



séances des 24,25 AOUT et 1er, 9, 20, 21 et 22 SEPTEMBRE 2022

Sommaire

Déclaration préalable : Accompagnement nouveaux outils, réinternalisation de l'activité	1
Echanges avec Christel Heydemann : Opération séduction ?	1
Information sur les orientations d'Orange en matière d'immobilier : plan de Schéma Directeur de l'Immobilier....	2
Bilan de l'évolution de l'organisation des rendez-vous en boutiques	2
Totem France : information/consultation	2
Projet d'une Joint-Venture 60/40 entre Orange et la Banque des territoires : Information/Consultation	2
Santé et Sécurité au Travail	2

Déclaration préalable :

Défaillance d'Orange sur l'accompagnement des nouveaux outils

Ces derniers mois, les OS ont demandé à plusieurs reprises à la Direction, un vrai accompagnement sur l'utilisation des nouveaux outils dont l'usage impacte fortement les conditions de travail des salariés, et particulièrement TEAMS. Une demande à inscrire à l'ordre du jour lors d'un prochain CSEC en information/consultation car ce sujet impacte lourdement les activités. Les élus doivent être consultés pour analyser l'organisation du travail qui touche la santé et les conditions de travail des salariés.

La Direction n'a pas voulu faire d'IC en CSEC sur ce sujet, et n'a surtout pas pris les moyens d'accompagner et de vraiment former les salariés. Et voilà que la DISU annonce la disparition du Disque U dans certaines Directions alors qu'il servait de sauvegarde. Concernant « One Drive », celle-ci semble totalement se désengager en termes d'aide comme de responsabilités car aucun accompagnement sérieux n'est prévu pour son utilisation, disant ne pas y avoir accès. Une pression et une préoccupation importantes pour de nombreux salariés. Nous interpellons donc la Direction sur ces nouveaux outils dont la problématique n'est pas assez prise en compte.

ENO 3 montre que réinternaliser l'activité est possible

La Direction doit davantage informer sur les projets en cours et donner des chiffres précis d'impact sur l'emploi. En juin, La CFE CGC Orange écrivait : ENO 3 : on réinternalise (enfin !) la supervision de nos réseaux mobiles européens. Nous souhaitons donc que la Direction étudie plus sérieusement les suggestions ou propositions des IRP ou des OS sur de possibles réinternalisations d'activités.

Echanges avec Christel Heydemann : Opération séduction ?

22 septembre 2022, un CSEC à considérer comme une réelle prise de contact avec Christel Heydemann, Directrice Générale, puisqu'elle a accepté de consacrer quatre heures de son temps aux OS pour aller au bout de tous les sujets avancés lors de leurs interventions et sur les interrogations déjà exprimées.

Plutôt convaincante, percutante et au fait des divers dossiers exposés, la finesse de ses propos nous a positivement surpris au regard de la carence de réponse à nos attentes concrètes en termes de stratégie ou de pouvoir d'achat.

Le débat a débuté, mettant en exergue la valeur cardinale qu'elle accorde à l'humain, sa volonté de redonner à l'Europe un rôle de marché porteur pour le Groupe, déjà satisfaite de la position d'Orange en Afrique (N°3) avec une activité dynamique.

Divers thèmes ont été abordés concernant un plan stratégique à venir en février 2023, les mesures pour maintenir le pouvoir d'achat, le mal-être au travail, la transformation, ... donnant les marqueurs nécessaires, ce qu'elle veut déployer dans un avenir prochain et comment on y va.

Position de la CFE-CGC Orange

Une séance riche avec de nombreux sujets détaillés aussi loin que l'on pouvait avancer sans rentrer dans des présentations avec des données chiffrées. Un échange de bon augure pour envisager les futurs débats et l'instauration d'un dialogue social ouvert et de qualité. Avec une information de première main

concernant une mesure salariale à venir mais pour l'instant ni datée ni chiffrée... Dommage de s'arrêter en si bon chemin.

L'opération séduction était-elle réussie? La prochaine rencontre le confirmera ...

Information sur les orientations d'Orange en matière d'immobilier : Plan de Schéma Directeur de l'Immobilier

Le PSDI s'attache aux surfaces tertiaires et mixtes avec au 31/12/2021, 1,9 millions de m² tertiaires sur un total de 5,2 millions de m² de surfaces immobilières et 261 000 m² de surfaces tertiaires non affectées (vacantes). Ne mentionnant pas les surfaces techniques, nous ne connaissons pas le volume de surfaces vacantes, ni l'impact du déploiement de la fibre et du décommissionnement à venir à l'horizon 2030.

L'entreprise poursuit sa politique de regroupements de sites et d'aménagements dynamiques et pour les

nouveaux projets, la DIG aura une attitude opportuniste entre la location ou l'achat. Une fiche reprenant l'ensemble des impacts et le bilan carbone devrait être présenté lors de la prochaine information annuelle. Par ailleurs, une fourchette de coûts sera donnée pour les aménagements des espaces dynamiques.

Une partie des sites, principalement techniques, sont propriété FTIMMOH créée en 2001. Étonnamment la DIG ne semble pas en connaître la raison, peut-être dans un objectif de vendre l'ensemble à une époque ?

Bilan de l'évolution de l'organisation des rendez-vous en boutique

Les clients montrent moins d'appétence pour les rendez-vous. En deux ans, ils ont été divisés par deux, un client sur deux, estimant que cela est une contrainte. Cependant, la satisfaction client est majorée de 7 points avec une note de 3,9 /5 pour les conseillers, jugés plus sereins.

De nombreuses actions sont lancées pour que les clients décrochent davantage leur téléphone, qu'ils soient prévenus avant que le conseiller ne les appelle. Des accompagnements ont été mis en place pour les conseillers et les managers :

52 ateliers ont été organisés pour les managers avec pour thèmes intelligence collective, l'échange de bonne pratique, l'animation de calls collectifs ou individuel.

Les conseillers ont été accompagnés sur la qualification pour une montée en compétence effectuée avec l'appui du manager et pour support, une fiche repère.

Avec pour projet de réduire le temps passé en automatisant l'export, la planification sur Plasma devrait passer de 3 à 2 semaines en 2023 (Alerte du conseiller quand il y a un nouveau RDV, mise en place d'une notification pour les clients qui apparaîtrait dans Orange et moi, etc...).

Depuis juin 2022, le SAM Qualification est sorti des cadres nationaux. Le rendez-vous est considéré comme qualifié à partir de 30 secondes (message laissé pour se présenter et annoncer la raison de son appel).

Les effectifs ont baissé de 20%, le taux de précarité est en légère augmentation à 15%, mais des 30 recrutements ont déjà eu lieu et 30 autres sont prévus pour le S2.

New RDV sera déployé le 19 septembre. Construit avec des boutiques pilotes, c'est une interface qui apporte de nouvelles fonctionnalités.

Retrouvez tout le détail de ces dossiers sur Alfresco

- [Totem France : information/consultation](#)
- Projet d'une Joint-Venture 60/40 entre Orange et la Banque des territoires :
Information/Consultation
 - [Santé et Sécurité au travail](#)

Déroulé des séances et CR des CSEC 61, 62 et 63 (du 25 août au 09 septembre 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°61, 62 et 63 (août et septembre 2022) : [Août](#) / [Septembre](#) 2022

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