

## SOMMAIRE

ASC (Activités Sociales et Culturelles) : budget 2023.....	1
Restauration : bilan 2022 .....	1
Orientations de l'Unité Service Clients Ile de France .....	2
Bilan HSCT et PAPRIACT .....	2

## ASC (Activités Sociales et Culturelles) : BUDGET 2023

### ✓ information

La prestation **rentrée scolaire 2023** sera attribuée sous forme de chèque cadeau dématérialisé pour des achats scolaires. Les familles dont les 2 parents sont ouvrants-droit au CSEE de la DO Ile De France peuvent prétendre à 2 prestations pour le même enfant. Le montant de cette prestation varie selon le QF, de 50 à 170€.

La présentation de la clôture des comptes 2022 permet de redistribuer le reliquat comme suit :

- **augmentation du cadeau de fin d'année adulte 2023 de 30 €** sur la dotation C'Kdo
- **augmentation du montant du compte salarié de 120 € pour les QF (Quotients Familiaux) 1 à 8 et de 90 € pour les QF 9 à 14.**

La prestation **cadeau de fin d'année enfants 2023 est reconduite** :

- pour les **enfants jusqu'à 16 ans au 31/12/2023**, il sera attribué au choix une **dotation C'kdo ou C'kdo culture d'une valeur de 50 €** via le portail Kalidéa du CSEE DO IDF.

- pour les **enfants de 17 à 18 ans inclus au 31/12/2023**, une **dotation de C'kdo culture d'une valeur de 50 €** sera attribuée via le portail Kalidéa CSEE DO IDF.

Là aussi, dans le cas où les 2 parents sont ouvrants-droit du CSEE DO IDF, l'enfant bénéficiera de 2 prestations (réglementation Ursaff en vigueur).

La CFE-CGC Orange s'est opposée une nouvelle fois au calcul des prestations ASC basé sur le Quotient Familial qui n'offre pas le montant que chacun serait en droit de se voir attribué en fonction de son échelon ou grade. La CFE-CGC Orange a toutefois voté **POUR** l'augmentation du cadeau de fin d'année adulte et la dotation rentrée scolaire.

## RESTAURATION : BILAN 2022

### ✓ information

La concentration des salariés dans des campus et l'attribution de titres restaurant ont accéléré la désertification des lieux de restauration collective et la mise en place du télétravail vide certains sites en fin de semaine. Ainsi, 80 restaurants Orange ont fermé en 3 ans, et l'accord 2019 prive les restaurants de convives en refusant d'accepter les titres restaurant alors que la réglementation les y autorise.

De plus, le système d'attribution de titres restaurant actuel exclut aussi des RIE/RIA ( Restaurants Inter-Entreprises / Restaurants Inter-Administratifs) les télétravailleurs habitant à moins de 15

minutes de trajet aller et 15 minutes retour d'un restaurant d'entreprise et les personnels des boutiques qui prennent leur pause déjeuner (souvent raccourcie) en dehors des horaires classiques.

Lorsqu'il est géré directement par les CSEE CFE-CGC Orange, le budget restauration permet d'allier restauration collective et titres restaurant et offre à tous les salariés une participation pour chaque repas...

## ORIENTATIONS DE L'UNITE SERVICE CLIENTS ILE DE FRANCE

---

### ✓ consultation

Ce dossier a pour objectif de faire un point d'étape 2 ans après la mise en œuvre de l'Unité de Service Client Ile de France (USC IDF) à la suite de la consultation en CSEE sur l'évolution des services clients Grand Public (GP) de la DO IDF (qui a eu lieu entre le 17/12/2020 et le 25/03/2021) et de donner les orientations de l'USC IDF à horizon 2023/2024.

Ce projet visait à poser au niveau de notre territoire les principes généraux relatifs :

- A la création d'une nouvelle filière métier, les Spécialistes, permettant d'assurer la prise en charge des clients les plus sensibles en capitalisant sur les initiatives engagées en SCO (Service Clients Orange) et en UAT (Unité d'Assistance Technique).

- A la mise en réseau des activités front et back, permettant de mieux lisser les activités, d'uniformiser les pratiques sur tout le territoire et de travailler la boucle d'amélioration globale.

A mi 2023, l'USC a évolué comme suit :

- Rapprochement du Département Performance et Transformation et du Département Développement Commercial pour accompagner les départements opérationnels.

- Regroupement des équipes Scripting au sein du Département Spécialistes Solution Technique, les scripts d'appels intervenant en support de l'activité d'assistance technique Home et Mobile.

En 2022, le nombre de salariés de l'USC a continué à décroître avec une baisse de 11.2% ETP en CDI pour un total de 821 CDI actifs dont 56 en TPS et 79 TPS Temps libéré et mécénat.

Le nouveau CRM (logiciel de Relation Client) Grand Public permettant de regrouper les univers Home, Mobile et Convergence nécessite une semaine de formation par conseiller client, et l'expérience a maintes fois démontré que la mise en place de nouvelles plateformes est rarement synonyme de sérénité pour les équipes.

Il n'existe aucun couplage entre les CRM Grand Public, PRO PME et celui de l'USC, et aucune volonté de les faire évoluer. 3 CRM distincts pour satisfaire nos clients !

Lors du CSEE, la CFE-CGC Orange s'inquiète de la surcharge de travail et rappelle l'importance de la mise à niveau des conseillers par une formation adaptée et évolutive qui soit évaluée par les managers lors des EIs.

## BILAN HSCT ET PAPRIACT

---

### ✓ information

La CFE-CGC Orange constate que la Direction ne met pas les moyens suffisants pour prévenir les risques sur la santé et la sécurité des salariés.

Les bilans HSCT (Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail) montrent une augmentation des accidents de travail et de trajet. La plupart n'ont pas fait l'objet d'information à la Commission SSCT, ce qui ne permet pas à ses membres d'exercer leur droit d'enquête.

On déplore que les risques psychosociaux (RPS) ne figurent pas dans les documents obligatoires (DUERP, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) et que peu de plans d'action correctifs soient mis en place dans les PAPRIACT (Programme Annuel de Prévention de Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail).

La méthodologie imposée par Orange n'a pas l'efficacité attendue, le budget alloué aux plans d'action est trop faible.

La surcharge ou sous-charge de travail restent des sujets difficiles à aborder pour les cadres, les managers et les salariés qui voient leur équipe se réduire suite aux nombreux départs non remplacés.

La CFE-CGC Orange souhaiterait que cette démarche PAPRIACT soit présentée 2 fois/an : en janvier lors de l'exercice fiscal et pour répondre aux souhaits des élus exprimés en juin de l'année précédente.

L'ensemble des Organisations Syndicales présentes à ce CSEE a voté CONTRE ce PAPRIACT, charge à l'Entreprise de présenter une version corrigée l'année prochaine.

**VOS REPRESENTANTS  
CFE-CGC ORANGE VOS**

**Élus CSE :**

**DE IDF :** Laurent BOURGEOIS  
**Parnasse :** Laurent MARTIN  
**UIA :** Laëtitia MIMOUN  
**DO MP :** Anne DESCARTES  
**DE IDF :** Cyril CORDIER  
**AD IDF :** Stéphane TOULOT

**Elus CSE Suppléants :**

**DE IDF :** Frédéric DESPRES  
**UIC IDF :** Hélène POUPARD  
**AG PRO PME :** Philippe DAGOIS  
**USC IDF :** Fathia JARDAOUI  
**UIA :** Jean-Louis JOUVANCEAU  
**AD IDF :** Amel SAIDANE

**Commissions CSE :**

**Emploi Formation Egalité pro :** Laurent BOURGEOIS & Géraldine PUILLANDRE  
**Commission Handicap :** Emmanuel PARMENTIER  
**Commission ASC :** Houda BOUSBIH & Géraldine PUILLANDRE  
**Commission Restauration :** Jésus RONDON & Marie-France SOARES  
**Commission des marchés :** Laëtitia MIMOUN  
**Projets Economie Evolution des marchés :** Philippe PECQUET & Marie-France SOARES

**Représentant syndical :** Faycel AZZABI



**CHOISISSEZ  
CEUX  
QUI  
AGISSENT !**

Retrouvez ce compte-rendu et  
les publications de votre établissement :  
<https://www.cfecgc-orange.org/do-idf/>

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

