



## l'essentiel du CE

# Orange France Siège

Ordre du jour  
Aout 2016

Déclaration Préalable .....	1
Réflexion sur notre organisation et nos modes de fonctionnement au sein des Directions Nationales Grand Public pour délivrer Essentiel 2020.....	2
DCOF : Bilan de mise en œuvre de l'évolution de l'organisation présentée en 2015.....	3
DCOF : projet d'évolution d'organisation de la Direction Digitale et Data.....	3
DCOF : projet d'évolution d'organisation du département Communication Points de Vente.....	4
Rapport Trimestriel emploi OFS – T2 2016 .....	5
Bilan Action logement 2015 .....	5
Bilan Alternance 2015 .....	6

## Déclaration Préalable

---

Un accord fondateur vient enfin d'être signé sur l'évaluation de la charge de travail.

Cet accord donnera à la fois aux salariés et à l'entreprise les moyens d'évaluation de la charge de travail des salariés, dans un contexte de réduction des effectifs et d'augmentation significative des objectifs.[...]

La CFE-CGC, qui a signé cet accord, reste vigilante sur l'adéquation des besoins terrains et des ressources allouées, notamment dans le suivi de la GPEC : répartir les effectifs là où les besoins se font sentir tout en garantissant l'emploi des salariés dont les métiers sont en perte de vitesse.

Nous veillons aussi au temps de travail des forfaits-jour qui doit continuer à respecter « l'accord pour tous ».

Le deuxième accord d'actualité : celui sur le numérique. Il a été dénoncé par la CFE-CGC mais nous restons en attente de véritables négociations sur le sujet. Nous ne souhaitons pas aller contre l'histoire.[...]

Tout cela dans un contexte financier en apparence favorable : le groupe se porte bien, le chiffre d'affaire est en croissance, mais un focus sur la France ne donne pas des résultats aussi enthousiasmants.[...]

C'est dans ce contexte que nous apprécions la venue de Fabienne DULAC pour partager avec nous ses réflexions sur l'organisation Orange France Siège. C'est une première dans notre mode de fonctionnement et nous vous en remercions.

La CFE-CGC est très attentive sur les impacts humains et organisationnels de ce projet ainsi que sur la méthode de travail qui sera proposée, les méthodologies de communication et la coordination avec les salariés et les IRP.

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

# Réflexion sur notre organisation et nos modes de fonctionnement au sein des Directions Nationales Grand Public pour délivrer Essentiel 2020

---

✓ Point d'échange avec Fabienne DULAC

Notre organisation devant être cohérente avec les ambitions et les enjeux de l'entreprise, Fabienne DULAC lance une réflexion globale sur l'organisation du siège.

Avant les consultations classiques des IRP, elle a souhaité partager l'état d'avancement de ses réflexions sur ce projet.

## Le contexte

Notre organisation actuelle, mise en place en 2011 et qui a connu de nombreux succès, atteint aujourd'hui ses limites par rapport au marché et à nos ambitions.

Le marché est globalement plus mature et la place à l'acquisition devient complexe. L'agressivité commerciale n'a cessé de s'accélérer en 2016 et l'exigence de nos clients a évolué autour d'un besoin de connectivité essentielle.

Notre organisation actuelle ne nous permet pas de délivrer un parcours de bout en bout, ce qui représente un handicap dans la performance, le travail des équipes et la satisfaction client.

## Le périmètre

Le cœur de cette réflexion concerne les activités de boutiques en ligne, espace client et assistance en ligne (appelé ECSS).

Les effets de bord devront être identifiés, comme les impacts éventuels sur le portail orange.fr (actuellement au sein de DMGP)

## La méthodologie

Le projet de réorganisation sera structuré autour d'un Directeur de Projet et 5 chantiers (responsable de chantier + des contributeurs):

- Organisation du digital
- Organisation entre DCGP et DRCGP
- Pilotage de la performance d'Orange France
- Impact sur les fonctions supports
- Accompagnement du changement

Les chantiers seront menés de manière collaborative, et des sessions de partage avec les salariés seront organisées en Septembre 2016.

Une information sera réalisée auprès des managers la semaine du 29 Aout et un dossier d'intention sera présenté au prochain CE (22 Septembre)

## Position de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC se félicitent de ce nouveau mode de fonctionnement, un partage de la réflexion avant une information liminaire ou la présentation d'un projet déjà ficelé.

Cependant, nous nous étonnons une fois de plus d'un accompagnement par le cabinet de conseil BCG (qui avait accompagné la mise en œuvre de l'organisation 2011).

Un point de vigilance sur nos résultats du T4 devra être renforcé, même si nous avons conscience qu'il n'y a pas de période plus propice pour lancer une réorganisation.

Les élus de la CFE-CGC sont très attentifs aux impacts humains et organisationnels de ce projet.

Nous restons vigilants sur la méthode de travail proposée, ainsi que sur les méthodologies de communication et la coordination avec les salariés, dans le respect des IRP.

# DCOF : Bilan de mise en œuvre de l'évolution de l'organisation présentée en 2015

✓ Présentation du bilan et du questionnaire

La nouvelle organisation a été mise en place en Septembre 2015. Comme demandé en CHSCT et en CE, un bilan à 6 mois a été réalisé auprès des salariés.

## Les chiffres clefs du sondage

- 62% de salariés ont répondu au sondage
- 35% des répondants font part d'un impact positif de cette réorganisation
- 73% des répondants déclarent être plutôt ou tout à fait motivés
- Une note globale de bien-être au travail de 6,3.

## Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE – CGC sont satisfaits des avancées positives de la part de la Direction DCOF en termes de prise de conscience des problèmes et d'une réelle volonté de traiter les cas de salariés identifiés en souffrance.

Nous soulignons également les engagements pris par la Directrice Mme Gaelle Le Vu avec un réel plan d'action managérial.

Cependant nous déplorons les délais et la méthodologie initiale dans le traitement de ce dossier.

Malgré nos alertes ce sont les salariés qui ont pâti de ce non-respect des instances

# DCOF : projet d'évolution d'organisation de la Direction Digitale et Data

✓ Information / consultation

## Le contexte

Ce projet d'évolution a pour but de mieux répondre aux enjeux stratégiques de l'entreprise (Essentiels 2020) portés par une forte digitalisation de l'expérience client ainsi que de nos processus internes. L'enjeu du digital est d'être diffusé et utilisé par le plus grand nombre tandis que la profusion des données permet d'accélérer la pertinence et l'efficacité de l'expérience client.

Cette direction devra donc agir en facilitateur auprès des directions et être garante des bonnes pratiques, ainsi que de la bonne gouvernance, des actions digitales et data.

## Les missions

- Stratégie digitale : contribuer au plan de communication annuel de la DCOF, co-concevoir la stratégie digitale et élaborer la stratégie de contenus, de plateformes et de moyens qui en découlent
- Conception et déploiement des dispositifs : participer à la réalisation des briefs de communication globale pour en assurer l'orientation digitale dans les objectifs et les moyens de mesures, concevoir / tester / produire / mettre en œuvre / animer les dispositifs digitaux sur le web et le mobile, piloter l'activation du média digital
- Accompagner les DO dans le développement de leur communication digitale
- Pilotage et mesure : piloter la mesure de la performance des dispositifs digitaux et en assurer le partage, représenter la DCOF pour le pilotage de la plateforme de gestion des données (clients et prospects) et sa sécurité

L'ambition affichée est de créer une organisation agile et accélératrice dans la réalisation de 4 Axes prioritaires : efficacité de la communication digitale en local, meilleure personnalisation des messages clients, Plus d'efficacité dans les ciblage clients, Accélération de l'engagement des collaborateurs.

## Le nouvel organigramme



## Vote des élus : **AVIS FAVORABLE**

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

### Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC a rendu un avis favorable sur ce dossier, compte tenu de la qualité de la présentation et du désir exprimé par les salariés de cette direction. Comme demandé par le CHSCT DRH-COM un bilan à trois mois est prévu.

Nous donnons donc rendez-vous début 2017 aux équipes DCOF pour un partage en CE du bilan à trois mois de la mise en œuvre de cette réorganisation.

## DCOF : projet d'évolution d'organisation du département Communication Points de Vente

✓ Information / Consultation

### Le contexte

Ce projet d'évolution a pour but de mieux répondre aux enjeux stratégiques de l'entreprise (Essentiels 2020) centrés sur une expérience clients incomparable.

A cet effet, Orange repense ses espaces de vente (smartstores, megastores, ...) et souhaite faire de ses boutiques de vrais concepts-stores, ce qui nécessite de repenser les parcours clients et l'animation en point de vente.

Un réseau de distribution en pleine mutation qui doit se digitaliser et créer des passerelles entre le web et le Point de Vente physique.

### Les missions

- Prioriser Concevoir et déployer les supports de communication les plus efficaces pour soutenir les priorités commerciales
- Définir et concevoir l'expérience clients des nouveaux concepts Point de Vente (PDV)
- Impulser et piloter la transformation digitale du Point de Vente en testant de nouvelles solutions, de nouveaux supports de communication
- Anticiper en créant des synergies avec les acteurs de l'Open innovation

L'ambition affichée est de créer une organisation qui donne davantage d'autonomie aux équipes, plus agile et transverse afin de dynamiser le métier.

### Le nouvel organigramme



## Vote des élus : **AVIS FAVORABLE**

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

### Analyse de la CFE-CGC

La CFE CGC a rendu un avis favorable sur le dossier, compte tenu des avis de la commission RPS et du CHSCT. Cependant nous vous demandons de vous engager sur la présentation d'un bilan à trois mois de la mise en œuvre de la réorganisation, début 2017.

# Rapport Trimestriel emploi OFS – T2 2016

---

✓ Bilan obligatoire

## Les chiffres clés

- Pas de recrutements sur le T2 (vs 11 réalisés sur le T1)
- 20 départs en retraite sur les 25 constatés
- Augmentation des TPS de +6%
- La répartition des effectifs est à 83% en Ile de France
- L'âge moyen est légèrement supérieur à 48 ans
- La sous-traitance reste stable à 11%

## Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC s'inquiètent de la croissance significative du nombre de stagiaires sur lesquels une charge de travail est reportée, comme sur les alternants (voir le point sur l'alternance ci-dessous).

# Bilan Action logement 2015

---

✓ Bilan obligatoire

## Les éléments de contexte

Toute entreprise employant plus de 20 salariés a l'obligation légale de consacrer 0,45 % de la masse salariale annuelle au logement de ses salariés. Cette contribution, versée à un collecteur ou Comité Interprofessionnel du Logement (CIL) est appelée Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC) et permet, en retour, d'obtenir des prestations logement pour les salariés des entreprises cotisantes. Orange SA a choisi de verser cette participation à ASTRIA. Toutes les informations sur les aides au logement sont disponibles sur [anoo](http://anoo.fr).

## Les chiffres repères

- 3800 salariés à OFS
- 92% des salariés en Ile de France
- 89 recrutements en 2015 (CDD et CDI)
- OFS représente 5% des versements réalisés au collecteur ASTRIA

## Les prestations

- Prêts : prêts accession et prêts travaux  
L'enveloppe globale pour Orange France est de 8M€. La commission logement note une sur-représentation de la province et des non cadres dans les prêts accordés (50 de prêts accordés hors Ile de France par exemple)
- Aides : Loca Pass et Mobili-Jeunes  
Le montant du dépôt de garantie couvert par Loca Pass étant limité à 500€ et les conditions étant restrictives (sans parler de la complexité du dossier), les demandes pour cette prestation sont en constante diminution. 25% demandes de Loca Pass ont été mises en œuvre au bénéfice de salariés OFS, majoritairement non-cadres et domiciliés en Ile de France.  
Au niveau du groupe Orange, les aides Mobili-Jeunes suivent une tendance à la baisse en volume mais en augmentation du montant alloué.
- Logement locatif  
6% des logements attribués l'ont été au bénéfice des salariés OFS. Cependant la répartition des bénéficiaires Ile de France / Province n'est pas en adéquation avec la répartition de nos effectifs.

## Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC, comme les membres de la commission logement, déplorent qu'aucun interlocuteur RH dédié à notre périmètre ne soit identifié. Cela pourrait contribuer à faciliter la communication auprès des salariés et par conséquent un accès facilité à l'aide au logement.

# Bilan Alternance 2015

✓ Bilan obligatoire

## Le contexte

L'année 2015 s'est terminée par la signature le 23 Décembre du nouvel accord intergénérationnel qui engage Orange dans :

- l'accueil d'un nombre de salariés en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) représentant a minima 5% de l'effectif global du groupe en France par an (soit 4300 alternants présents en moyenne sur 3 ans)
- L'intégration de 2 150 alternants par an en contrat d'alternance à durée déterminée

## Les chiffres clés à OFS

- 92 maîtres d'apprentissage et 43 tuteurs de salariés en contrat de professionnalisation.
- 99 apprentis présents à fin 2015 (soit une baisse de 27% par rapport à 2014) d'âge moyen de 23 ans, dont 58 nouveaux contrats d'apprentissage conclus durant l'année 2015
- 48 contrats de professionnalisation présents à fin 2015 (soit une progression de +65% par rapport à 2014) d'âge moyen de 24 ans, dont 50 nouveaux contrats conclus durant l'année 2015
- 176 conventions de stage conclues en 2015 (soit une progression de +9% par rapport à 2014) d'âge moyen de 23 ans

## Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC s'inquiètent du nombre croissant de stagiaires et apprentis, qui viennent masquer la réalité de la charge de travail dans les équipes.

Nous déplorons le peu de perspective d'emploi pour ces typologies de contrat chez nous : 1 recrutement en CDI pour un ex-apprenti et 19 recrutements en CDD.

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

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

## Prochaine Réunion du CE Orange France Siège : 22 Septembre 2016

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