



Déclaration préalable : Procès des dirigeants de FranceTelecom, la Cour d'Appel reconnaît un harcèlement moral institutionnel.....	1
Information/consultation : Projet d'évolution du modèle de distribution en AD (Agence de Distribution) pour 2023-2026.....	1
TOM : un nouvel enjeu pour la filière finances.....	2
Orange collaborative : pas si collaboratif !.....	3

Déclaration préalable : Procès des dirigeants de FranceTelecom, la Cour d'Appel reconnaît un harcèlement moral institutionnel

La CFE-CGC Orange se félicite de la décision de la Cour d'Appel du 30 septembre 2022 qui reconnaît le harcèlement institutionnel en confirmant la condamnation des hauts dirigeants de France Télécom à commencer par Didier Lombard pour harcèlement moral. "C'est un jugement historique qui condamne la violence sociale comme méthode de management". Avec SUD, la CFE-CGC Orange a été à l'initiative de la création de l'Observatoire du Stress et des Mobilités forcées en 2007, ce qui représente plus de 15 ans de combats et de luttes pour faire entendre notre voix de lanceurs d'alerte.

Rappelons qu'en septembre 2010, Stéphane Richard, PDG d'Orange, écrivait à tous les salariés pour les informer d'un « Nouveau Contrat Social : France Télécom Orange a l'ambition d'être reconnu comme un employeur de référence en France ».

Concernant l'ambition d'une « rétribution équitable », la CFE-CGC Orange a écrit une longue lettre le 26 septembre à la Directrice Générale, Christel Heydemann, dont l'objet était « La réouverture d'une négociation sur les salaires et le pouvoir d'achat pour 2022 ».

Nous souhaitons un dialogue social approfondi

Dans l'intérêt des personnels, mais aussi de celui de l'entreprise qui est notre « bien commun », nous vous demandons de bien vouloir ouvrir rapidement une négociation salariale complémentaire pour l'année 2022.

Elle devra y intégrer, d'une part, la revalorisation des salaires nets, mesure de protection du pouvoir d'achat dans la durée, et d'autre part, la mise en oeuvre des mesures gouvernementales permettant de parer à l'urgence économique.

Information/Consultation : Projet d'évolution du modèle de distribution en AD (Agences de Distribution) pour 2023-2026

« Consternation », « stupéfaction », « c'est la mort de nos boutiques », « on nous prend pour qui ? », « j'ai la nausée » : tel est le panel de verbatims des salariés travaillant dans le réseau de distribution.

Le projet d'évolution du modèle de distribution physique du réseau Orange a fait l'effet d'une bombe avant même que le dossier ne parvienne officiellement aux élus du CSEC. La CFE-CGC Orange dénonce la fuite des informations car la Direction n'a pas attendu pour communiquer envers les responsables de secteur, convoquant le RB (Responsable de Boutique) même si ce dernier était en congés ! Comment avoir un dialogue social de qualité et de confiance si les règles sont bafouées ?

La stratégie de réseau de distribution a été lancée avant même que le **plan stratégique de notre Directrice Générale n'ait été communiqué, et prévu début 2023 seulement.** Le dossier constitué est à charge pour tuer le réseau de distribution et la CFE-CGC Orange ose espérer que les salariés ne seront pas frappés par 2 plans sociaux « déguisés » ... A l'instar du TPS, c'est bel et bien ce qui se profile avec l'anéantissement de 50% des emplois.

Nous avons déjà alerté sur le manque de visibilité concernant l'avenir de nos boutiques, plaçant Orange à la 3ème place du podium face à la concurrence. Résonnant en logique de coûts, si celles-ci coûtent plus chères que celles de nos concurrents, tout subterfuge est bon pour démontrer l'urgence de

réorganiser, transférer, fermer et ce, sans la moindre donnée économique.

La question se pose de savoir **combien rapporte le réseau de distribution** car plutôt que motiver, fédérer les équipes sur le terrain, l'inverse est mis en place et rappelle à notre mémoire une sombre période de l'entreprise.

La CFE-CGC Orange est contre la fermeture des boutiques mais est encline à ce que l'ensemble du réseau de distribution (Orange et GDT) soit sous une entité Orange car les réduire ne fera qu'abaisser notre chiffre d'affaires sans apporter d'offre à valeur pour nos clients.

La Direction opère une filialisation rampante depuis des années. En conséquence, elle se doit d'assumer cette démarche et appliquer les mécanismes économique-sociaux d'accompagnement nationaux à la hauteur.

Il est stupéfiant de constater le nombre de questions élémentaires posées en séance ayant générées si peu de

réponses même s'il nous a été dit que des réponses précises seront apportées sur l'ensemble des points évoqués et que toutes les données demandées seront transmises aux élus.

Une attention particulière devra être apportée autour de la création de valeur comptable induise par le transfert de nos fonds de commerce et sociale, ainsi que leurs conséquences fiscales. Sans ces informations, nous ne pouvons que considérer cette stratégie de distribution comme un Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE).

En conclusion et en l'état, la CFE-CGC Orange ne peut qu'être hostile à un projet non détaillé, ne démontrant en rien sa viabilité, et engendrant casse sociale, nivellement par le bas, désorganisation de nos réseaux de boutiques au point d'hypothéquer l'avenir de notre réseau de distribution dans son entièreté.

TOM : un nouvel enjeu pour la filière finances

Un projet pour réorganiser la filière finances en Europe et en France et qui en France, **met en mouvement plus de 2300 personnes dans les divisions nationales**: FS&F, Win, Orange Innovation, OBS et à Orange France. **Fondé sur 5 axes de travail, il prévoit :**

- ♦ La **création d'un Centre de services partagés** pour les activités transactionnelles de Contrôle de gestion, Achats, Comptabilité, contentieux par mutualisation entre les services actuels en France et en Europe. Un Centre à la maille Européenne qui nécessitera un énorme investissement de la part des équipes sur la durée.
- ♦ La **création d'une DSI Finance** rassemblant 83 personnes des métiers du SI, Data science, data analyse.... L'enjeu sera de préserver un lien fort avec chacun des métiers pour la mise en place de RPA, la digitalisation des process de gestion, et l'exploitation des données pour simplifier les traitements.
- ♦ Le rapprochement de la Supply Chain France et Orange France à la Direction des opérations pour ne conserver que les fonctions groupe au niveau des Fonctions corporate.
- ♦ La **réorganisation des Achats France et des Fonctions Corporate** pour adapter l'organisation aux nouveaux enjeux de la Fonction Achats.
- ♦ La **réorganisation des activités de contrôle de gestion et des métiers du risque** d'Orange France pour mieux capitaliser sur les expertises et renforcer les parcours professionnels.

Questions

- ♦ Ce projet de création d'un CSP Groupe concerne l'ensemble des salariés du Groupe Orange par la nature des activités.
=> **Quels sont les gains attendus par le projet pour les clients, les salariés et d'un point de vue économique ?**

Réponse de la Direction : Nous vous renvoyons à l'expertise qui apportera les réponses.

- ♦ Le niveau des « management fees » est régulièrement challengé par les filiales.
=> **Quels sont les objectifs de réduction attachés au projet TOM ?**

Réponse de la Direction : Le modèle de facturation sera travaillé avec les entités, prestataires entre pays, on va essayer de faire simple.

- ♦ La réorganisation d'OBS passe aujourd'hui par une plus grande filialisation des activités. Le choix porté par le projet TOM est la mutualisation des services soit à l'octogonale par rapport au choix pour OBS.
=> **Quels sont les critères de choix qui ont prévalu dans le projet d'organisation TOM ?**

Réponse de la Direction

Un des sens du projet, c'est d'être plus efficace pour nos clients internes, avec un rôle essentiel de la finance dans la prise de décision. Le support à nos opérationnels devient plus compliqué. Nous souhaitons une approche bout en bout sur les processus en faisant de la simplification (pruning).

- ♦ => **Pourquoi avoir choisi de mettre en mouvement les 2400 personnes de la filière finances plutôt que de gérer les 5 projets de façon asynchrone ? La concomitance des 5 projets ne constitue -t-elle pas un risque pour l'obligation de permanence de service sur la production de factures clients, paiements fournisseurs, salaires, comptes d'exploitations, reportings financiers, fiscaux,**

Réponse de la Direction

2 phases sont prévues :

La phase 1 va embarquer 4 processus à la mise en œuvre du CSPG :

- Demande d'achat au paiement
- Émission de la facture (ou juste après) à l'encaissement
- Enregistrement comptable
- Donnée financière

- 660 personnes impactés pour l'instant
- 612 pour lesquels rien ne change
- 18 rejoignent le CSPG
- 23 ETP pour lequel on récupère les activités au CSPG
- 7 postes sont créés au CSPG

Nous donnons bien sûr la priorité à la continuité opérationnelle et ferons un REX à la fin de la phase 1 avant d'entamer la phase 2.

- ♦ Ce projet est à dimension Européenne.
=> **Pourtant à ce stade, nous n'y voyons aucune mise en avant à caractère international qui pourrait embarquer les salariés.**

Réponse de la Direction : Nous n'avons pas obtenu de réponse dans la mesure où n'en sommes qu'à la phase 1.

- ♦ Le projet débiterait en avril 2023, soit à la fin d'Orange Demain.
=> **Quelles seront les ressources engagées pour la phase de transition à la fois financières et humaines.**

Réponse de la Direction : Le budget 2023 est en cours de construction. Pas d'élément à date.

- ♦ Compte tenu des impacts sur la gouvernance de l'entreprise (financiers, reportings, fiscaux, liés aux marchés boursiers ...) => **La cartographie des risques du projet a-t-elle été définie ?**

Réponse de la Direction : La cartographie des risques sera étudiée dans l'expertise.

Analyse de la CFE-CGC

Les objectifs économiques du projet TOM étant incontestables, les élus de la CFE-CGC Orange s'interrogent sur la pertinence de mettre simultanément en mouvement les 2300 salariés de la filière Finances en France : **le grand nombre de salariés impactés ne permettant pas un accompagnement personnalisé pour chaque salarié.**

Nous constatons également que la mise en place d'un Centre de services Partagés Global s'échelonnera sur plusieurs années compte tenu de la difficile convergence de services Français et Polonais qui à ce stade ne disposent pas d'une langue commune.

Nous remarquons également que ces 2 premières étapes du projet TOM généreront des impacts mesurés sur un grand nombre de salariés qui changeront de rattachement d'entités ou de top managers ou bien de mode de fonctionnement, impacts plus conséquents pour la ligne managériale.

Ainsi, les élus CFE-CGC Orange mandatent la CNCSSCT pour s'assurer de la qualité de déploiement du projet et s'engagent à accompagner individuellement chacun des salariés concernés.

Orange Collaborative : pas si collaboratif !

Le point sur Orange Collaborative MS365 Teams ayant été traité peu avant la clôture, la Direction n'a pas présenté son document.

La CFE-CGC Orange a été la 1^{ère} OS à intervenir, s'appuyant sur un dossier transverse mené avec la CIT numérique dont le travail est remarquable, complété par les CIT santé, handicap, formation et RSE.

Une intervention très fouillée avec des questions structurées et sourcées. Nous avons rappelé qu'en CSEC du 16 février 2022, nous avons demandé le passage du point Orange Collaborative MS365 Teams, avec recueil d'avis consultatifs en vertu de l'article 2312-8 du Code du travail, réclamé des REX et l'impact notoire sur les conditions de travail. Nous voulions voter une résolution aux autres OS qui n'ont pas voulu suivre.

L'ensemble des élus avait demandé que le sujet soit à nouveau à l'ordre du jour. L'entreprise s'était engagée à rouvrir le dossier ce qu'elle a fait très tardivement (8 mois plus tard), après maintes relances... La conclusion de notre intervention synthétise l'ensemble de nos demandes et remarques comme :

- **Un projet déployé en piétinant toutes les règles de déontologie, d'éthique et d'application du Code du travail en matière de santé au travail.** Nous considérons, en effet, qu'il comporte des risques importants en termes d'évolution de dégradation des conditions de travail et d'incidence sur la santé mentale des salariés.

- Il persiste un certain nombre **d'incertitudes sur la pertinence économique et la sécurité des données de l'entreprise.**

Notre intervention a été transmise à la Direction lundi 17 octobre pour obtenir les réponses aux nombreuses questions que nous posions mais vu le temps imparti, elles ne nous ont pas été transmises en direct et devraient nous parvenir sous 3 semaines.

Nous avons souhaité voter 2 résolutions :

- ♦ La 1^{ère} sur le passage du projet Orange collaborative en consultation CSEC avec recueil d'avis consultatif.
- ♦ La 2^{ème} sur une expertise ergonomique applicative cognitive concernant l'impact de l'introduction de l'outil

MS365 dans l'ensemble des services ORANGE, tel que préconisé par l'ensemble de la commission CNPS mais non transmise à date au CSEC. Les autres OS n'ont pas voulu participer au vote.

Nos résolutions ont donc été votées à l'unanimité, avec 7 voix sur 7. Eric Bousquet considère que les outils numériques ne changent pas, que « *MS365 Teams constitue une continuité des outils...* » ce qui n'est pas l'avis de nombreux collègues.

Il propose de traiter le *projet Orange collaborative* en janvier 2023.

Deux possibilités s'offrent donc à nous :

- ♦ Partager notre victoire sur le terrain : Nous sommes les seuls à défendre les personnels vis à vis du déploiement, sans accompagnement, de la suite MS 365 / Teams. Ces outils se révèlent source de stress, de RPS et de discrimination notamment par rapport aux collègues en situation de handicap.
- ♦ Engager une action en justice, certes un peu tardive mais cela reste notre dernier recours au vu de la résistance déployée par la Direction qui joue la montre et souhaite voir ce feu de brousse s'éteindre de lui-même.

Déroulé de la séance et CR du CSEC 64 (du 18, 19 et 20 octobre 2022) dans le dossier
« [Déclarations](#) » de chaque séance

Dossiers sur Alfresco, [CSEC](#) : Dans les répertoires correspondants aux séances

Dossiers et intervention lors du CSEC N°66 (octobre 2022) : [Octobre](#) 2022

Ils y sont à la disposition des seuls adhérents et militants. À ne pas diffuser.