



L'essentiel du CE Orange France Siège

Ordre du jour

Avril 2017

Rapport trimestriel emploi T4 2016 et Bilan annuel 2016	1
SST : Rapport d'activité et rapport administratif et financier	1
Bilan du plan de formation 2016	3
Rapport trimestriel d'activité T4-2016.....	4
DQSC : Evolution de la Direction de la Qualité du Service Client	3
Lyon 2020 : Point à date et suivi du projet	2
En Bref.....	5

Rapport trimestriel emploi T4 2016 et Bilan annuel 2016

✓ Rapport obligatoire

Les chiffres Clefs :

- 29 recrutements en 2016, dont 14 au T4-2016
- Effectifs stables, malgré une décroissance prévisionnelle de la GPEC ce qui inquiète la commission
- Croissance de +22% de la FAT externe (force au travail) représentant près de 14% de notre FAT globale
- 112 départs dont 80 en retraite
- 83% des effectifs sont en IDF
- L'âge moyen est de 47,9 ans
- Le taux de féminisation dépasse maintenant le 50%

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC ont interpellé la direction sur les salariés en mission (au sein de OFS ou en prêt de compétence en dehors de OFS) Les missions doivent être pilotées et accompagnées et doivent faire l'objet d'un suivi.

SST : Rapport d'activité et rapport administratif et financier

✓ Information / consultation

Les chiffres clefs :

- plus de 3700 salariés suivis par le Service de Santé au Travail, dont 110 soumis à une surveillance médicale renforcée

- Une progression de +600 salariés sur le périmètre
- 12 directions sur le périmètre, suivis par plus de 60 cabinets médicaux. (OFS en propre et en DO)
- 1500 examens cliniques réalisés et plus de 2000 examens complémentaires

Les observations du médecin rapporteur :

Le médecin note un fonctionnement en mode dégradé pour l'année 2016 :

- des problèmes de gouvernance,
- des mouvements de médecins non remplacés,
- un sous effectifs paramédical, ...

Le médecin relève des situations à risque qu'il faut mieux appréhender, comme les réorganisations, déménagements, transformation des métier.....

Les médecins dans leur conclusion indiquent être inquiets des différentes situations exposant aux conséquences des Risques Psycho Sociaux

Les élus ont entendu les alertes des médecins et ont rendu leur avis sur ce dossier au travers d'une [résolution](#) adoptée à l'unanimité, pointant les inquiétudes de la charge de travail du médecin en propre à OFS

Vote des élus : **Résolution Adoptée**

- Pour : 13 [CFE-CGC : 6, CFTC : 1, CFDT : 3, SUD : 2, CGT : 1]

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC sont inquiets des difficultés de recrutement officiellement rencontrés par OFS pour combler le poste laissé vacant par le Dr B. LECLERC depuis Aout 2016.

La charge actuelle du Dr CHAIT nous inquiète et l'activité du médecin du travail ne peut être actuellement réalisée en tout sérénité. La direction doit nous présenter rapidement des solutions, même si des entraides ont été évoquées, et doit également rappeler à chacun le rôle du médecin du travail.

Lyon 2020

✓ Point à date et suivi du projet

Les salariés OFS concernés sont actuellement positionnés sur les sites de Gambetta, Vivier Merle, Caluire, Villeurbanne Barbusse, Gailleton et Dauphiné, Tour crédit Lyonnais, Danica.

Lyon 2020 c'est : un nouveau bâtiment Sky56 et 3 bâtiments (dont 2 nouveaux) sur Lacassagne qui regrouperont environ 3200 salariés.

Compte tenu des éléments et hypothèses présentés dans le dossier, les élus du CE OFS ont demandé via une résolution que pour les sites de Calluire et Villeurbanne , les salariés OFS puissent rester sur ces sites tant que les baux ne sont pas résiliés

Vote des élus : **Résolution adoptée**

- Favorable : 12 [CFE-CGC :6, CFT :1, SUD :2, CFDT :3]
- Abstention : 1 [CGT :1]

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC font le constat que les salariés OFS impactés, notamment Calluire et villeurbanne, souhaitent rester sur leur site tant que celui-ci sera loué par Orange. Il nous parait important d'entendre les souhaits de ces salariés et d'y apporter une réponse favorable, d'autant plus que le futur site d'accueil SKY56 ne disposera pas de suffisamment de position de travail pour accueillir tout le monde en 2020.

DQSC : Evolution de la Direction de la Qualité du Service Client

✓ Information / consultation

La proposition formulée est la suivante

Pole	Effectif	Rattachement	Date
Perception Clients	18	DDMGP/DACC/DEVAS	Mai 2017
Anticipation de l'expérience Client	1	DCGP/ à préciser	Mai 2017
Qualité de Service Entreprise	2	OBS / DQSE	Mai 2017
Amélioration Continue	12	DTSI/TPM	Janvier 2018
Directeur DQSC	1	Nomination DO IDF	Avril 2017

Vote des élus : **Avis négatif**

- Favorable : 5 [CFDT : 3, SUD : 2]
- Abstention : 1 [CFTC :1]
- Défavorable : 7 [CFE-CGC : 6, CGT : 1]

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC ont émis un avis défavorable sur ce dossier.

Nous estimons que le rattachement des équipes PAC à la DTSI n'est pas pertinent et que seul un bilan (qui sera réalisé en CHSCT en Octobre 2016) permettra d'éclairer la décision proposée. Par ailleurs, le sondage réalisé auprès des équipes perception client laisse apparaître de fortes inquiétudes et nous ne voyons pas comment le rattachement proposé au sein du marketing permettra d'améliorer cette perception.

Bilan du plan de formation 2016

✓ Information / consultation

Les chiffres clefs

- un objectif dépassé à 117% : pour l'essentiel du à un manque d'anticipation de besoins des CODIRS (thématique « Enjeux Collectifs »)
- 21h de formation par salarié
- Un taux d'accès à la formation de 67% pour un objectif à 85% : le lancement d'orange Learning peut avoir perturbé l'appropriation et l'accès à la formation
- Une baisse de l'effort de formation en 2016 comparé à 2015 : une baisse de 11,4% du nombre d'heures de formation dispensée alors que les effectifs sont en baisse de 0,4

Les Thématiques de formation

- Axe B : Management → un dépassement significatif du réalisé par rapport au prévisionnel
- Axe A : Formation métier → une réalisation à 85% des prévisions, notamment lié à une surévaluation des besoins du programme « Diapason »
- Axe C : langues, développement personnel, culture digitale → un dépassement de l'objectif à 138% lié au besoin d'acculturation digitale et d'agilité

La commission formation note que le pourcentage de femmes accédant à la formation est supérieur à celui des hommes (74% vs 65%) et que plus la classification est élevée moins les femmes sont formées.

La commission déplore également que le taux d'accès à la formation décroît nettement avec l'âge et notamment à partir de 55 ans.

Le recueil d'avis sur ce bilan se fera dans le cadre du bloc 3 de la nouvelle loi travail (en Septembre 2017), cependant les élus du CE ont souhaité donner leur avis au travers d'une [résolution](#).

Vote des élus : **Résolution Adoptée**

- Pour : 11 [CFE-CGC : 6, CFDT : 3, SUD : 2]
- Abstention : 2 [CGT :1, CFTC :1]

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC déplorent dans ce bilan un déséquilibre de l'effort de formation en faveur des managers. Il est également regrettable que la thématique « Relation Client Incomparable » ne figure pas dans les thématiques alors que c'est un axe essentiel de notre stratégie.

Nous déplorons le moindre effort de formation sur la direction DMGP alors même que celle-ci a subi une importante réorganisation en 2016 et qu'elle devait s'accompagner d'un effort supplémentaire de formation.

Les élus CFE-CGC demandent que soient rajoutées à ce bilan, le bilan des actions de formations prévues pour accompagner la réorganisation DMGP 2016.

Nous aurons donc des points de vigilances sur la nouvelle organisation DNGP et les engagements de formations formulés lors des échanges.

Rapport trimestriel d'activité T4-2016

✓ rapport obligatoire

Les éléments clefs Grand Public

- Mobile
 - Progression des ventes nettes de +94K, derrière Free (315K) et Bouygues (169K)
 - Des résultats en baisse comparé à 2015 : 3^{ème} en part de conquête.
 - A noter que les ventes nettes se font plutôt sur du haut de marché (Play et Jet)
 - Taux de churn stable
 - un parc Mobile GP en croissance : 15,28 Millions de clients contre 14,92 fin 2015
- Broadband
 - Nous cédon la première place à bouygues : 95K de ventes nettes (notamment Fibre)
 - Un taux de churn en légère baisse
 - Au global sur l'année une part de conquête à 49,5%
 - un parc BroadBand GP en croissance : 9,73 Millions de clients fin 2016 contre 9,32 fin 2015
- Nouveaux Territoires
 - Belle croissance sur le divertissement (TV et Musique) à la fois en parc et en CA
 - Explosion des parcs Orange Cash (75K à fin 2015 et 389K à fin 2016)
 - Résultats plus mitigés sur Orange Money : parc très inférieur aux prévisions mais en croissance
 - Une situation critique pour Homelive : un parc en dessous des prévisions et en diminution.
- Relation Client
 - Amélioration de la satisfaction client sur tous les parcours à l'exception de la Fibre (déjà très haut)
 - Amélioration sur les taux d'appels mais toujours plus hauts que prévus
 - Le digital continue à progresser sur les actes marchands et non marchands

Les éléments clefs Entreprise et Pro/PME

- Entreprise
 - o Progression des parcs Mobile et BB, au dessus des objectifs
 - o Un CA à la hausse
 - o Progression des services à valeur ajoutée
 - o Une satisfaction client globalement à l'objectif
 - o Des flux d'appels en baisse, sauf sur la file facturation

- Pro / PME
 - o un impact important des RIP (Réseaux d'Initiative Publique)
 - o Un CA en baisse, mais moins que prévu, notamment sur le mobile.
 - o Une satisfaction client qui n'est pas à l'objectif notamment sur DVI.
 - o Des réclamations en hausse continue depuis le début de l'année
 - o Des flux d'appels en baisse par rapport au T3 mais stables en YtoY
 - o Une amélioration de la QS

Analyse de la CFE-CGC

Seul le marché Entreprise est en croissance et le développement des RIP laisse craindre une accélération de la concurrence Sur le marché Grand Public, notre stratégie « valeur » et le décollage des activités divertissement ne parviennent pas à redresser le CA qui baisse de 1,2%. Les élus CFE-CGC craignent que la situation en 2017 ne s'améliore pas compte tenu des récentes offensives de Free et SFR sur l'offre data Mobile et la timide réplique d'orange.

Les élus de la CFE-CGC notent des signes encourageants d'amélioration de la relation client sur le marché GP sur la fin de l'année, avec toujours de fortes inquiétudes sur le marché Pro / PME.

En Bref

- ✓ Commission de suivi DNGP

Président : Christophe RABIER (CFE-CGC)

Représentants Salariés : Dominique BLOCH, Patricia QUEDEVILLE, Guillaume MOYNOT, Vanessa GONZALEZ, Laurent BOUARD

La commission disposera de moyens pour les préparations de réunions et se réunira sur convocation de l'entreprise pour la préparation des rapports convenus

- ✓ Budget formation pour les membres de commission

Suite à la lettre ouverte de la commission RPS aux élus du CE, il a été proposé en séance que les membres des commissions obligatoires ou conventionnelles du CE puissent bénéficier de formations leurs permettant d'exercer pleinement leur rôle.

La [résolution](#) précisant le budget alloué est adoptée en séance

Vote des élus : **POSITIF**

- Pour : 7 [CFE-CGC : 7]
- Abstention : 3 [FO :1, SUD :1,CGT :1]
- Contre : 2 [CFDT : 1, CFTC :

Pour retrouver tous les documents présentés en séance  [accédez à Alfresco*](#)

**l'accès à la base Alfresco est réservé à nos adhérents*

La CFE-CGC Orange au CE Orange France Siège



Xavier PODEVIN
Secrétaire
06 87 60 86 75



Laurence CLOIX
Présidente commission
Activités Sociales et
Culturelles
06 42 30 19 46



Christophe RABIER
Président des
commissions Formation
et Economie
06 72 95 72 57



Laurence DALBOUSSIERE
Secrétaire adjointe
06 30 55 59 97



André LECOUBLE
Trésorier
06 07 95 00 09



Franca LOSTYS
06 70 40 82 24



Philippe BESSINE
06 72 08 04 31



Anne LEFRANS
Présidente commission logement
06 07 95 00 09



Catherine REYDY
06 76 41 01 20



Marie-Annick PITALLIER
Présidente Commission
Risques Psycho-sociaux
06 74 00 70 42



Fatima HAMADI
06 73 71 94 33



Kathleen BEAUDE
Votre Représentante Syndicale
06 72 91 50 54

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



Retrouvez nous sur <http://www.cfecgc-orange.org/orange-france-siege>
CFE-CGC Orange - 12, rue Saint Amand – 75015 Paris Cedex 15