionnaire + entretien par téléphone), et leur perception recoupe ce constat :

« Avec plus de 25 ans dans l'entreprise Orange, le métier de Chargé d'Affaires est le plus complexe que j'ai pu avoir mais avec seulement le grade de 2.3 en fin de carrière, il ne motive pas à rester dans ce service mais plutôt à trouver un métier avec grade équivalent mais plus « tranquille ».

« Applications lourdes et lentes, beaucoup de travail dû au manque d'effectifs, beaucoup de responsabilités pour un si petit grade »

« Un métier passionnant, complexe et complet qui n'est pas, malheureusement, reconnu à juste titre. En effet, les connaissances et les capacités nécessaires pour ce métier dépassent de loin un grade C ou D »

... et revendique la revalorisation du métier

Les résultats de cette enquête ont été présentés à la Direction Technique d'Orange pour argumenter notre demande de revalorisation du métier.

Il s'agit non seulement de rétablir l'équité entre les équipes exerçant le même niveau de compétences et de responsabilités dans différentes Unités comparables, mais aussi d'assurer une cohérence avec la stratégie d'Orange et la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).

Nous demandons :

- la bande D / grade II-3 pour les « juniors » (moins de 5 ans d'expérience)
- la bande Dbis / grade III-2 pour les « seniors » (au-delà de 5 ans d'expérience), qui en outre contribuent à la montée en compétences des collègues en parcours Futur'o... et se retrouvent in fine moins bien positionnés qu'eux !

La négociation ne sera pas de tout repos, mais nous serons persévérants : nous avons de solides arguments !

La CFE-CGC revendique

- ➔ La revalorisation du métier de Chargé(e) d'Affaires en UI, qui doit être positionné d'urgence en D et Dbis
- ➔ Un effort d'embauche pour tout le « Back Office » (Conduite d'activités, Pilotage, GTC)
- ➔ Les embauches nécessaires pour augmenter le taux de déploiement de la fibre par des équipes Orange, afin de préserver nos compétences et offrir réellement une « expérience incomparable » à nos clients.

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

Version électronique avec liens actifs

www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/

Vous abonner gratuitement à nos publications

bit.ly/abtCFE-CGC

Nous suivre

 facebook.com/cfecgc.orange

 twitter.com/CFECCGOrange



Vos correspondants CFE-CGC

Jean Jacques PASCAREL - 06 08 85 73 00

Arnaud DALLERY - 06 83 69 71 35

Richard GRANGER - 06 72 22 92 93

Rémy GIRARDIN - 06 73 19 82 05

Tous vos contacts CFE-CGC dans l'annuaire du syndicat

bit.ly/annuaireCFECCG