



l'essentiel du CCUES

Ordre du jour
13 et 14
décembre
2016

Orientations du domaine d'intervention.....	1
Rapport trimestriel : évolution de l'emploi et des compétences fin septembre 2016.....	3
Transformation digitale du groupe.....	3
Projet de plan de formation 2017 de l'UES Orange.....	4

Orientations du domaine d'intervention

- ✓ information sur les principales réalisations 2016 et les orientations majeures 2017

Le domaine intervention couvre tous les marchés clients : grand public, Pro, PME, Entreprise, marché de gros (Wholesale), est impliqué dans tous les processus client : commande-livraison et SAV, est très souvent en relation et en interaction avec les clients, et contribue au déploiement et au maintien des réseaux fixe (cuivre et fibre) et mobile d'Orange.

Il participe activement aux grands programmes de l'entreprise.

Réinventer la relation client :

- Le domaine intervention contribue au « plan boost FTTH » (atteindre 1.6M de clients en parc fin 2016) : réduction des échecs de production FTTH en amont de la production du client ou lors de l'intervention, solutions pour le client ou encore présentation des services Orange (télécommande, applications Orange et moi, Ma Livebox),
- Programme « prise en charge exemplaire » : accompagner les techniciens pour améliorer encore la gestion du contact client pendant et après l'intervention ou réduire l'insatisfaction du client en évitant les ré-interventions,
- programme « Un changement d'offre et d'équipement serein et accompagné » : projet de refonte de la gestion des rendez-vous lancé sous pilotage DRCGP,
- programme « toujours connecté » : lancement du programme Orange France 2017 « Clients instables Broadband »,
- « Delivery » : évolution du métier de responsable d'affaires intervention (RAI) vers responsable de production intervention en UI (RPI) ou responsable affaires clients (RAC en AE, OWF, OBS) et mise en place de points d'entrée pour les responsables d'affaires clients au niveau de l'affectation de ressources, la conduite d'activité, la gestion des matériels et l'intervention technicien.

Offrir aux clients une connectivité enrichie :

- poursuite du programme Zones Logements Immeubles Neufs pour raccorder exclusivement en fibre les immeubles neufs dans les zones fibrées par Orange et en présence de la concurrence. En 2016, 50 000 logements seront raccordés à la Fibre dans le cadre de ce programme.
- Réseaux d'Initiative Publique FTTH ou de montée en débit Cuivre (très haut débit dans les zones où les opérateurs ne peuvent investir seuls) : développement du Système d'Information dédié aux RIP, amélioration de la qualité des données et à l'industrialisation des procédés de corrections curatives et préventives, partie prenante dans la réponse aux appels d'offre, et dans la production de ces nouveaux réseaux sur les RIP gagnés par Orange,
- le programme « All IP » (faire évoluer le réseau de téléphonie fixe RTC vers le tout IP, tout en conservant la paire de Cuivre là où cela est nécessaire). Le domaine intervention contribue à prévoir l'activité engendrée par le programme en coordination avec les C3P des Unités d'Intervention afin d'anticiper l'adéquation activités / ressources pour réaliser les migrations techniques.

Construire un modèle d'employeur digital et humain :

- digitalisation du poste de travail des techniciens au travers de la mise à disposition de tablettes ou tablettes-PC pour certaines catégories de techniciens et le portage sur tablette de documents papiers,
- poursuite du développement de l'autonomie et de l'initiative des personnels grâce à des outils permettant aux techniciens de réaliser certains actes en autonomie comme les mutations cuivre et FTTH,
- simplification de tâches redondantes, notamment en Back Office,
- travail sur la valorisation des métiers notamment celui de Chargés d'Affaires (via la démarche Futur'O par exemple), ainsi que l'approche compétence des techniciens mise en place au travers de l'outil national de gestion des compétences « OGCI »,

Volumes d'activités traités par les UI plus importants que prévus en 2016,

- production grand public (retail et wholesale) : -3%
- activité de SAV grand public : +7%
- activité SAV Boucle Locale : +4%,
- volumes d'activité sur le domaine Entreprise : -2%,
- activité Réseau Structurant : -11%.

Adéquation activités / ressources :

- De 2013 à fin 2016 : + de 2 300 recrutements.
- Solde de mobilité interne positif pour les unités d'intervention : 2 573 entrées supplémentaires et solde de mobilité de +891 à date et sur la période 2013 à 2016 (réalisé d'octobre).
- Taux de sous-traitance, en légère hausse par rapport à 2015.

Perspectives d'activité 2017 dans la continuité 2016 hormis sur les volumes de SAV :

- Poursuite de la substitution du parc Cuivre par la Fibre (arrivée des Réseaux d'Initiative Publique) avec un parc quasi-stable entre 2016 et 2017.
- Poursuite de la baisse de l'activité de production grand-public.
- croissance des volumes de l'activité SAV grand-public : 2 chantiers prioritaires Orange France lancés en octobre 2016 : « Clients Instables Broadband » en amont de l'intervention clients et « Redevenir l'Opérateur de Service que nous voulons être ». Objectif, réduire les volumes de signalisations SAV tout en améliorant la satisfaction client.
- évolution à la baisse des activités de SAV Boucle Locale cuivre pour revenir au niveau de 2015.
- croissance de l'activité de construction du réseau FTTH adressables et raccordables.
- Poursuite de la baisse des volumes activités Entreprise et Pro-PME, au même rythme que 2016
- baisse des activités du réseau structurant, inférieure à celle de 2016 de l'ordre de -5%

Politique de recrutements :

En vision nationale, la force au travail devrait diminuer de 13% environ en 2017.

- Recrutements externes envisagés à date : environ 760 en 2017, majoritairement sur des métiers de techniciens d'intervention et de chargés d'affaires, (remplacement de près d'un départ sur deux sur ces métiers).
- En parallèle, légère augmentation du taux de sous-traitance global (cuivre et raccordement clients FTTH1).

Priorités d'actions 2017

1. Faire évoluer les compétences et les organisations du travail vers le FTTH : raccorder 1 million de clients au FTTH en 2017 et atteindre les 2.5 millions de clients actifs fin 2017, en accélérant la montée en compétence et la polyvalence des équipes internes et en assurant la qualité des données renseignées dans les SI FTTH.

2. Poursuivre les réflexions sur la simplification des organisations du travail avec les DO et les UI, notamment en back-office, homogénéiser davantage les pratiques, pour progresser sur l'efficacité opérationnelle et pour simplifier les interfaces pour les sous-traitants.

3. Explorer de nouvelles solutions techniques qui permettront de limiter les taux de signalisations client : TV, Livebox 4, travaux des deux chantiers « Clients Instables Broadband » et « Opérateur de Service ».

4. Poursuivre la réduction des interventions inutiles : généraliser les procédures « Prend-la-Place » (PLP) sur le raccordement FTTH et sur l'xDLSL, améliorer le filtrage des interventions (technologie « Big data / Machine learning »).

5. Progresser sur la performance opérationnelle (qualité des travaux, productivité collective) et la qualité relationnelle :

- favoriser l'autonomie collective des équipes des Départements Intervention Réseau et Gestion d'Affaire sans recourir à des fonctions de Back Office en Département Intervention Réseau,
- renforcer le soutien managérial,
- développer les compétences additionnelles individuelles adaptées à l'activité présente sur la zone du technicien ou du chargé d'affaire.

Analyse de la CFE-CGC

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... les difficultés qu'affrontent les UI prennent de l'ampleur !

Avec un rythme soutenu des départs, la pyramide des âges dans les Unités d'Intervention conduit à une inéluctable dégradation des effectifs. Mais face à l'hémorragie, la Direction ne prévoit de remplacer qu'un départ sur deux...

Pour la Direction, la sous-traitance et la logique d'équipes multi-métiers qui sauraient « tout faire » constituent une réponse adaptée, mais à quel prix pour les équipes ; les Chargés d'affaires Orange n'étant déjà plus assez nombreux pour faire face au volume et la complexité des dossiers, le métier est et restera en forte tension sur la période 2016-2018...

En conclusion, la CFE-CGC demande :

- 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.
 - ▶ [notre tract UI : Mal traités... ou sous-traités !](#)
 - ▶ [notre intervention intégrale](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES décembre 2016 : [le domaine intervention](#)

Rapport trimestriel : évolution de l'emploi et des compétences fin septembre 2016

✓ information

Effectifs et flux à fin septembre 2016

- 88 354 EFF (CDI + CDD) : -2 597 EFF vs. 12/2015 (-2,9%)
- 1 220 recrutements externes en CDI à fin septembre 2016, versus 1 687 en année pleine 2015 et 880 au T3 2015. Leur taux de féminisation est de 27,3%. 67% d'entre eux ont moins de 30 ans. Ils comprennent 34 salariés handicapés.
- 4 093 départs de CDI (dont 3 700 retraites) vs. 4 172 en année pleine 2015 et 2 966 au T3 2015

Force au travail

- 77 090 ETP internes : -5,1% vs. moyenne annuelle 2015 (81 233 ETP)
- 624 ETP en intérim : -1,0% vs. moyenne annuelle 2015 (630 ETP)
- 29 207 ETP en sous-traitance : +12,8% vs. moyenne annuelle 2015 (25 889 ETP), dont 23 237 ETP hors construction réseau FTTH : +4,6% versus la moyenne annuelle 2015 (22 207 ETP)

Insertion des jeunes

- 4 939 contrats d'alternance (3 283 apprentis + 1 656 contrats pro.) soit -7,5% vs. 12/2015 (5 340)
- 515 jeunes issus de l'insertion recrutés en CDI à fin 09/2016 soit 42% du total des recrutements en CDI (rappel 393 recrutés à fin 09/2015)

- 351 jeunes issus de l'insertion recrutés en CDD à fin 09/2016 (rappel 234 recrutés à fin 09/2015).

À fin septembre 2016, les effectifs actifs de l'UES continuent à décroître selon une tendance plus appuyée que celle de l'année précédente :

- 2 597 EFF soit -2,9% versus fin décembre 2015 (rappel -2 037 EFF au T3 2015 soit -2,2%)
- 2 707 CDI soit -3,0% versus fin décembre 2015 (rappel -1 929 CDI au T3 2015 soit -2,1%)
- +110 CDD soit +10,9% versus fin décembre 2015 (rappel -108 CDD au T3 2015 soit -10,9%)

Les contrats en alternance présentent, à fin septembre 2016, une baisse de 401 contrats soit -7,5%.

Les effectifs hors activité poursuivent leur décroissance : -6,7% entre fin décembre 2015 et fin septembre 2016.

Analyse de la CFE-CGC

Un fait marquant : le passage de 24 à 27 % du poids de la FAT externe (29 208 ETP contre 25 889 à fin 2015), et à noter, la proportion de la baisse des ETP supérieure en Province...

► [voir nos questions complémentaires](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES décembre 2016 : [évolution emploi T3](#)

Transformation digitale du groupe.

✓ information

« L'accord pour l'accompagnement de la transformation numérique établit un équilibre entre :

- les opportunités à saisir (formation plus efficace, collaborations facilitées par le réseau social interne, amélioration des espaces de travail, ou personnalisation de l'expérience salarié),
- la protection des salariés en anticipant les risques liés à l'usage des outils numériques (fracture numérique, risque de sur utilisation des outils numériques, données personnelles).
- le suivi et la compréhension des impacts dans le temps.

L'accord s'inscrit dans la promesse *Orange employeur digital et humain*, avec la volonté de mettre le numérique au service des salariés et de la stratégie de l'entreprise par l'accompagnement de chacun pour prévenir une fracture numérique, la préservation et l'amélioration des conditions de travail, la vigilance et la transparence dans l'utilisation des données des salariés...

Plazza, le Réseau Social d'Entreprise, outil *Essentiel* de cette transformation a pour vocation d'être accessible à tous les salariés dans les pays Orange, via Smartphones, Tablettes et Ordinateurs, centré « utilisateur » au service des métiers et du travail collaboratif, ouvert sur l'écosystème en développant la logique d'APIs, et de soutenir l'offre OBS, Cloud, VPN, sécurité, conseil... »

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC Orange attend du progrès technologique qu'il s'accompagne d'un progrès social en améliorant les conditions de travail, et d'une totale transparence vis-à-vis des utilisateurs.

[Rien de tel] dans l'accord où une fois de plus, le numérique est considéré comme inéluctable, un progrès « de facto », sans jamais faire référence à la principale motivation de la Direction : le gain de productivité qu'elle en attend... Il n'est jamais envisagé de partager ce gain avec les personnels en retour de leurs efforts individuels et collectifs pour s'adapter, de plus en plus vite, à cette transformation [...]

Pour la CFE-CGC Orange, la transformation numérique doit se faire au profit de tous : [...] notre livre blanc « [Enjeux de la numérisation de nos vies](#) », [a] mis en évidence que [...] nous ne sommes qu'au début d'une transformation sans précédent de notre société [...]. C'est maintenant qu'il importe de questionner le progrès technologique pour qu'il soit partagé par tous, au profit de tous.

La CFE-CGC Orange n'a donc pas adhéré au texte d'un accord qui considère que déjà les jeux sont faits, et qui renvoie chaque salarié à ses responsabilités et à ses risques... sans indiquer clairement quelles sont les données collectées, les buts poursuivis, les limites d'usage, et les éventuelles sanctions encourues.

► [Notre communiqué de presse sur le sujet](#)

► [notre intervention intégrale](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES septembre 2016 : [accord et transfo digital](#)

Projet de plan de formation 2017 de l'UES Orange

✓ information / consultation

Indicateurs clés du plan 2017

- baisse de 2,6% des heures de formation par rapport au plan 2016, mais baisse inférieure à celle des effectifs.
- d'où progression du nombre d'h moyen par salarié vs. plan 2016 : 32,1 vs. 30,7,
- taux d'accès à la formation maintenu à 84%,
- dépenses de formation : 6% de la masse salariale.
- Catégorie I (maintien et évolution des compétences) = 52 % des heures prévues.
- Catégorie II (acquisition ou certification de nouvelles compétences dans le cadre du parcours pro.) = 48%.

Analyse de la CFE-CGC

Les 160 pages de ce document extrêmement riche, tout comme les 6% de la masse salariale qui, bien qu'en dessous des 6,8% de 2012, restent à un niveau élevé versus des entreprises comparables, témoignent des efforts qui sont entrepris.

Pour autant, globalement, le nombre d'heures de formation continue de diminuer et l'effet augmentation du nombre d'heures moyen par salariés ne s'explique que par une très forte baisse de nos effectifs.

Espérons dans ces conditions que la charge de travail qui pèsera sur ceux qui restent leur permettra d'accéder à ces heures de formation, ce qui explique peut-être pourquoi le taux

d'accès à la formation à 84% n'est pas revu à la hausse cette année alors que l'objectif à 3 ans est de 95%.

La CFE-CGC salue la volonté de doubler le nombre des heures consacrées à la sensibilisation de l'ensemble des personnels à la culture et usages digitaux, (un visa Piazza Manager et un visa Piazza RH voyant d'ailleurs le jour en 2017)... Elle tient cependant à alerter formellement sur ce que les différents badges et visas déployés sur Piazza ne peuvent en aucun cas être assimilés à des acquisitions de compétences ou qualifications, et ne constituent rien d'autre qu'un dispositif de « gamification » visant à renforcer l'usage de cette plateforme. Enfin, la CFE-CGC rappelle que dans un contexte tendu, les objectifs de l'entreprise, pour légitimes qu'ils soient, exercent quotidiennement une pression forte sur des salariés qui vivent ou ressentent intensément les changements organisationnels de l'entreprise, et considère que l'effort de formation consenti devrait être, à ce titre, nettement plus ambitieux.

Vote des élus

Pour : 0

Contre : CFDT, CGT, FO, SUD

Abstention : CFE-CGC, CFTC,

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES septembre 2016 : [plan de formation 2017](#)

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange
au CCUES

Élus

- Georges Beauvais (SCE)
- Maxence d'Eprenesnil (IMTW)
- Noël Fayeaux (DO Centre Est)
- Franck Legras (DO Ile de France)
- Frédérique Limido - Milesi (FS&F)
- Franca Lostys (Orange France Siège)
- Eric Picot (DO Normandie Centre)
- Christian Simon (DTSI)

Représentant syndical

- Philippe Vidal

Commissions CCUES

- ASC : Nadine Barthélémy & Franca Lostys
- DOM : Jérôme Goulard
- Economique : Noël Fayeaux
- Egalité pro : Véronique Garnier
- Emploi formation : Maxence d'Eprenesnil
- Entreprise : Catherine Juncarol
- Handicap : Eric Picot
- Logement : Sébastien Méry
- Marchés : Eric Picot (Président)
- Orange France : Amand Chaumeil & Kathleen Beaude
- R&D : David Couchon
- RSI : Jean Pierre Testi
- Vente, Marketing & Services : Franck Legras

Les documents présentés par la Direction et mis à votre disposition dans le cadre de ce compte-rendu sont **strictement confidentiels et placés sous votre responsabilité.**

Les adhérents et représentants de la CFE-CGC Orange peuvent y accéder après identification dans Alfresco.

SOS Alfresco

- J'ai perdu mon mot de passe : webmaster@cfecgc-orange.org
- J'ai besoin d'une formation : yvesalexandre.julien@orange.com
- Je souhaite ouvrir un site de partage : helene.marcy@orange.com



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



Retrouvez nous sur www.cfecgc-orange.org/ccues/

CFE-CGC Orange - 12, rue Saint Amand – 75015 Paris Cedex 15