

Orange, le meilleur des mondes ?

Handi-Cap... de Bonne Espérance ?

- L'entreprise est toute fière de nous présenter son *Rapport annuel sur l'emploi des personnes handicapées*. Pour cause, elle a « explosé » les objectifs légaux qui sont de 6% : **8,96% à la DOSO**, contre 6,49% chez Orange ! Aujourd'hui, environ **500 salariés** sont en situation de handicap à la DOSO. En 2015, nous avons recruté 8 CDI handicapés ; soit **1/6 de l'effort de recrutement national**, bien plus que le poids de la DOSO en national. Félicitations !

- Pour favoriser les recrutements de travailleurs handicapés, Orange participe à des événements tels que le Forum Emploi Handicap de la Maison de l'Emploi, Jobin-Live ou Jobékia organisés par ses partenaires. Ou fait visiter ses plateaux : ainsi Cap Emploi venu à Poitiers au SCO.

- En interne, **formations de sensibilisation** tous azimuts : « Démystifions le handicap » à destination des salariés, « Je manage une personne en situation de handicap » pour les managers et « J'accompagne un salarié en situation de handicap » pour les...accompagnants !

- Nous avons donc bien progressé en quelques années. L'accord sur le handicap, signé en janvier 2014 par tous les syndicats représentatifs, doit y être pour quelque chose... Comme quoi, quand on y met de la volonté, on y arrive !

- Tout est-il donc pour le mieux dans le meilleur des mondes possibles ? Hélas non ! Sur le terrain, le moment magique du recrutement passé, quid du soutien apporté à nos collègues et des réponses aux **besoins d'aménagements des postes** ? C'est là que le bât blesse. Nous connaissons chacune et chacun des collègues en difficulté qui se sentent mal accompagnés au quotidien. Remarquons également une **très faible proportion de salariés cadres** parmi les personnes en situation de handicap : 9,6% contre 21,3% pour l'ensemble de la DOSO. Preuve que les tabous ne sont pas encore tous tombés. Les travailleurs handicapés sont également **moins formés** que la moyenne des salariés de la DOSO (43 heures par an en moyenne contre 46 heures pour l'ensemble des salariés) et leur taux d'accès à la formation est bien moindre (69% versus 83%, hors TPS temps libérés et mécénat). La Direction n'a pas attendu que nous le constatons et nous confirme qu'elle a un plan d'action sur le feu. A suivre, donc...

- Le « Kit de COM » en vigueur au SCO visant à gérer les priorités de congés n'est pas généralisé dans les autres unités de la DOSO. Il permet notamment de faciliter la réservation des chambres PMR (Personnes à Mobilité Réduite) indispensable pour certaines personnes.

- Enfin, petite devinette, connaissez-vous les 3 sortes **d'ASA handicap** ? Réponse : les ASA pour les salariés ayant un handicap, les ASA pour soin ou garde d'un parent proche handicapé, les ASA pour soins ou garde d'enfant malade. Vous ne saviez pas ? Normal, ces ASA handicap sont peu utilisées dans les faits.



Boutiques : fallait-il l'ouvrir, pour qu'ils la ferment ?

- *La relation client en AD au 1^{er} semestre 2016*, document d'information semestrielle sur l'activité, nous plonge dans les délices de l'expérience client incomparable.
- L'ADSO est la **2^{ème} AD de France** pour le CA (Chiffre d'Affaires) par FAT, autrement dit le chiffre d'affaires par salarié. La preuve, une fois de plus, que nos salariés des boutiques se démènent pour vendre, parfois jusqu'à l'épuisement... Quatre SmartStores sont désormais ouverts sur le territoire de la DOSO. La labellisation pro. est en cours un peu partout, histoire de pouvoir servir les clients pro. Pas d'objectifs quantitatifs, c'est pour fidéliser les clients, nous dit-on. Les binômes managériaux se mettent en place progressivement.
- Les « files express » pour des « **parcours courts** » vont se généraliser dans les boutiques. La perception de l'attente étant fonction du service attendu et rendu, un besoin simple exige une attente courte. « Élémentaire, mon cher Watson », à condition toutefois que, dans l'ambiance électrique des boutiques, ces parcours courts ne se transforment pas en courts-circuits !
- A La Teste, les **ouvertures des dimanches** d'été s'arrêtent net ! Le 10 juillet aura suffi : très peu de magasins ouverts dans le centre commercial, et notre boutique n'a accueilli qu'une dizaine de clients. Les organisations syndicales ont eu beau l'ouvrir pour que les boutiques soient fermées les dimanches, il aura fallu cette expérience...

Une information trimestrielle, des salariés qui triment !

- L'**Agence Entreprise** voit la vie en rose vif : Croissance du CA, objectifs dépassés ! « Tout va très bien, madame la marquise ». Mais rien sur les conséquences de la mise en place chaotique de DELIVERY, rien sur la grosse fatigue des acteurs de la vente, avant vente, assistantes et commerciaux qui font face au mécontentement croissant des clients.
- A l'**AGPRO**, l'impact de la crise VOIP se fait sentir. La qualité client décroche suite à un problème de disponibilité des conseillers clients au téléphone (traduisez : suite à un manque d'effectifs). 5 conseillers clients ont été recrutés, ça devrait aller mieux. Logiquement, l'AGPRO veut faire migrer une partie des R-siretisés vers le marché pro. (ce qui se traduit par une augmentation du CA, de 30 à 80 € environ). Elle veut être présente sur toutes les villes du territoire, ambition certes louable, mais comme les salariés n'ont pas le don d'ubiquité, ils ne sont pas face au client, d'où le problème de disponibilité déjà évoqué. Le serpent se mord la queue !
- Sur le marché **Grand Public**, les taux d'appels sont supérieurs aux prévisions, mais les résultats de QS restent honorables. L'EBITDA de la DOSO affiche une amélioration de 3,2 M€ par rapport au T2 2015. Comme d'hab., cette « amélioration » résulte en grande part des économies réalisées sur la masse salariale. Merci aux salariés, toujours moins nombreux !

Emploi : on ploie (sous le fardeau), et c'est pas fini...

- *L'information sur l'emploi à la DOSO aux 1^{er} et 2^{ème} trimestre* nous est présentée au pas de course. La « **décroissance naturelle** » est la norme. Un terme que nous réfutons, puisque, dans la nature, quand une population est en bonne santé, elle a plutôt tendance à croître...
- Sans surprise, l'intérim et la sous-traitance sont en hausse, et à **un niveau énorme**. Les chiffres parlent : la sous-traitance du domaine intervention représente 960 équivalents effectifs au 1^{er} semestre 2016 (contre 803 au 1^{er} semestre 2015). Et cette masse est calculée sur la base d'un coût du salarié sous-traitant de 6.000 € par mois, très supérieur à ce que coûte le salarié Orange en CDI. Pour le même prix, on pourrait donc recruter entre 1.000 et 2.000 CDI !
- C'est encore une fois le reflet des choix de l'entreprise : par le truchement d'une sous-traitance infiniment plus importante que ce qu'elle devrait être dans le cadre d'un fonctionnement « normal », Orange fait le pari de fonctionner à terme en « coquille vide » avec quelques salariés polyvalents, poly-compétents et naturellement surchargés de travail.
- C'est aussi le **choix du renoncement** car entre les sous-traitants, les sous-traitants de sous-traitants, etc. que maîtrisera-t-on demain ? L'expérience client incomparable dont on nous rebat les oreilles sera en d'autres mains que les nôtres !

Prochain CE les 29 et 30 septembre 2016

Vos représentants CE CFE-CGC :

Sébastien Muller Elu Titulaire 0676730926

Marie-Noëlle d'Arbaumont Elue Suppléante 0670755395

Jean-Jacques Marchi Représentant Syndical 0689923475

Retrouvez la version électronique de cette lettre et toutes les informations de votre établissement : <http://www.cfecgc-orange.org/do-sud-ouest/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur : www.cfecgc-orange.org

Activités Sociales et Culturelles des CE

www.lemeilleurdesce.com

nos lettres nationales : Comprendre & Agir et Épargne & actionariat salariés pour vous abonner : info@cfecgc-unsaf-orange.org

nos blogs : www.telecoms-media-pouvoir.net
www.adeas.org



www.facebook.com/cfecgc.orange

www.twitter.com/CFECGCOrange