



# l'essentiel du CCUES

Ordre du jour  
14 et 15 février  
2017

Projet d'évolution de l'activité Front du « 118 712 ».....	1
L'expertise Réseau.....	1
Santé au travail, évolutions législatives, réglementaires : mise en œuvre.....	2
Pilotage par l'expérience client et Part Variable Commerciale associée.....	3
Point de fonctionnement.....	4

## Projet d'évolution de l'activité Front du « 118 712 »

✓ Information en vue d'une consultation (document confidentiel)

L'évolution des comportements d'achat, des usages et l'accélération de la digitalisation transforment durablement les activités et marchés traditionnels d'Orange. Le service de renseignements téléphoniques (118712) connaît ainsi une décroissance continue depuis 2013.

Les efforts de l'Entreprise pour maintenir l'activité ne résistent pas à la tendance structurelle, Orange a l'ambition d'anticiper les effets d'attrition du marché afin d'accompagner au mieux les personnels concernés.

### Le document présente :

- Le contexte économique et l'évolution du marché,
- Le volet RH du projet : données sociales, dispositif d'accompagnement RH et prévention des risques...
- Le calendrier prévisionnel et le suivi de mise en œuvre.

### Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC, sera très attentive à ce que la mise en œuvre du dispositif d'accompagnement des personnels soit à la hauteur de ce qui a été présenté.

La fermeture de cette activité « historique » n'est en rien anodine, et sera même vécue comme un deuil par celles et ceux qui ont eu à subir tant d'allers et retours quant à son devenir... et il faut remercier celles et ceux qui furent au cœur de notre métier de la mise en relation téléphonique sans en avoir jamais eu la reconnaissance.

► Voir aussi [« essentiel 118 712 »](#)

### Documents présentés (voir Alfresco)

- [évolution de l'activité Front du 118 712](#)

## L'expertise Réseau

✓ Présentation par le cabinet Sécafi

**État des lieux de la Boucle Locale Cuivre (BLC)**, politique de maintenance préventive / état du réseau, et constats économiques.

### Quelques observations :

- Si la BLC s'est améliorée depuis 2015, un défaut de maintenance persistant entraînerait une dégradation exponentielle de l'état du réseau. À noter cependant que la probabilité de rupture de service a plus que doublé si l'on considère le long terme (années 90).
- Les experts de la BLC sont de moins en moins nombreux dans les UI (la compétence s'est généralement formée lors de la construction réseau).
- Pour mettre à niveau la BLC partout où cela serait nécessaire au regard des mesures de QBL, ce sont les CAPEX maintenance préventive qui devraient être augmentés, et de manière différenciée selon les UI.
- Outre la limite budgétaire, un frein réside dans la capacité des UI à gérer cette maintenance.

- Les ressources limitées en pilotage et en exécution des travaux constituent un frein à la mise à niveau optimum de la maintenance préventive.
- Les contraintes budgétaires sont déterminantes dans les choix de maintenance des UI
- Il n'y a pas d'analyse comparative objective du coût d'une intervention assurée par la FAT interne et celui de la sous-traitance.
- Pour remédier au manque de maîtrise en production et SAV pour la fibre, quasi-complètement sous-traités, orange a décidé d'accroître la part de la Force Au Travail (FAT) interne dans la FAT globale à 20%
- La décréue des effectifs de l'intervention rend nécessaire le renforcement quantitatif de la FAT interne ainsi que la polyvalence de ses compétences pour pouvoir retrouver de la maîtrise dans la relation client et dans le déploiement et l'exploitation du réseau.

## Enjeux et pistes d'étude

Deux points dans l'organisation de la BLC suggèrent des améliorations :

### Outils et métiers

- Il existe un travail continu de développement d'outils et de compétences, comme par exemple l'arrivée de nouveaux robots pour une boucle locale cuivre menacée d'extinction progressive il y a peu. Même limités, ces investissements concourent à l'amélioration de la QS, sans qu'il soit possible de la mesurer directement autrement que par le biais des signalisations
- L'articulation curatif-préventif ne fait pas l'objet de définitions de meilleures pratiques ou de standards communs. D'où des situations de « maîtrise de la BLC » qui restent hétérogènes d'une DO à l'autre.

### Concertation, cohérence :

- Pour certains des interlocuteurs, l'arrivée du FTTH développe d'autres pratiques, sans concertation apparente avec les équipes cuivre des UI, alors que les parties Fibre et Cuivre sont de plus en plus imbriquées dans la Boucle Locale.
- Dans l'organisation de la transition du cuivre vers la fibre, il manque une vision donnant une cohérence à l'ensemble des UI, au moins en termes d'homogénéisation des pratiques.

**Volet prospective et transformation des réseaux :** analyse des SDN ou software defined network, NFV ou network functions virtualisation et CPE pour customer-premises equipment, RIP (réseaux d'initiative publique) et THD... Stratégie et objectifs de la Direction, sécurité, contexte réglementaire et institutionnel.

### Premiers éléments de conclusions

La virtualisation se pose bien au niveau du réseau avec un plan de migration élaboré ou du moins fortement anticipé :

- généralisation des offres VPN vers le Grand Public,
- « network slicing » : partitions du réseau-général en autant de réseaux clients paramétrant eux-mêmes leurs standards de services.
- organisation distincte pour le réseau supportant le Service Universel.

Les activités du Groupe en matière de réseaux sont d'abord guidées par des évolutions technologiques rapides mais également par un cadre réglementaire instable et en

contradiction avec la longue durée des investissements que le Groupe doit consentir.

Plusieurs non-dits :

- L'activité Wholesale est bien identifiée comme activité à potentiel, la faible valeur ajoutée s'appuyant sur des coûts encore plus faibles permet de garantir des marges appréciables ;
- Les « activités à potentiel », liées à l'IT, sont confiées à des équipes aux effectifs très limités en nombre, qu'ils s'agissent de celles sur la virtualisation ou de la sécurité ;
- L'analyse des métiers est cantonnée à des fiches de postes qui identifient des fonctions mais pas des savoir-faire
- L'analyse de compétences est faite, mais au travers de missions confidentielles dont les rapports ne sont pas lisibles par les principaux intéressés.

## Analyse de la CFE-CGC

La stratégie du Groupe concernant la BLC après 2020 est rien moins que claire et plusieurs éléments donnés au fil des 2 rapports se contredisent !

Il faut constater le quasi-abandon du groupe sur l'entretien et la prévention de la BLC (pas de cartographie de la qualité, pas d'historique de la gestion des poteaux, pas de lien entre signalisations et pannes électriques et qualité du support pour le transport d'informations)

La GPEC doit devenir native du dossier ; beaucoup de changements sur les métiers sont cités mais les conséquences et leur prise en compte y est quasi absente !

Notre réseau est ce qui fait la force de notre Entreprise et qui nous a permis de devenir ce que nous sommes (encore) ;

Mais la CFE-CGC, craint que cette force ne se transforme en faiblesse, soit en raison de facteurs endogènes (fonte des effectifs, recours à une sous-traitance comme palliatif non maîtrisé), soit en raison de facteurs exogènes comme l'ARCEP qui semble développer une détestation véritable à l'égard d'Orange, au seul motif que notre Entreprise aurait pour défaut majeur d'être issue d'un ancien monopole

► Voir aussi [« essentiel expertise réseau »](#)

### Documents présentés (voir Alfresco)

- expertise réseau [partie 1](#), [partie 2](#)

## Santé au travail, évolutions législatives, réglementaires : mise en œuvre

- ✓ information sur ce qui change chez Orange suite à la mise en œuvre de la Loi « Travail », entrée en vigueur le 1er janvier 2017.

### Suivi individuel des salariés chez Orange

- le suivi médical périodique et systématique évolue vers un suivi individualisé de l'état de santé de chaque salarié en fonction de critères déterminés par les textes ;
- les modalités de ce suivi sont déterminées par le médecin du travail et mises en œuvre par lui ou, selon les caractéristiques du poste de travail, sous son autorité par un autre professionnel de santé (PS) ;

- le cadre réglementaire large permet des scénarios très divers et l'entreprise souhaite une harmonisation des pratiques en la matière.

### Les préconisations :

**À l'embauche :** visite par le médecin du travail avec une exception possible pour le personnel n'ayant pas vocation à rester dans l'entreprise, CDD, apprentis...

C'est à l'embauche que s'établit la relation de confiance avec le médecin du travail ; que le médecin détermine le fond et la forme du suivi individuel postérieur ; que se crée le dossier médical en Santé Travail.

**Suivi individuel** : suivi avec le service de santé au travail tous les 2 ans avec 2 scénarios possibles :

- suivi médical tous les 2 ans
- suivi/visite médical(e) tous les 4 ans et visite intermédiaire à 2 ans par un Professionnel de Santé

Ce rythme permet d'assurer au médecin une bonne connaissance de l'état de santé d'un collectif et c'est une solution unique claire et compréhensible, s'adaptant à tous les cas prévus par les textes.

## Analyse de la CFE-CGC

En supprimant pour les salariés, les visites avec les médecins du travail, les décrets d'application entrés en vigueur au 1er janvier ont supprimé les visites d'embauche et systématiques mettant ainsi fin au dispositif clé d'une médecine moderne que constitue la prévention individuelle !

Pour la CFE CGC, c'est un déni complet de l'émergence des risques psychosociaux et organisationnels, de l'émergence des

suicides et de la détection des burn-out : les salariés dont la situation de travail ne présente pas un risque pour la santé avéré et mesurable (sic) ne connaîtront plus leur médecin du travail et n'auront donc pas l'idée de se confier à celui-ci.

La loi supprime également la prévention collective en entreprise puisque le médecin du travail ne disposera plus des indicateurs pour alerter les Directions et les CHSCT sur les risques qu'il aura détectés lors du colloque singulier avec le salarié.

Dès lors, la CFE-CGC Orange salue les efforts mis en œuvre au sein de notre entreprise - sensibilisée davantage qu'aucune autre aux conséquences délétères du stress et du burn-out - d'un dispositif qui apparaît plus ambitieux que la loi en matière de protection et de prévention de ses personnels.

La CFE-CGC demande néanmoins que les modalités des 2 scénarios pour le suivi individuel soient clairement explicitées.

Documents présentés (voir Alfresco)

- [présentation loi travail santé](#)

## Pilotage par l'expérience client et Part Variable Commerciale associée

- ✓ Information sur le bilan du test 2016 et présentation en vue d'une consultation sur le projet d'évolution de la P V C

« Après 1 an de tests, il est nécessaire de concrétiser la mise en œuvre du Pilotage par l'Expérience Client dès 2017 en adaptant le modèle de rémunération actuel et en imaginant un modèle PVC cible suffisamment souple/évolutif en cohérence avec Essentiels2020 pour préparer les enjeux de demain ».

Le projet d'évolution vise donc à renforcer le poids de la satisfaction clients, levier majeur d'une expérience client exemplaire, dans les indicateurs de PVV

### Scenario cible envisagé, celui de la PVC cible 2020

- Business et SAM\* corrélé avec le même poids 50% business, 50% SAM
- Progressivité des SAM en fonction de leur degré d'atteinte
- une enveloppe unique : 50 % SAM, 30 VIP\*, 20 OPC\*
- profils concernés : CC\*, RB/RE/Rba\*, RP/RS\*, CT\*/Coach ; 10 216 collaborateurs

### PVC cible 2020 déployée en 2 étapes :

**Lot 1 → T3 2017** : + de SAT : 50% Sat / 50% business ; + de collectif : poids VIP / OPC ; + de simplicité

**Lot 2 → En 2018** : Progressivité des SAM ; automatisation des résultats de SAM

### Bénéfices du scénario PVC cible :

- conformité avec essentiels 2020 avec plus de poids sur l'expérience client (50% vs 30% dans la PVC actuelle)
- évolution sans changement majeur de l'outil PVC par rapport à l'existant et reprise des éléments/ingrédients qui ont fait l'unanimité durant les tests
- souplesse suffisante pour réagir au contexte marché et aux nouveaux enjeux de demain
- stabilisation en parallèle de l'outil PVC pour de meilleures conditions d'utilisation au bénéfice des collaborateurs

Les mêmes modifications sont prévues pour la PVC des managers.

### Évolutions PVC prévues en 2018 (lot 2 de la PVC cible)

- Objectif poursuivi : introduire la progressivité des SAM
  - fonctionnalité plébiscitée dans le cadre des tests

- vise à rémunérer les SAM en fonction de leur degré d'atteinte
- vise à sortir du mode binaire atteint / non atteint actuellement en vigueur
- a pour objectif de favoriser une dynamique de progression dans le travail des SAM
- permet aux managers d'accompagner les CC et de travailler progressivement la montée en compétence et les plans d'actions
- Prérequis : stabilisation de l'outil PVC (en 2017), la progressivité des SAM, modification structurante de l'outil PVC, devant se faire sur un outil stabilisé en termes de performances.

### Glossaire

**CC** : Conseiller Client ; **CT** : conseiller technique ; **OPC** : Offres Prioritaires Collectives (indicateur commercial prioritaire) ; **RB** : responsable boutique ; **Rba** : responsable boutique adjoint ; **RE** : responsable d'équipes ; **RP** : responsable plateau ; **RS** : responsable service.

**SAM** : Satisfaction, Accompagnement et Multicanalité : indicateurs internes et externes (sondages) mesurant l'expérience client et la digitalisation

**VIP** : Valeur Individuelle Pérenne (VALO = nombre de points affecté à la vente des offres et produits ; dépend de la valeur financière de chaque offre).

## Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC regrette que, munie d'une feuille de route somme toute limpide, à savoir « l'adaptation du modèle de part variable commerciale GP à la réalisation d'une Expérience Client de qualité », la Direction fasse toujours preuve d'autant d'imprécisions, voire d'indécision.

Pour autant, les éléments clés que nous partageons figurent dans cet avant-projet. Nous sommes dorénavant dans l'attente d'une PVC enfin conforme.

► Voir aussi [« essentiel pilotage PVC »](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- PVC [bilan des tests](#) et PVC [évolution](#)

# Point de fonctionnement

**Résolution soumise au vote** : mandatement du secrétaire du CCUES vs contentieux OFS :

« Les élus du CCUES ORANGE constatent que depuis le début de l'année 2016, le CE OFS a cessé de verser la moindre somme au CCUES au titre de sa participation à son budget de fonctionnement. Par assignation du 4 novembre 2015, le CCUES a attiré le CE OFS devant le Tribunal de Grande Instance de Créteil pour obtenir le versement des sommes dues par le CE OFS.

Après de nombreux échanges et à seule fin de retarder le jugement, le CE OFS a soutenu devant les juges par conclusions communiquées le 10 janvier 2017 que le Secrétaire du Comité n'avait pas le pouvoir de représenter le CCUES dans le cadre de l'instance engagée plus d'un an auparavant. À seule fin d'éviter tout débat à ce sujet, il y a lieu de confirmer le mandat donné au Secrétaire du CCUES.

Les élus du CCUES réunis le 14 février 2017 confirment le mandat confié à son Secrétaire, comme le stipule le Règlement Intérieur, pour agir en justice à l'encontre du CE OFS afin que celui-ci contribue à hauteur de 9.5 % de sa subvention de fonctionnement au budget de fonctionnement du CCUES pour les années 2016 et 2017. »

## Analyse de la CFE-CGC

Alors que nous sommes dans le cadre d'une procédure contentieuse, la délégation CFE-CGC n'a pu s'empêcher de sourire à la lecture attentive de cette résolution.

Ainsi donc, demander le respect d'une instance, et du règlement intérieur qui la régit, reviendrait à ralentir la justice... Comment ne pas sourire en effet puisque nous nous trouvons en fait dans le cadre d'une procédure que le CCUES n'a jamais validé !

Au-delà de considérer cette résolution comme totalement illégitime au regard de notre RI, la délégation CFE-CGC vote CONTRE et appelle à :

- Un retour à la raison, plutôt qu'une course poursuite à la confrontation,
  - Un respect strict du règlement intérieur de notre instance,
  - Un respect des prérogatives des CE, et de leurs élu(e)s...
- Et pourquoi pas un changement d'avocat, ce denier, à l'évidence, donnant de bien mauvais conseils...

Voir aussi [« essentiel mandatement »](#)

## Vote des élus

Pour : CFTD, CGT, STC, SUD, FO

Contre : CFE-CGC

Abstention : CFTC

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 Bradesi (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 : Franck Legras
- Handicap : Eric Picot
- Logement : Sébastien Méry
- Marchés : Eric Picot (Président)
- Orange France : Amaud Chaumeil & Kathleen Beaudé
- R&D : David Couchon
- RSI : Jean Pierre Testi
- Vente, Marketing & Services : Catherine Juncarol

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](mailto:webmaster@cfecgc-orange.org)
- J'ai besoin d'une formation : [yvesalexandre.julien@orange.com](mailto:yvesalexandre.julien@orange.com)
- Je souhaite ouvrir un site de partage : [helene.marcy@orange.com](mailto:helene.marcy@orange.com)



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



Retrouvez nous sur [www.cfecgc-orange.org/ccues/](http://www.cfecgc-orange.org/ccues/)

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