



l'essentiel du CE SCE

CE de mai et juin 2016

Demande d'agrément pour la médecine du travail

- Pour assurer le suivi médical réglementaire de leurs salariés, les entreprises peuvent créer un service autonome de santé au travail, c'est le cas de Orange. Chaque service de santé doit alors faire l'objet d'un agrément pour 5 ans par la DIRRECTE*. Ce renouvellement est important car nécessaire aux actions de prévention et à la santé des salariés. Compte-tenu de la répartition très étendue du suivi médical des personnels de SCE sur la totalité du territoire français, c'est une question nationale qui concerne le CE de SCE.
- Le constat est simple : le dossier de la direction n'est pas conforme et les conditions ne sont pas réunies pour présenter un dossier d'agrément avec succès. En effet la direction ne se donne pas pleinement les moyens d'obtenir l'agrément; elle se contente de se conformer partiellement au respect de la réglementation sur la fourniture des éléments demandés. Les données ne sont pas à jour, les manques sont flagrants avec par exemples l'absence d'information sur la projection des effectifs des médecins du travail de 2017 à 2021, idem pour les effectifs infirmiers ou encore l'absence d'un plan de formation.
- Alors que l'agrément vise la période des 5 années à venir, le dossier se contente également, dans de nombreux cas, de faire l'état des lieux au 1^{er} janvier 2016, et ne fournit aucune projection de fin 2016 à fin 2021.
- Aucune mention des dispositifs de prévention et d'accompagnement sur la violence et les suicides au travail, étant entendu que le SST ne peut pas être à l'écart de ces démarches.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC est préoccupée par l'érosion rapide et prévue de la qualité de la prévention, qui sera très sensible dès 2017 notamment avec la décroissance constatée et prévisible des effectifs des médecins du travail.

Les différents échanges avec la Direction n'ont pas permis d'améliorations substantielles du dossier. Le projet « demande d'agrément pour la médecine du travail » est donc désapprouvé à l'unanimité des élus...

* DIRRECTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi en France.



Projet RVC Momentum

- Afin d'accroître le business, la direction de DGC prévoit de redéfinir les métiers des forces de vente pour répondre au mieux à tous les segments de nos clients. Les métiers concernés sont : AM, BM, ITC, BDI qui deviendraient des AM ou AMI (AM Incubation), BM spécialisés (Connectivité, UCC, mobilité) ou BME (BM Ensemblier), ITC ou TAM (Technical Account Manager), ICP (International Client Partner). Cela impliquera parfois une plus grande spécialisation, la connaissance de nouveaux processus et une plus grande coordination. Un plan de formation doit permettre d'accompagner la montée en compétences lorsqu'elle s'avèrera nécessaire.
- La Rémunération Variable Commerciale dans laquelle est introduit un indicateur de marge, est un des leviers pour parvenir à cet objectif et sur ce point il reste encore beaucoup d'incertitudes :
 - comment garantir la convergence des intérêts des personnes travaillant pour un même client ?
 - comment donner envie de postuler sur des métiers nouveaux à risque (AMI*, ICP*, TAM*,...)?
 - comment assurer qu'un BM nouvelle version ne sera pas lésé par rapport à son ancienne rémunération ?
 - comment définir des objectifs de marge, quand on n'a pas encore d'outil fiable pour l'évaluer ?
 - quels seront les critères d'évaluation pour recruter des BM Ensemblier ou spécialisés, des AMI, TAM, des ICP ... ?
 - comment faire que les ITC continuent d'assurer leur rôle avec une partie de leur effectif amputé des TAM ?

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC demande des réponses précises et des simulations claires pour rassurer les populations concernées par cette réorganisation et donner réellement un nouvel élan à cet objectif de croissance qui nous paraît louable et aller dans le bon sens.

Rapport PEC bilan à 2015 et perspectives

Les chiffres essentiels

- Le rapport PEC bilan et perspective confirme que **les effectifs chez SCE baissent** d'année en année : 5808 CDI actifs en 2015 contre 6043 en 2014, soit une baisse de 235. Cette baisse s'explique par des départs plus nombreux en TPS et en retraite mais aussi par l'insuffisance des recrutements : 18 en 2015 alors que le taux de sous-traitance atteint les 7%.
- Il faut noter que les départs sont à **75% des départs à la retraite** et que les recrutements privilégient les alternants, même si leur taux d'insertion reste faible (4.8%). L'entreprise compte 20 stagiaires en décembre 2015, pour environ 200 stagiaires sur l'année.
- Le volet lié à la GPEC est pour le moment inexistant. Deux projets importants de réorganisation des entités CS&O et DGC sont également attendus. La perspective pour l'emploi devrait être réactualisée à l'aune de ces projets.
- La pyramide des âges de plus en plus inquiétante. Les **salariés de plus de 60 ans ont doublé** entre 2013 et 2015, et les plus de 51 ans augmentent inexorablement alors que le nombre de salariés entre 21 et 25 ans est passé de 34 en 2013 à 21 en 2015. Les 26 à 30 ans sont aussi en chute libre passant de 195 en 2013 à 138 en 2015.
- Le **taux de féminisation est de 36%**. A noter que le taux de féminisation des recrutements externes n'est pas satisfaisant notamment en raison d'une offre qui concerne des techniciens, domaine qui comprend peu de femmes.
- Les **mobilités** entrantes ont augmenté de 2014 à 2015 (47 mobilités ont été effectuées au deuxième trimestre 2015). Elles provenaient pour presque la moitié d'Equant, mais aussi de DEF, IMT et de la DTSI. Les mobilités à l'intérieur de SCE ont concerné 41% des mobilités entrantes. Le domaine client reste surreprésenté. Les métiers les plus visés sont responsables service client, chef de projet et ingénieur avant-ventes. Les bassins de la première couronne de Paris arrivent en tête des mobilités, suivis de celui de l'Ille-et-Vilaine.
- Le bilan de **formation** montre une augmentation du nombre d'heures de formation par salarié. Le taux d'accès à la formation est resté stable à 86%.

La réduction des effectifs influe sur la charge de travail

- La politique de réduction d'effectifs du Groupe (30 000 personnes en moins d'ici 2020) fragilise une grande partie des activités de la division : ventes grands clients, production, marketing) et impose une charge de travail supplémentaire aux équipes restantes.



- Les départs en retraite devraient donc être pris en compte dans la gestion de la charge de travail. Les salariés restants ne peuvent pas assumer à eux seuls l'activité laissée par les partants. Les services de SAV et de production sont particulièrement touchés. Ils subissent une surcharge chronique de travail sans reconnaissances de carrière ou salariales. Alors même que les fonctions supports, très éloignées du client, semblent davantage bénéficier de ce système. En effet les fonctions supports cumulent le plus d'augmentations de salaire, de promotions alors que les salariés en back-office sont les plus nombreux. Elles sont clairement avantagées et disposent des plus grands moyens de fonctionnement dans l'entreprise. Les opérationnels eux ne sont pas récompensés alors qu'ils rapportent la valeur à l'entreprise et génèrent le chiffre d'affaire.

Les tendances lourdes

- A ce constat s'ajoutent trois tendances lourdes de conséquences sur le devenir de SCE et de son personnel :
 - Les activités en croissance ne viennent pas compenser les pertes de CA sur notre core

business et nécessitent en permanence des réajustements sur les activités, les offres et les portefeuilles de clients.

- Les réorganisations de plus en plus fréquentes, contraignent les équipes à se repositionner en permanence au sein d'écosystèmes opérationnels sans cesse reconfigurés et compliquent l'activité quotidienne des salariés.
- Les impacts déjà perceptibles de la digitalisation de l'entreprise sur les métiers, processus et charge réelle de travail ne paraissent pas identifiés ni pris en compte par la direction.

Des réponses insatisfaisantes face à des enjeux majeurs

- Selon nous, la partie prospective du rapport PEC n'a pas apporté de réponses concernant les actions souhaitables pour :
 - mesurer et équilibrer la charge de travail additionnelle due à la baisse des effectifs.
 - compenser les baisses d'effectifs non corrigées par le nombre de mobilités entrantes et relancer l'attractivité des métiers de SCE.
 - permettre le renouvellement naturel des équipes avec toute la mixité et la diversité nécessaires à notre transformation, tout en transférant en douceur les compétences.
- démocratiser la digitalisation des métiers et mieux l'accompagner par la formation, pour que chacun puisse prétendre se repositionner sur de nouveaux métiers ou acquérir de nouvelles compétences.
- maintenir l'employabilité et la reconnaissance des métiers nécessaires au maintien de nos activités actuelles afin que les salariés puissent rester confiants dans l'avenir, motivés et engagés.

Analyse de la CFE-CGC

- Malgré le travail réalisé au sein de la commission Emploi & métier et les réponses qui nous ont été apportées, nous considérons que le rapport PEC ne donne pas une vision claire et rassurante du devenir de SCE et de son personnel, qu'il s'agisse des effectifs, des métiers ou de la pérennité de certaines activités. Le rapport PEC, en l'état, ne peut pas être considéré comme un outil permettant à chacun de se positionner et d'anticiper de manière efficace et sereine les changements à venir.

- On constate que l'embauche externe semble bridée chez SCE. Il y a donc un besoin urgent de fluidité et de mobilité afin de renouveler les effectifs, notamment entre Paris et la province. Au niveau international SCE n'a aucune passerelle ni gestion de carrière vers l'international alors même que la moitié de ses effectifs sont positionnés à l'étranger. L'entreprise peine à se remettre en question, les salariés quittant l'entreprise ne sont pas interrogés sur les motifs de leur départ.
- Dans un groupe qui commence à reprendre des couleurs, la Division Entreprise reste fragile. 2015 affiche pour OBS des résultats en trompe l'œil, avec des gains qui sont plus les résultats de facteurs externes au Groupe comme la faiblesse de la concurrence en France, la faiblesse de l'euro vis-à-vis du dollar, et le faible prix du pétrole, que des réels résultats liés à un renforcement structurel de notre organisation.
- En effet, les activités traditionnelles de l'opérateur -voix, réseaux- décroissent moins vite qu'on ne le craignait, grâce à la pugnacité de nos collègues qui se battent pour préserver notre chiffre d'affaire. Et ce malgré les positions schizophrènes de notre tutelle, qui en tant qu'actionnaire nous demande une certaine rentabilité, en tant que responsable de l'économie nationale nous demande de modérer nos prix, et en tant que régulateur nous demande de les maintenir suffisamment élevés pour que nos concurrents puissent nous tailler des croupières. A côté de

cette activité, les relais de « croissance » peinent à croître, ou en tous cas pas assez vite pour assurer le décollage de l'entité. Il y a de nombreuses explications à ce sujet, les élus de la CFE-CGC continuent de voir les causes de la difficulté intrinsèque de cette transformation à l'univers de contraintes trop fortes, mais aussi dans l'inadéquation de l'analyse stratégique à un marché en transformation perpétuelle, dans l'état de nos offres, dans la dégradation persistante et inquiétante de notre qualité de service due, entre autres, à la baisse des effectifs et à la politique de non remplacement systématique des départs en fin de carrière, ainsi que dans la faible attractivité de notre division pour des collaborateurs ayant réellement envie de faire bouger les choses.

Face à ces faits qui se répètent d'année en année, nos dirigeants sont déboussolés. Ils transforment, réorganisent, invoquent des formules magiques comme l'agilité qui devraient nous sortir de ce marasme permanent... La vérité est que la direction ne sait plus où elle va: chaque année les promesses de retour à la croissance s'éloignent tel l'horizon fuyant au-dessus de la mer. Le capitaine du navire a les yeux fixés sur la ligne d'horizon et ne voit pas les icebergs qui nous frôlent régulièrement. **Rappelons que sur le Titanic, l'orchestre a joué jusqu'au naufrage final...**

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange au CE
de SCE

Élus

Titulaires

- Thierry CHATELIER (Secrétaire)
- Patrick AUGER
- Michel DANA (Trésorier)
- Lionel KUEVI BEKU
- Philippe PERRUT
- Gil PROCUREUR
- Arnaud RESILLOT
- Patrice SEURIN
- Christelle TANGUY-MERIADEC

Suppléants

- Isabelle DURANT (Secrétaire adjointe)
- Georges BEAUVAIS
- Vincent COINDE
- Corinne DUMONT-FAURE
- Bertrand GIFFARD (Trésorier Adjoint)

Commissions

- Economique : Georges BEAUVAIS
- Rémunération : Philippe PERRUT
- Emploi et Métiers : Arnaud RESILLOT
- Formation & Handicap : Christian SAUGER
- Egalité professionnelle : Corinne DUMONT-FAURE
- ASC : Gil PROCUREUR
- Logement : Gil PROCUREUR
- Commission des Marchés : Gil PROCUREUR
- Restauration : Vincent COINDE
- Prévention des Risques psycho-Sociaux et du stress au travail : Isabelle DURANT

- Claude PLO
- Karine REINLING
- Christian SAUGER

Représentant syndical

- Zohra PENANT

Un syndicat pour qui je compte et sur lequel je peux compter.



Retrouvez nous sur www.cfecgc-orange.org [mettre l'url de la rubrique de l'établissement]
CFE-CGC Orange - 12, rue Saint Amand – 75015 Paris Cedex 15