



l'essentiel du CE Orange France Siège

Ordre du jour Septembre 2016

Prestation Noel 2016 – Une bonne nouvelle !	1
Déclaration Préalable	2
Plan de formation OFS du S1-2016	2
Orientations formation OFS 2017	3
DCOF : Actions de communication interne / externe en soutien de l'activité commerciale.....	3
DCOF : Projet d'évolution d'organisation du département Evènementiel.	4
Evolution de notre organisation / de nos modes de fonctionnement au sein des Directions Nationales Grand Public pour délivrer Essentiel 2020.....	5
Rapport Trimestriel d'activité OFS du T2-2016	6
En bref.....	6

Prestation Noel 2016 – Une bonne nouvelle !

✓ Vote d'un amendement budgétaire

Vos élus CFE-CGC ont proposé que le reliquat du budget ASC 2015 soit redistribué dès cette année aux salariés. Pour cela nous avons proposé une résolution pour augmenter la valeur des cadeaux de Noel 2016 :

- **Noel Adulte : 160€ au lieu des 100€**
- **Noel Enfant : 70€ au lieu des 45€**

Le budget associé a été validé et voté également en séance.

Vote des élus : **AVIS FAVORABLE**

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

Analyse de la CFE-CGC

Certains élus semblent estimer qu'il est préférable de ne pas redistribuer à nos salariés les excédents budgétaires. Vos élus ayant voté majoritairement pour cette augmentation, nous serons heureux de vous l'annoncer à l'ouverture de la prestation mi Octobre.

Déclaration Préalable

L'automne arrive et nous voilà prisonniers dans le jour de la marmotte ou un jour sans fin : obligés de revivre encore et encore les mêmes errements de la direction.

Nous revoyons des membres du codir d'Orange France qui nous rappellent hélas ceux trop célèbres d'OPF : souvenez-vous de ceux qui préféreraient prendre des sorties dérobées plutôt que de saluer les membres du personnel. Voir des membres du codir éviter sciemment les représentants du personnel n'est pas une bonne nouvelle pour notre groupe et c'est un malheureux constat que nous faisons alors que nous prôtons tous notre ambition d'employeur Digital et Humain ...

L'humain, celui qui subit au quotidien votre désorganisation dans la mise en œuvre des réorganisations !

[...]

Et pour finir sur une note plus légère,....

...Les élus de la CFE-CGC qui traitent les ASC rencontrent de gros ralentissements réseaux. Il nous a été rapporté que le CE OFS tente depuis plusieurs semaines de s'abonner à La Fibre (Orange, évidemment) pour avoir un réseau à la hauteur. Il s'avère que l'expérience client du CE OFS est incomparable : renvoi d'un service client à un autre, demande non traitée, aucun retour d'information sur la demande en cours,....Après moult recherches, et par conséquent un nombre incomparable d'heures passées, il apparaîtrait que notre siège d'Orange France, à Orange Village, ne soit pas fibré. Pas d'éligibilité Fibre d'après notre cher SI.

Est-ce bien raisonnable pour un opérateur qui souhaite offrir une connectivité enrichie ?

Retrouvez l'intégralité de la [déclaration préalable](#)

Plan de formation OFS du S1-2016

✓ Bilan obligatoire

65% des heures de formation consommées : des formations non prévues / non quantifiées sont intégrées.

Les managers bénéficient d'un nombre d'heures par salariés formés bien supérieur à la moyenne, notamment sur des formations non prévues initialement au plan (formations de l'axe B – Formation Management).

Les salariés de plus de 45 ans bénéficient de moins de formation au regard du poids des effectifs de cette catégorie, tant en nombre d'heures qu'en taux d'accès.

La commission formation relève également des écarts importants d'accès à la formation selon les directions de rattachement.

Peu d'utilisation des dispositifs spécifiques comme le CPF, les VAE sont à déplorer.

Les constats vont à l'encontre de l'objectif du « mieux travailler ensemble ».

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC notent et apprécient l'effort de lisibilité des données présentées. Nous regrettons cependant que l'ensemble des formations ne soient pas prises en compte dans la réalisation du Plan ce qui fausse les résultats.

Le bilan présenté affiche un taux de réalisation de 65% cependant nous n'avons aucun élément nous permettant de nous assurer de l'atteinte des objectifs du plan (pour rappel : 18h/salarié et un taux d'accès à 85%).

Nous déplorons une formation encore élitiste quand nous regardons les taux d'accès par grade : 55% des bandes G ont eu un accès à la formation.

Ce bilan, nous confirme une fois de plus qu'un suivi des refus de formation est impératif pour que les élus aient une vision réelle de l'accès à la formation pour tous.

Sur proposition des élus de la CFE-CGC et du président de la commission formation, un observatoire des refus de formation a été mis en place par le CE. Pour en faire une analyse significative nous avons besoin d'un maximum de remontées : Le formulaire est disponible sur [le site du CE](#), n'hésitez pas à en parler à vos collègues !

Orientations formation OFS 2017

✓ information / consultation

Le plan proposé fait passer le taux d'accès à 70%, alors qu'il était de 85% en 2015 et en 2016.

L'ambition sur le nombre d'heures par salarié passerait à 25h en 2017 alors qu'il était de 35h en 2015.

Ces niveaux d'ambition ne sont pas en adéquation avec les besoins des salariés, notamment dans un contexte de réorganisation importante.

Cette baisse de l'effort de formation est un mauvais signal quant à la volonté de l'entreprise de mettre les moyens nécessaires à l'atteinte de nos objectifs Essentiel 2020.

Compte tenu du manque d'ambitions du plan proposé sur les taux d'accès et le nombre d'heures par salariés, les élus ont voté une [résolution](#) et rendu un avis défavorable

Vote des élus : l'unanimité des élus a rendu un avis défavorable

Pour : 13 [CFE-CGC : 7, CGT : 2, SUD : 2, CFTC : 1, FO : 1]

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC s'étonnent du manque d'ambition du plan de formation proposé.

L'effort de formation sur notre diversification stratégique en 2017, autour de l'offre de banque, doit être renforcé et élargi à toutes les équipes qui animent les forces opérationnelles. L'acculturation doit être proposée à tous si nous voulons que nos salariés soient nos ambassadeurs des produits de l'entreprise.

Si nous nous félicitons du nombre de formations management / savoir être, nous nous inquiétons de l'efficacité de ces formations. Une diversification des thématiques de formation nous paraît souhaitable pour que les salariés de notre périmètre aient les éléments pour maîtriser leur environnement de travail.

DCOF : Actions de communication interne / externe en soutien de l'activité commerciale.

✓ Information

Le rôle de la Communication

Dans un contexte marqué par un marché à 4 opérateurs très disputé, le rôle de la communication est clef pour entretenir la présence à l'esprit des français de la marque Orange et faire préférer la marque Orange : donner envie de devenir client et de rester client. Pour cela les équipes activent les leviers de communications nécessaires selon les objectifs, les cibles, la réactivité souhaitée, le budget,

La fierté d'appartenance (être fier de travailler pour orange) est aussi un enjeu majeur de la communication interne.

Les résultats

Le meilleur réseau mobile est chez Orange, d'après nos clients mais aussi (et de plus en plus) pour les non clients.

Un quart des français considèrent qu'Orange tient ses promesses : un chiffre similaire à celui de Free alors qu'historiquement Orange était au-dessus de 30%.

L'attractivité de Sosh est au niveau de celle de Bouygues ou SFR : 17% choisiraient Sosh comme nouvel opérateur.

Orange est la troisième marque associée au sport en France, derrière Adidas et Nike

Analyse de la CFE-CGC

La CFE CGC se félicite de ce premier partage des actions et de leurs résultats, par les équipes de la Direction de la Communication France. Nous espérons que ces éléments pourront être partagés plus régulièrement, notamment en lien avec la commission Economie et Evolution des marchés.

DCOF : Projet d'évolution d'organisation du département Évènementiel.

✓ Information / consultation

Le contexte

Actuellement l'activité évènementielle (environ 180 évènements internes et externes par an) est scindée en deux pôles (interne et externe) alors que les objectifs et les sujets sont communs (comme le lancement de la livebox 4), l'expertise métier est identique et se réalise sur des territoires qui se chevauchent.

Cette évolution d'organisation a pour objectif de mieux répartir les activités dans le respect de la charge de travail de chacun et de favoriser plus de transversalité et de coopération au sein des équipes.

Les ambitions du projet

L'ambition affichée est de créer une organisation plus agile, dans sa capacité à se mobiliser, structurer les actions, donner d'avantage de légitimité et de lisibilité aux équipes.

Cette organisation devrait créer une dynamique collective, dans le cadre d'un périmètre unifié, et de façon pérenne, afin d'accompagner collectivement et individuellement chacun des salariés de l'équipe.

Le nouvel organigramme



Vote des élus : **AVIS DEFAVORABLE**

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

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC s'est abstenue sur ce dossier d'évolution d'organisation du département évènementiel.

Le dossier initialement présenté n'était pas à la hauteur des enjeux et des ambitions de cette réorganisation :

- Pas de stratégie claire de déploiement,
- Aucune conduite du changement.
- Des risques importants de Risques Psychos sociaux identifiés et avérés pour lesquels la DRH n'a pas rempli son obligation de résultats
- Et tout cela sans aucun respect des prérogatives des IRP.

Les élus de la CFE-CGC ont été dans l'obligation d'intervenir à plusieurs reprises dans le cadre de ce dossier, sans qu'aucune solution pérenne ne soit à ce jour proposée aux salariés.

Les élus de la CFE-CGC encouragent le CHSCT DRH COM à poursuivre le suivi des actions de la commission HSCT mises en place lors de la 1^{ère} réorganisation de la DCOF.

Au moment où nous entrons de nouveau dans une réflexion sur l'organisation nous appelons la direction à un plus grand respect des IRP et de son engagement d'employeur Humain.

Evolution de notre organisation / de nos modes de fonctionnement au sein des Directions Nationales Grand Public pour délivrer Essentiel 2020

✓ dossier d'intention

Comme cela a été annoncé par Fabienne DULAC lors du CE d'Aout, il est aujourd'hui nécessaire de faire évoluer notre organisation pour délivrer nos ambitions.

Autour d'un projet fédérateur piloté par Yves PARFAIT, il sera nécessaire de mobiliser les salariés du siège pour construire ensemble l'expérience client incomparable et réussir collectivement cette transformation.

Les enjeux

- Le digital pour nos clients et nos salariés : regrouper nos forces pour accélérer et atteindre nos ambitions sur le digital.
- La convergence entre satisfaction clients et commerce pour être en phase avec les attentes des clients : intégrer nos objectifs de vente et de satisfaction clients dans l'ensemble des modes de fonctionnement.
- L'efficacité de notre collaboration avec les Directions Orange et les unités opérationnelles : rendre plus simples nos interface

Le périmètre



La méthodologie

La réflexion est structurée autour de 5 modules de travail pour mettre en cohérence notre stratégie et nos modes de fonctionnement :

- 1) Organisation du digital : Alexis TRICHET.
- 2) Organisation entre la DRCGP et la DCGP : Bernard PERRILLON – Rodolphe JOUATEL – Bénédicte LIENARD.
- 3) Pilotage de la performance : Laurent RAYMOND – Anne-Laure COMMAULT – Bénédicte LIENARD.
- 4) Impact sur les fonctions Support (RH, finance, ...) : Odile GREFFET.
- 5) Accompagnement du changement : Béatrice DE LAGREVOL.

Toutes les équipes et managers recevront régulièrement de l'information. Un questionnaire sur les attentes et l'amélioration des modes de fonctionnement sera soumis aux salariés des périmètres, avec une implication renforcée des managers dans la réflexion.

Position de la CFE-CGC

De nombreuses questions devront trouver leurs réponses dans le projet dossier qui sera présenté en décembre : Impacts GPEC, objectifs chiffrés de la mise en œuvre, conséquences immobilières, gouvernances budgétaires, planning de mise en œuvre, plan de communication, ...

Les élus de la CFE-CGC ne sont pas contre des évolutions d'organisation, à condition que celles-ci soient ambitieuses et mises en œuvre dans leur globalité, tout en tenant compte des entités hors périmètre avec lesquelles les salariés sont amenés à collaborer (DTSI, DCOF, ...).

Il nous paraissait indispensable de pouvoir accompagner le suivi de cette nouvelle organisation par la création, dès aujourd'hui, d'une commission spécifique de suivi. Les autres élus considèrent qu'il est beaucoup trop tôt pour que vos élus soient associés aux travaux de la Direction sur ce projet d'envergure. Ils préfèrent visiblement attendre que le projet arrive en CE déjà finalisé, prêt à être déployé, bref, un projet sur lequel nous n'aurons plus de marge d'action.

La CFE-CGC a donc proposé une [résolution](#) pour valider le principe de cette commission et la mettre immédiatement au travail. La commission sera présidée par notre élue Anne LEFRANS.

Vote des élus : **VOTE POUR**

- Pour : 8 [CFE-CGC : 6, SUD : 2]
- Abstention : 4 [CFDT : 3, CFTC : 1]
- Contre : 1 [CGT : 1]

Rapport Trimestriel d'activité OFS du T2-2016

✓ Bilan obligatoire

La commission économie et évolution des marchés a réalisé une analyse des chiffres et éléments transmis. Le contexte du marché est marqué par une reprise de la guerre des prix en juin, le lancement de la livebox 4 en Mai, une stratégie d'investissements réseaux qui porte ses fruits (Fibre, 4G dans les gares et lignes TGV, ...)

Les éléments clefs

- Le marché Grand Public
 - Progression des ventes nettes mobile mais loin derrière Free et Bouygues. Le marché reste fortement drivé par les prix et notre gamme reste aujourd'hui dépositionnée.
 - Leadership confirmé sur le marché du Broadband en ventes nettes, loin devant Bouygues et Free.
 - Une part de conquête Broadband proche de 70% : résultat d'une stratégie de déploiement de la Fibre efficace.
 - Une satisfaction client globalement en baisse : des effets météo qui ont dégradé la QS des centres d'appels
 - Une progression de la part de canal du digital.

- Le marché Entreprise et Pro/PME
 - Un chiffre d'affaire Entreprise facturé en stabilité et un R/O des ventes à 126%.
 - Un chiffre d'affaire Pro/PME en baisse de 3,4% malgré une bonne performance commerciale.
 - Une satisfaction du marché Entreprise au-dessus de l'objectif, avec des flux d'appels en baisse.
 - Une satisfaction du marché Pro/PME quasi à l'objectif et des flux d'appels encore élevés.

Analyse de la CFE-CGC

La stratégie d'investissement réseau soutient notre performance commerciale. Cependant, nous regrettons le manque de générosité data dans nos offres mobiles qui serait un élément différenciant.

Seul le marché Entreprise présente des signes encourageants d'amélioration de notre relation client.

Nous regrettons l'absence de données sur les nouveaux territoires de croissance (service VOD, objets connectés, ...) qui pourraient éclairer la globalité de nos résultats.

En bref

✓ Actualité des commissions

Dans le cadre de renouvellement de membres, nous souhaitons la bienvenue à :

Jean-Luc GAZA au sein de la Commission Information et Aide au logement.

Olivier SOUBEYRAND au sein de la Commission Economie et Evolution des marchés.

Concernant la commission égalité Professionnelle, dont le président est actuellement en arrêt maladie, aucune candidature n'a été proposée et aucune solution n'a pu être trouvée.

✓ Organisation temporaire du Service de Santé au Travail

Suite au départ du Dr Leclerc au 1^{er} Aout 2016, le recrutement d'un nouveau médecin du travail a été lancé. Dans l'attente de l'arrivée d'un nouveau médecin le périmètre géré précédemment par le Dr Leclerc sera repris partiellement par le Dr Chait : visites médicales d'embauches, de reprise et pré-reprise après 3 mois d'arrêt, visites à la demande en fonction du degré d'urgence, suivi de dossiers CHSCT en fonction du niveau de sensibilité.

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

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

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange
au CE
Orange
France Siège

Élus CFE-CGC

- Laurence CLOIX – 06 42 30 19 46
- André LECOUBLE – 06 32 95 87 13
- Franca LOSTYS – 06 70 40 82 24
- Xavier PODEVIN – 06 87 60 86 75
- Christophe RABIER – 06 72 95 72 57
- Laurence DALBOUSSIÈRE – 06 30 55 59 97
- Marie-Annick PITALLIER – 06 74 00 70 42
- Philippe BESSINE – 06 72 08 04 31
- Anne LEFRANS – 06 07 95 00 09
- Fatima HAMADI – 06 73 71 94 33
- Catherine REYDY – 06 76 41 01 20

Représentant syndical

- Kathleen BEAUDE – 06 72 91 50 54

Commissions

- Formation Professionnelle : Christophe RABIER
- Activités Sociales et Culturelles : Laurence CLOIX
- Economie & Evolutions des marchés : Christophe RABIER
- Aide au logement : Anne LEFRANS
- Risques Psycho Sociaux : Marie-Annick PITALLIER
- Restauration : André LECOUBLE

Membres du bureau

- Secrétaire : Xavier PODEVIN
- Trésorier : André LECOUBLE
- Secrétaire Adjointe : Laurence DALBOUSSIÈRE

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