



Déploiements de COME et Delivery du crash program au crash du programme ?

Le nouveau baromètre salariés
un questionnaire... sans les questions qui fâchent !
...retrouvez nos analyses et tous les autres sujets dans...

l'essentiel du CCUES

Ordre du jour
17 et 18
octobre
2017

Plan Schéma Directeur de l'Immobilier	1
Politique sociale de l'entreprise : plan de formation 2018.....	2
Déploiements de COME (Convergence Marché Entreprise) et de Delivery	3
Le baromètre salariés.....	4
Politique RSE de l'entreprise	4

Déclaration préalable

Aujourd'hui s'ouvre la dernière séance de la mandature 2014-2017 du CCUES, et si, un peu comme l'hirondelle annonce le printemps, une fin de mandature annonce une période d'élections, la CFE-CGC ne souhaite pour autant pas que ce vote automnal soit perverti par des pratiques pouvant s'apparenter à un manque de neutralité, voire à de la déloyauté de la part de la Direction pour l'une ou l'autre des parties en présence.

Nous sommes en effet très surpris de voir qu'à quelques jours des prochaines élections, notre P-DG et la Présidente du CCUES participent à une table ronde organisée par l'une des organisations syndicales sur le thème « la place du syndicat dans l'entreprise »...Pourquoi pas « la place que souhaite la Direction, pour ce syndicat, dans notre entreprise ».

Nous voulons croire qu'il s'agit d'une simple erreur d'appréciation et ne doutons pas qu'en annulant sa participation à ce qui n'est ni plus ni moins qu'une Heure d'Information Syndicale électorale, la Direction saura faire preuve de toute la neutralité à laquelle elle se doit en cette période de campagne.

Pour conclure, si l'ensemble de la délégation CFE-CGC souhaite saluer tous les élus et RS de cette mandature, elle espère être encore plus nombreuse sur ces chaises pour vous retrouver lors de la prochaine.

Plan Schéma Directeur de l'Immobilier

✓ Information

Point sur les SDITS

Périmètre Ile de France

Points sur les immeubles Sirius, Levallois-Perret Pereire, les projets Bridge, Cœur Défense, les regroupements sur Orange Village, Villejuif, Laborde et le remplacement de Guyancourt / Montigny le Bretonneux.

Périmètre Nord Est

Réflexion globale sur la plaque de Nancy (Vandoeuvre, St Georges et St Max), et les plaques de Belfort, Épinal, Besançon, libérations des sites Dejean et St Maurice à Amiens, Pont St Marie ou Croncels à Troyes, réflexion pour libération de St-Lazare à Beauvais et Béthune Lamartine, densification de Blondel (Chaumont) pour libération de Beugnot et Chagall...

Périmètre Sud Est

1ere phase de mise en œuvre de Lyon 2020, lancement Schéma Directeur de Grenoble, solution de réimplantation pour Meylan, site dit « SH3 » de l'Isle d'Abeau pérennisé, site des Bughes (Clermont Ferrand) prolongé à 2020, divers projets sur Valence, Toulon, Draguignan, Nice, Chambéry, Bastia, Schéma Directeur de Marseille, Sophia Antipolis...

Périmètre Sud-Ouest

Travaux sur les SDIT Bordeaux, Limoges, Pau, Toulouse, Montpellier

Périmètre Ouest

Travaux divers sur Le Havre, Dieppe, Évreux, Alençon, Orléans, Tours, Blois, Bourges, Saint-Brieuc, Morlaix Poulfanc, Rennes, Vannes, Nantes, Donges, et SDIT sur Le Mans, Cholet, La Roche-sur-Yon...

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC regrette le manque d'approfondissement de certains items qui auraient donné plus de consistance à ce point d'étape : les éléments qui motivent les SDIT sont peu décrits, non plus que le lien entre les principes d'un SDIT et la déclinaison de la stratégie au travers d'essentiels 2020, la promesse Orange, la démarche itérative, les standards retenus ainsi que les évolutions des métiers.

Enfin, ce point d'avancement reste muet sur le volet social : pas de cartographies des impacts avec risques et opportunités ni de bilan chiffré associé, au-delà des gains en termes de loyers... La partie concernant l'amélioration des conditions de travail fait aussi défaut.

► voir aussi essentiels [SDIT](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Schémas Directeurs Immobiliers](#)

Politique sociale de l'entreprise : plan de formation 2018

- ✓ Information sur le plan de formation 2018 et consultation sur le bloc 3 :

Plan de formation 2018 :

- 1 Permettre à chaque salarié de maintenir, développer et faire reconnaître ses compétences,
- 2 Garantir les compétences utiles pour soutenir la stratégie « Essentiels2020 »,
- 3 Sensibiliser et former tous les salariés à la culture digitale et aux usages digitaux,
- 4 Soutenir l'évolution du modèle managérial et faire vivre une expérience manager réussie,
- 5 Développer les compétences transverses pour augmenter l'employabilité et l'engagement de tous les salariés dans leur environnement professionnel actuel et futur

Indicateurs

- Les heures de formation baissent de -5,48 % par rapport au plan 2017, en lien avec la baisse des effectifs.
- Le nombre d'heures moyen par salarié augmente par rapport au plan 2017 de 1,56% pour atteindre 32,6 heures/salarié.
- Un taux d'accès à la formation maintenu à 84% (conformément aux engagements de l'accord GPEC).

La répartition des formations par catégories a été affinée dans le cadre de la mise en œuvre de la définition de l'action de formation chez Orange.

Les critères de classification ont été précisés et des ateliers destinés aux acteurs de la formation ont permis la fiabilisation des catégories de formation.

19% catégorie 2 (dév des compétences), 81% catégorie 1 (adaptation au poste de travail, évolution de l'Emploi et maintien dans l'Emploi)

La baisse du volume des formations transverses au profit des formations métier s'explique par le transfert des formations santé et sécurité strictement liées au métier vers les formations métier pour un volume de 131 025 heures. (par exemple: CACES, habilitations électriques, nacelle).

En pro-forma la répartition des formations par axe reste stable par rapport au bilan 2016 et au plan 2017 : métier : 70% / transverses : 21% et management : 9%

Recueil d'avis sur la politique sociale de l'entreprise Bloc 3 :

- Bilan formation 2016 (CCUES des 16 et 17 mai 2017)
- Rapport PEC bilan 2016, incluant les données alternance et temps partiel (CCUES des 16 et 17 mai 2017)
- Taxe d'apprentissage 2017 (CCUES des 13 et 14 juin 2017)
- Bilan logement 2016 (CCUES des 29 et 30 août)
- Politique Diversité : Rapports 2016 sur le handicap et sur la situation comparée d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (CCUES des 29 et 30 août)
- Plan de formation 2018 (CCUES du 17 octobre)
- Bilan social et des heures supplémentaires 2016 (transmis en juillet 2017)

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC déplore l'absence d'articulation entre la GPEC et le plan de Formation. On voit clairement que les formations présentées ne sont pas liées à des métiers / fiches de poste existants. L'association inverse est également manquante : les métiers ne pointent pas sur des formations présentées comme

des « UV », des socles de compétences établissant des prérequis à la tenue d'un métier.

Comment peut-on définir un plan de formation pertinent lorsque l'entreprise peine à définir les métiers d'avenir ?

L'entreprise se doit dans l'Accord GPEC d'identifier les métiers dits « en tension, ou les métiers critiques » et y répondre efficacement. Or, non seulement ces métiers ne sont pas toujours identifiés mais leur niveau de tension est systématiquement manquant. L'absence d'information concernant les formations associées à ces métiers en tension est pareillement inquiétante, et l'entreprise devrait mieux faire connaître aux salariés les formations permettant de monter en compétence sur lesdits métiers.

Aujourd'hui, sur 85 000 effectifs actifs, on a moins de 2 500 salariés à former en parcours ou cursus certifiant. C'est immensément faible, d'autant plus que nous ne savons pas si ces parcours sont développés justement sur des métiers d'avenir ou en tension.

Enfin, nous constatons que dans beaucoup de cas, les charges d'employabilité et leur pendant « formation » sont désormais renversées, ce que la CFE-CGC dénonce avec force. L'entreprise transfère sa responsabilité sur les épaules des salariés, et ne respecte pas l'article L6321-1 par lequel « l'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail ». On peut y faire précisément référence notamment en soulignant la sémantique de responsabilisation utilisée par l'entreprise lorsqu'elle choisit de commencer toute démarche de formation par un « je » pour désigner les actions à réaliser par le salarié. Le rapport classique de « subordination respectable » est cassé au profit d'une fausse égalité entreprise-salarié. Dont acte.

► Voir aussi essentiel [plan de formation](#)

Concernant le vote sur le bloc 3, il est demandé aux élu(e)s aujourd'hui de rendre un avis global allant du bilan formation 2016 présenté en mai dernier, jusqu'au plan de formation 2018 présenté ce jour, en passant par des objets aussi divers que le bilan logement, le rapport PEC, la politique diversité...

Si sur plusieurs sujets, il a pu arriver à la CFE-CGC d'exprimer quelques satisfécits, mâtinés néanmoins d'interrogations diverses, lorsqu'il s'est agi de constater lors de la présentation de bilans que ceux-ci étaient peu ou prou conformes aux prévisionnels comme le bilan sur la Taxe d'apprentissage 2016 présenté en Juin, ou encore le bilan logement ou handicap d'Aout); il n'en a pas été de même, loin de là, s'agissant par exemple du bilan sur la situation comparée d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, ou encore sur les problèmes de fond qui demeurent de façon alarmante année après année s'agissant des sujets sur l'emploi et le renouvellement des compétences.

Pour la CFE-CGC il n'est pas aisé d'exprimer un avis de global sur l'ensemble de ces sujets, sur lesquels par ailleurs nous nous sommes déjà exprimés lors de leurs présentations.

Vote des élus sur le bloc trois

- Contre à l'unanimité

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Plan de formation 2018](#)

Déploiements de COME (Convergence Marché Entreprise) et de Delivery

✓ Point à date

COME

Le programme COME, CONvergence Marché Entreprise, objet de plusieurs informations et points d'étape depuis sa première présentation en octobre 2012, vise à transformer de bout-en-bout les processus métiers, du devis à la facturation, sur le marché Entreprises France (métropole) pour les offres mobiles et convergentes des clients des marchés E, PME et PRO (à venir), et à répondre à 3 enjeux majeurs pour Orange ; faire face à l'évolution de l'activité « convergence » dans un contexte de décroissance naturelle des effectifs ; être plus réactif vis-à-vis de la concurrence dans le cadre des lancements d'offres ; améliorer l'expérience clients et utilisateurs...

Généralisation de COME :

Plus de 200 formateurs et de 1 100 utilisateurs formés à COME en amont des 2 vagues de généralisation avec un bon niveau de satisfaction

- Toutes les entités impactées par la deuxième vague de migration formées pour le 21 fév. 2017
 - 80% Satisfaction Formation Formateurs
 - 85% Satisfaction Formation Utilisateurs

Bilan post-généralisation vague 2 à fin avril 2017

Quelques plus : meilleure appropriation des utilisateurs ; capitalisation des utilisateurs sur les enseignements de la première phase ; factures émises dans les délais attendus et taux d'erreur conforme à celui des autres SI ; SBU en mesure de répondre au fil de l'eau aux sollicitations...

Trop de moins : soutiens locaux trop fortement sollicités ; SBF actuellement pas dimensionné pour répondre à la volumétrie de tickets journaliers et d'escalades, ce qui affecte la satisfaction clients ; lenteurs applicatives ponctuelles et irrégulières ne favorisent pas l'acceptation de COME ; bien que des actions aient été menées pour traiter les commandes en erreur (cellule dédiée, e-chat, ticketing dédié pour les commandes SAV, etc.), les délais de traitement restent longs vu du métier et du client et le dispositif doit encore être amélioré.

« L'ensemble de ces problèmes génère un contexte social tendu »

Suite aux difficultés rencontrées lors de la généralisation en particulier sur la chaîne d'assistance, un plan spécifique « Confiance SIIE » a débuté le 15 mai 2017, avec pour objectif de restaurer la confiance des utilisateurs autour de 5 grands volets, soutien terrain, sécurisation du fonctionnement au quotidien, difficultés terrains, version applicative et communication...

Plan associé à 2 décisions « structurantes » : pas de migrations massives de clients dans COME avant la stabilisation de SIIE et report du projet « COME en Boutiques pour les clients Pros » d'un semestre (initialement prévu en mars 2018) afin de prioriser les évolutions...

Delivery

Le modèle Delivery propose un traitement en mode affaire associant trois typologies de métiers : le Responsable Affaire Client (RAC), le Responsable Projet Client (RPC) et le Chargé de Production (CP), en 3 étapes :

Étape 1 : régionalisation de l'activité :

Étape 2 : évolution de l'interface Vente / Delivery

Étape 3 : évolution interface Delivery/Intervention ; il s'agit principalement de la reprise, dans sa relation client, du pilotage de l'intervention par le RAC dans le respect des exigences juridiques et réglementaires, d'équité entre opérateurs ; en autonomie et en confiance dans son interface avec les UI (outillage, normalisation des échanges).

Étape 3 déployée à 100% sur OWF, 80% sur FBO et 30% sur DEF.

Prise en compte du bilan de l'étape 2 sur le dispositif de montée en compétence de l'étape 3

- Co-construction réalisée avec les soutiens nécessitant d'être en proximité des phases pilotes : dispositifs de montée en compétences co-construits avec les unités en parallèle du pilote opérationnel afin de tenir compte directement des retours des salariés.
- approche pédagogique jugée trop théorique : sessions de formation davantage axées sur une mise en pratique de l'apprentissage : tout apport « théorique » est complété par une mise en pratique
- formateurs externes de l'étape 2 : suite aux différentes remontées, formations de l'étape 3 réalisées par les soutiens locaux.
- montée en compétences des soutiens trop rapprochée de celles des RAC : pour l'étape 3, formation des soutiens anticipée afin de leur laisser le temps de l'appropriation, de la mise en pratique avant de la décliner auprès des RAC
- temps de réactivité et d'adaptation des remontées suite aux sessions de formation : réalisation par les soutiens locaux des formations auprès de chaque entité nécessite une plus grande réactivité des équipes nationales. Les remontées salariés d'amélioration / d'adaptation sont prises en compte et déclinées plus rapidement que sur l'étape 2.

Analyse de la CFE-CGC

Delivery nous de COME !

Si une reprise en main sérieuse du projet est nécessaire pour que l'aventure humaine vécue par les salariés Delivery soit à la hauteur de l'expérience incomparable que nous voulons pour nos clients, il convient de s'interroger, aussi bien pour COME que pour Delivery, sur la politique de sous-traitance d'Orange, qui aboutit de plus en plus régulièrement à des pertes conjuguées de compétences et de qualité des services rendus à nos clients... pertes qui se répercutent sur nos équipes internes, toujours sommées in fine de résoudre ce qui n'a pas été correctement géré par les sous-traitants.

► voir aussi essentiel [COME](#) et [Delivery](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Delivery et COME](#)

Le baromètre salariés

✓ information

Un questionnaire unique pour tous, une fois par an, de 49 questions dont 1 ouverte, 100% digital (via navigateur ou mobile), dont l'objectif est de mesurer la perception des salariés sur la mise en œuvre de la promesse employeur Orange.

Le calendrier prévisionnel

06/11/2017 : lancement de la campagne, (Communication Groupe et envoi des invitations par CSA par mail)

Campagne de recueil : (3 à 4 relances par CSA)

26/11/2017 : fin de la campagne et mise à disposition progressive des résultats à partir du 01/01/2018

Un baromètre construit en miroir de la promesse Orange :

indicateur « garantir les compétences utiles pour demain », 11 questions + indicateur « développer notre agilité collective », 19 questions + indicateur « favoriser l'engagement de chacun », 18 questions = indicateur de mise en œuvre de la promesse (48 questions + 1 ouverte)

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC note la qualité de la présentation de ce nouveau baromètre dont le périmètre passe de 4 000 salariés interrogés 2 fois par an à une dimension internationale et sur l'ensemble du personnel.

Si une bonne partie des questions de l'ancien baromètre ont été reconduites, nous regrettons néanmoins de voir ce nouveau

baromètre allégé de certaines « questions qui fâchent » telles que l'équité et l'évolution chez Orange mais a contrario fasse la part belle à la transformation numérique sous l'angle « posez la bonne question pour avoir la bonne réponse attendue ». En effet, les questions présentées de manière « très positives » n'incitent pas franchement à mal répondre !

N'est-il pas à craindre qu'un sondage nouveau, avec des questions différentes et un périmètre salarié très élargi nous fasse perdre l'historique des réponses précédentes de nos salariés et rende impossible l'analyse de toutes évolutions de « la voix des salariés » ?

Nous regrettons par ailleurs grandement la date choisie du lancement de la campagne : le 6 novembre 2017, avec une campagne qui va se poursuivre 3 semaines, soit sur la même période que les élections professionnelles : les salariés vont être très sollicités avec le risque d'un impact sur la mobilisation pour répondre à l'une ou l'autre des sollicitations.

Un point positif à noter néanmoins pour terminer cette dernière intervention de la CFE-CGC pour cette fin de mandature : la granularité plus fine, qui permettra d'identifier plus facilement les équipes concernées si une difficulté est remontée.

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Baromètre salarié](#)

Politique RSE de l'entreprise

✓ Information

Le bilan 2016 comporte une partie auditée (Bilan, Feuilles de route, tableaux de données Environnementales, Sociales et Sociétales) arrêtée une fois par an avant l'Assemblée Générale (Juin 2017) et une partie interactive sur l'ensemble des activités qui évolue au fil des événements :

[Démarche RSE et Gouvernance responsable](#) : éthique et lutte anti-corruption, droits humains et liberté d'expression, dialogues Parties Prenantes, sensibilisation des collaborateurs à la RSE...

[Orange, opérateur de confiance](#) : accompagner nos clients dans leur vie numérique, construire un modèle d'employeur digital et humain, promouvoir notre politique d'achats responsables...

[Orange, au service du développement socio-économique](#) : lutter contre toutes les fractures numériques, développer des services essentiels innovants, soutenir l'entrepreneuriat...

[Orange, acteur de la transition écologique](#) : maîtriser nos impacts sur l'environnement, promouvoir le numérique comme levier de transformation...

Pour 2017 : mise en œuvre de la nouvelle réglementation sur le [devoir de vigilance](#) qui impose aux entreprises employant à la clôture de deux exercices successifs plus de 5 000 salariés en son sein ou 10 000 en son sein et dans ses filiales directes, d'établir et mettre en œuvre un plan de vigilance comportant une cartographie des risques, des procédures d'évaluation régulière des filiales, sous-traitants ou fournisseurs, des actions pour répondre aux risques, un mécanisme d'alerte et de

recueils des signalements et un dispositif de suivi de la mise en œuvre et d'évaluation de leur efficacité, plan mis en œuvre en 2018 et 2019...

Analyse de la CFE-CGC

De la même manière que M Jourdain faisait de la prose sans le savoir, nombre de nos collègues s'étonnent d'apprendre que leur activité de tous les jours participe de la RSE.

C'est la remarque essentielle que nous nous autoriserons sur cette présentation : le rappel qui y manque de ce que la RSE devrait être partie intégrante de la stratégie de notre entreprise, et par là même, partie intégrante de chacune de nos actions au service de nos clients, collègues, concitoyens...

Ce que ne laisse pas apparaître ce bilan quantitatif, factuel et étayé de nos activités, c'est que la RSE n'en est pas uniquement l'habillage, mais l'essence même.

Aider à cette nécessaire prise de conscience est un travail constant, qui passe aussi par le déploiement de formations plus nombreuses aux acteurs en charge de la RSE, mais aussi à l'ensemble des salariés.

À défaut, une présentation une fois par an à cette instance ne peut que s'apparenter à un passage obligé, un exercice de style, en somme, ce que la CFE-CGC ne cesse de regretter.

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Bilan RSE](#)

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous