

## Tout est à la baisse !

Lors des CE de septembre et octobre 2015, la Direction nous a présenté de nombreuses réorganisations touchant l'UFR, les UI, l'AD et le SCO. Point commun : la baisse des effectifs. Côté ASC et Restauration, c'est ce qui est restitué aux personnels qui est en baisse !

### ■ UFR : 3 fermetures de sites

- L'Unité de Facturation et de Recouvrement (UFR) est une unité unique au niveau national, rattachée à la Direction Orange Est (DO Est). Elle comprend les sites de Nancy (Villers lès Nancy), Orléans (Fleury les Aubrais), Clermont Ferrand, Lyon, Lognes et Amiens.
- Deux grandes évolutions impactent l'UFR :
  - une baisse constante de l'activité liée à la numérisation des factures et au paiement par prélèvement ;
  - une baisse des effectifs liée aux départs en TPS, retraite et au non renouvellement du personnel.

**Scénario présenté au CE : arrêt des activités à Lyon fin 2016 (effectif actuel : 13), à Amiens en 2017 (effectif actuel : 18), à Clermont en 2018 (effectif actuel : 16)**

- Les personnels auraient la possibilité de « suivre » leur activité en changeant de région ou d'être « reclassés » localement sur un autre métier.

L'UFR emploie un pourcentage important de personnel en situation de handicap et nous devons être particulièrement vigilants sur l'aspect humain lié à cette nouvelle réorganisation.

La CFE-CGC déplore qu'aucune création d'activités en région ne soit jamais présentée pour compenser les activités qui disparaissent.

### ■ Agence Distribution :

3 fermetures pour 1 ouverture

Un grand Smartstore ouvrira ses portes au centre-ville de Metz au premier semestre 2016. Aura-t-il les effets bénéfiques escomptés sur le commerce du centre-ville ? Quels seront les impacts réels sur les autres boutiques messines ?

Deux résolutions sont votées à l'unanimité par vos élus sur le problème épineux de la réorganisation du réseau de vente physique :

- la première pour demander une analyse fine de l'impact économique et commercial des fermetures de boutiques en 2014 et 2015 sur la DO Est.
- la seconde pour obtenir une présentation de l'impact des « Smartstores » sur la stratégie d'implantation des boutiques en DO Est.

Les boutiques d'Avallon (7 salariés), de Paray le Monial (11 salariés), de Sens (9 salariés) et de Metz, quant à elles, fermeront en octobre 2015. L'impact en emplois de la fermeture d'une boutique et de l'ouverture du Smartstore sur Metz ne nous a pas été communiqué.

**VOTE des élus :**

- Avallon : 6 ABSTENTIONS (CFDT), 10 CONTRE

- Paray le Monial et Sens : 16 CONTRE (unanimité)

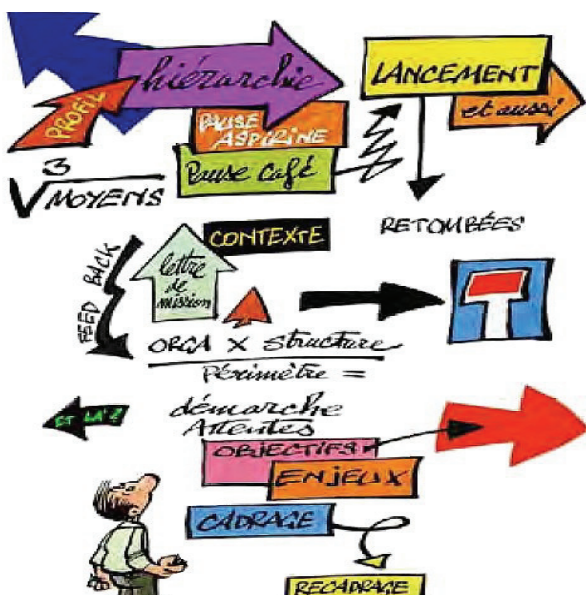
La Direction n'a pas la volonté réelle d'associer les organisations syndicales à sa stratégie. Nous devons pourtant, à minima, pouvoir informer les personnels que nous représentons afin qu'ils comprennent les décisions de la Direction et puissent choisir leur avenir en connaissance de cause. Ces changements ont un impact important sur la vie professionnelle de nos collègues, et potentiellement sur le chiffre d'affaires local. Ils devraient faire l'objet de plus de concertation entre les parties prenantes.

C'est pourquoi la CFE-CGC a voté contre les fermetures.

### ■ Le multi-domaine en test

dans les conduites d'activité des UI

La Direction nous a présenté un point d'étape des tests pour une nouvelle organisation de la conduite d'activité (CA) en UI (Unités d'Intervention). Les deux UI (Alsace Lorraine et Bourgogne Franche Comté) sont concernées par ces tests qui



font évoluer l'organisation actuelle par domaine d'activité vers une organisation géographique multi-domaines. Cette nouvelle organisation doit permettre à Orange de s'adapter aux évolutions de l'intervention.

Les techniciens testeurs semblent globalement satisfaits de cette nouvelle organisation et les premiers retours sont plutôt positifs, même si des améliorations sont toujours possibles. **Nous resterons vigilants** sur les suites de cette nouvelle organisation, sur le niveau des effectifs qui reste préoccupant et sur l'avenir de certains sites, la CA d'Epinal étant, d'après la Direction, sous observation...

## ■ Évolution des horaires de l'activité nationale de renseignements 118 712 au Service Client Orange Est

- **Contexte** : Le marché des renseignements par téléphone évolue avec le développement croissant des accès à l'information gratuite sur internet via tous les supports, et la concurrence est très bien installée. Une baisse des appels d'environ 20% par an est constatée depuis plusieurs années, y compris les dimanches et jours fériés. La sous-traitance permet d'assurer une ouverture du service 118712, 24h sur 24 et 7 jours sur 7. 29 Conseillers 118712 travaillent sur cette activité et leur moyenne d'âge est de 56,1 ans. Un nombre important de collègues est éligible au Temps Partiel Sénior, certains en ont déjà fait le choix. **Néanmoins, l'activité baisse plus rapidement que les effectifs.**
- **Projet d'évolution** : faire évoluer les horaires de l'activité Renseignements 118712 du site de Schiltigheim pour prendre en compte la demande de nos clients, la digitalisation de ce service et une amélioration des conditions de travail des Conseillers. Soit une ouverture de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 19h le samedi : **arrêt du travail le dimanche et les jours fériés, après 20h en semaine, après 19h le samedi.**

Dans la logique de l'entreprise qui préfère externaliser ses activités, la réorganisation proposée a du sens. **Mais cette stratégie est à revoir** si nous voulons maintenir un niveau

d'activité suffisant sur le territoire français et permettre aux bassins d'emploi en région de conserver une taille suffisante pour demeurer dynamiques.

## ■ Bilan restauration 2014

Un bilan tardif et opaque nous est présenté par la Direction, qui, avec la complicité de certaines organisations syndicales, assure la gestion déléguée de la restauration qui revient normalement aux CE selon le code du travail.

**Si la Direction affiche une augmentation du budget restauration, c'est qu'elle en profite pour détourner les fonds à son profit** : les loyers et charges refacturés par l'entreprise augmentent constamment sans aucune justification (+ 31,7% en 2014 pour la DO Est !!!), tandis que la part du budget dédiée à la subvention des repas du personnel baisse (de 60% en 2013, elle passe à 54% en 2014).

Sur 100 millions d'euros annuels de budget restauration pour l'ensemble des CE d'Orange SA, la Direction parvient à capter le quart du budget en refacturations internes injustifiées. **C'est pourquoi, dans tous les CE où elle est majoritaire, la CFE-CGC demande la gestion du budget restauration, afin d'en restituer la meilleure part dans les assiettes de vos cantines.**

(voir le bilan national <http://bit.ly/Restauration2014>)

## ■ Chèques Noël 2015

Les montants des chèques cadeaux de Noël 2015 sont en baisse. Comme nous l'avons déjà annoncé dans nos précédentes Gazettes, le budget, mal maîtrisé, risque d'entraîner de réelles difficultés financières pour la fin d'année et une nette baisse des aides aux personnels pour 2016.

Dans les CE où elle est majoritaire, la CFE-CGC propose un autre système de répartition basé sur le tableau magique, plus simple, plus équitable et permettant une meilleure gestion des budgets : **99% du budget des ASC est intégralement restitué aux personnels, et il n'y a jamais aucun déficit...**

**VOTE : 14 POUR et 2 ABSTENTIONS (CFE-CGC, CFTC)**

# La CFE-CGC revendique

- ➔ La ré-internalisation des activités sous-traitées, et la création en région de nouvelles activités permettant de conserver des bassins d'emploi dynamiques et la présence d'Orange sur tous les territoires.

**Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)**

### Vos correspondants CFE-CGC

Serge Vallot – 06 82 86 52 61  
Jean Paul Vinals – 06 82 85 42 31

### Tous vos contacts CFE-CGC dans l'annuaire du syndicat

[bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

### Version électronique avec liens actifs

[www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/](http://www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/)

### Vous abonner gratuitement à nos publications

[bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

### Nous suivre



[facebook.com/cfecgc.orange](https://facebook.com/cfecgc.orange)



[twitter.com/CFECCGOrange](https://twitter.com/CFECCGOrange)

