

## ça staffe\* ou ça casse !

\*En bon français : ça recrute ou ça casse !

### DELIVERY-nous du mal-être !

- Le Directeur de l'AE nous présente « son » information semestrielle sur l'activité. Il essuie un questionnement nourri. La CFE-CGC a préalablement ouvert le feu avec une déclaration soulignant le malaise (c'est un doux euphémisme) des salariés et des clients : crise SIP, plate-forme BTLU, mise en œuvre calamiteuse de DELIVERY... rien ne va plus !
- Toute cette non qualité est pour les salariés source de travail supplémentaire et de stress. Rajoutons que le choix massif de la sous-traitance, ici comme ailleurs, place les salariés dans un conflit de valeurs.
- Pour nos clients, la baisse de la satisfaction est déjà au rendez-vous : les derniers résultats le démontrent.
- Pour Orange, au final, baisse du chiffre d'affaires en vue, à court terme suite à un décalage de facturation, et à moyen/long terme par la perte de contrats.



- La Direction ne nie pas les difficultés. Elle est au courant, elle s'active, elle se bouge de tous côtés. Soit ! Mais faire monter en compétences les sous-traitants pourra être long, patience donc ! En attendant, tout le monde boit la tasse, les assistantes en tête. Pas étonnant, car, la Direction nous assure, « nous sommes au milieu au gué ». « Gué » et non pas « gai » : pas de quoi se réjouir d'être aussi peu avancé au bout de deux ans !

### Boutique Lormont : la Direction se trompe énormément !

- Pensant peut-être bien faire (laissons-lui le bénéfice du doute !), le Directeur Opérationnel annonce au CE médusé la création d'un mégastore à Bègles par regroupement avec la boutique de Lormont – autrement dit, en fermant cette boutique. Le « croustillant » de l'affaire, c'est que la Direction a « découvert » au dernier moment que le bail de Lormont allait être renouvelé pour 3 ans. Gênant, sachant qu'Orange allait se réengager pour 3 ans dans un centre commercial en perte de vitesse. Bravo, la communication entre services ! « Gouverner, c'est prévoir », paraît-il...
- Coup de froid sur l'assistance. Débattre d'un sujet qui n'est pas à l'ordre du jour, fermer un site sans que le CE ait été préalablement informé, cela sent le délit d'entrave... Les élus unanimes lisent une résolution indiquant leur volonté d'ester en justice. Devant la menace, la Direction annonce qu'elle prendra le temps de faire les choses proprement, dans les règles cette fois : renégociation du bail pour quelques mois de plus, dossiers complets et dans les temps.
- La fermeture de la boutique de Lormont pose une question de fond : faut-il être citoyen d'une grande ville, et de surcroît habiter un quartier aisé pour mériter une « vraie » boutique Orange ? Orange ex-France Télécom, jadis implanté partout, depuis les quartiers populaires des grandes villes jusqu'aux petites cités de nos campagnes, a définitivement perdu cet atout de la proximité qui lui était propre, et le différenciait de ses concurrents.

## Le numéro unique fait son (petit) numéro

- Le numéro unique, (le fameux 3900), point d'entrée d'une relation client qui se veut exemplaire, se devait d'être aussi le point d'entrée de la relation salarié exemplaire. Ce n'est pas encore gagné : erreurs d'aiguillage et attentes prolongées sont (encore ?) légion. Faut-il alors s'étonner si les conseillers clients doivent gérer des clients difficiles ?

## De l'Oncle Picsou à l'Oncle Pictemps

- Orange nous a déjà habitué (si on peut s'y habituer) à des augmentations salariales plutôt pingres, année après année, infiniment éloignées des 5 ou 6% pratiqués dans les très hautes sphères du COMEX (Comité Exécutif). Mais, comme on dit, le temps c'est de l'argent, et donc la pingrerie peut aussi être une affaire de temps.
- Ainsi, au SCO, on s'aligne par le bas entre les pratiques de l'ex-CCO et de l'ex-AVSC. Les salariés qui n'ont pas passé en formation tout leur temps de présence quotidien prévu doivent, soit récupérer plus tard le temps manquant, soit reprendre du service dans la foulée.
- Comme chacun sait, après 6 ou 7 heures passées en formation, on est en pleine forme pour gérer un client difficile au téléphone. La belle expérience salariée que voilà !

## La tectonique à côté de la plaque !

- Le Service Santé au Travail (SST) veut modifier l'organisation des visites médicales au sud de la DOSO. Les salariés de Dax iront à Anglet au lieu de Mont-de-Marsan, ceux de Labouheyre à Pessac (au lieu de Mont-de-Marsan), et ceux de Mont-de-Marsan à Pau. Et pour cause, le cabinet médical de Mont-de-Marsan (situé à Keller) fermera.
- Dans le dossier, Mont-de-Marsan et Pau sont distants de 55 km et 47 minutes (sic.). Ce brutal rapprochement des plaques Landes et Béarn, sans doute issu d'un malencontreux copier-coller, symbolise une tectonique... à côté de la plaque !
- Voilà qui va engendrer des complications dans les visites médicales des Montois. Il faudra compter une demi-journée par visite. Et pour les cas particuliers, « on avisera » dit la Direction. Au royaume de la débrouille, « le manager s'arrangera » pour les éventuels salariés sans permis ou inaptes à la conduite. Et si l'aller-retour dans la journée n'est pas possible (ce qui peut être le cas en utilisant les transports en commun), la Direction consent, à titre exceptionnel, à payer l'hébergement.

**Réservez dans vos agendas les 21 et 22 novembre : HIS à Bordeaux Château d'Eau ! Avec Sébastien CROZIER**

## Emplois à gogo au CE DOSO !

- Chez Orange, les recrutements manquent pour maintenir la Qualité de Vie au Travail. Mais au CE DOSO les vanes sont grandes ouvertes pour recruter, avec votre argent naturellement ! Votre CE favori emploie déjà 13 salariés, mais il en faut davantage. Va pour un CDD de plus à la première session du CE, et on remet le couvert avec un deuxième CDD à la deuxième session !
- En cause : l'excès de travail lié au paramétrage des offres ASC dans l'applicatif chèrement payé à KALIDEA. Mais qui a dit que les prestations ASC devaient être aussi complexes ? Pas la CFE-CGC qui milite pour le « Tableau magique », le système le plus simple et le plus économe de l'argent des salariés !
- Le Trésorier du CE tire la sonnette d'alarme : pas les moyens de payer tous ces CDD et risque de requalification en CDI. Il va y avoir du sport...

## Requiem en Ré pour un Mobil-home

- Pour le budget ASC 2017, le Secrétaire du CE nous annonce qu'il faut prévoir 6.512 € afin de remplacer un mobil-home à l'île de Ré.
- Bizarre, on n'était pas censé payer pour ça lorsque le CE DOSO a investi dans des parts sociales de type COPRO. L'achat des parts c'était soi-disant tout compris. Rien de plus à payer, promis, juré !

**CFE-CGC : le syndicat pour toutes et tous, non-cadres ET cadres !**

### Vos représentants CE CFE-CGC :

**Sébastien Muller** Elu Titulaire 0676730926

**Marie-Noëlle d'Arbaumont** Elue Suppléante 0670755395

**Jean-Jacques Marchi** Représentant Syndical 0689923475

Retrouvez la version électronique de cette lettre et toutes les informations de votre établissement : <http://www.cfecgc-orange.org/do-sud-ouest/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur : [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

### Activités Sociales et Culturelles des CE

[www.lemeilleurdesce.com](http://www.lemeilleurdesce.com)

nos lettres nationales : Comprendre & Agir et Épargne & actionariat salariés pour vous abonner : [info@cfecgc-unsaf-orange.org](mailto:info@cfecgc-unsaf-orange.org)

nos blogs : [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)  
[www.adeas.org](http://www.adeas.org)



[www.facebook.com/cfecgc.orange](http://www.facebook.com/cfecgc.orange)



[www.twitter.com/CFECCGOrange](http://www.twitter.com/CFECCGOrange)