



l'essentiel du CCUES

Ordre du jour
13 et 14 juin
2017

Évolution en UAT du traitement de la réitération des contacts.....	1
Premier volet de l'expertise sur les Orientations Stratégiques	2
Renforcement des activités d'appui de l'intervention	2
Nouvel environnement de travail Orange : NEO	3
Mise à jour de la Politique anticorruption du Groupe au regard de la loi Sapin 2.....	3
Projet de rapport sur l'apprentissage et la taxe d'apprentissage 2016	4

Évolution en UAT du traitement de la réitération des contacts

✓ Information en vue d'une consultation

Un projet en deux étapes pour perfectionner la prise en charge du client lors d'un dysfonctionnement, améliorer sa perception et proposer une prise en charge exemplaire :

1ère étape : un pilote pour définir la pertinence de l'évolution des modes de fonctionnement concernant le traitement de la réitération, et opérationnaliser l'éventuelle mise en œuvre

2ème étape : un bilan du pilote pour valider la pertinence de l'évolution et aborder la phase de déploiement du projet

Le pilote, en synthèse :

- tester une gestion différenciée des flux
- capitaliser sur les compétences internes et leur proximité avec l'environnement des unités opérationnelles locales pour recentrer l'activité, dans un premier temps, sur le traitement des cas clients non nominaux (2ème réitération et +), nécessitant une prise en charge spécifique dans les UAT (à chaud / à froid).
- pilote mené dans chaque UAT : tirer des enseignements complets, préciser les modalités de traitement des cas non nominaux, et mieux définir la répartition et la nature des flux à traiter par acteur.
- prise en compte des capacités individuelles initiales de chaque conseiller avec une vigilance particulière apportée au développement des compétences des conseillers participant au dispositif.
- présentation des enseignements du pilote en CCUES au S1 2018.

Recherche de volontaires faite :

- sur l'activité d'assistance technique et de SAV sur l'univers Home
- dans les 5 Unités d'assistance technique de métropole
- sur l'activité Haut débit (équipes consacrées actuellement au « fixe » - SU - et aux activités mutualisées pas concernées)
- pas de compétences spécifiques, les volontaires doivent uniquement faire partie du périmètre d'activité retenu

Un dispositif de formation adapté va être construit pour accompagner les conseillers et les managers durant ce pilote.

Résultats attendus :

- Une grille synthétique pour chaque cas rencontré :
 - de la complexité (vu du client et vu des conseillers)
 - de la solution la plus adaptée
 - de la difficulté de gestion par un conseiller (métier et posture)
 - → % de complexité
- Une recommandation d'organisation du travail :
 - dans les unités : mix D1 et « non nominaux », mix chaud / froid, besoin en soutien au sein des unités...
 - en inter-unité
- Une synthèse des outils, fonctionnalités et consignes complémentaires nécessaires pour le traitement des cas non nominaux et pour le pilotage de l'activité
- Les modules de formations complémentaires
- Une analyse d'impacts salariés
- Une vision de l'amélioration de la satisfaction des clients (CNPS) et de la baisse de la réitération (taux de réitération)

Analyse de la CFE-CGC

L'accompagnement en matière de compétences, pierre angulaire du projet de pilote, est évoqué de manière trop sommaire : en effet, l'activité des conseillers volontaires sera concentrée sur plus de situations complexes et surtout plus de relations potentiellement conflictuelles ! Ce volet doit être amendé, précisé et inscrit dans un calendrier avant même le lancement du projet de pilote, qu'il s'agisse des conseillers concernés comme des managers, volontaires d'office !

Enfin, si la Prévention des risques est abordée de façon extrêmement minimalisme, il est inacceptable que l'aspect « reconnaissance » à terme des volontaires ne soit pas abordé, d'autant qu'ils seront de fait mis à contribution dans le cadre des boucles d'amélioration.

► Voir aussi [essentiels UAT](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [évolution UAT](#)

Premier volet de l'expertise sur les Orientations Stratégiques

✓ Présentation par le cabinet Sécafi et information consultation sur la stratégie de l'Entreprise

Le CCUES a désigné Sécafi pour réaliser une expertise dans le cadre de l'information-consultation sur les orientations stratégiques du Groupe (ICOS) et leur impact sur l'emploi. Le rapport final sera transmis au CCUES en août 2017.

L'expertise porte sur les piliers d'essentiels2020

- offrir une connectivité enrichie : la sécurité du réseau dont les objets connectés et le mobile banking ; les investissements réseaux (4G, Fibre et 5G)...
- se diversifier en capitalisant sur les actifs : la dynamique d'investissements ; le Big Data ; Orange Bank
- réinventer la relation client : les Smart Stores, l'évolution du maillage des boutiques et ses conséquences ; la qualité de la Relation Client, son évolution et l'impact de celle-ci sur les conditions de travail des salariés en boutiques et en centres d'appels
- stratégie contenus d'Orange : vers une accélération ou une évolution ?
- l'agilité : diffusion, évaluation et suivi...

Analyse de la CFE-CGC

Il est dommage que ce volet ne soit qu'intermédiaire, le cabinet n'ayant pu s'appuyer que sur les documents transmis au CCUES, la presse et les rencontres partielles avec la direction (tous les interlocuteurs n'ont pas été vus...). Le rapport est néanmoins extrêmement riche et intéressant, ce pour quoi la CFE-CGC tient à remercier Sécafi...

Le document final étant rendu fin août, la CFE-CGC rappelle que manque notamment l'analyse des éléments financiers. À ce titre, elle souhaite bénéficier pour la seconde partie de l'ICOS d'un focus sur tous les éléments extraordinaires (comme par exemple la vente d'EE) qui peuvent impacter, à la hausse ou à la baisse, les résultats de l'Entreprise : l'amende de 2 Mds qui devrait nous être remboursée par l'État français, les risques sur le marché Entreprise par rapport à ce que réclame SFR, etc.

► Voir aussi [essentiels stratégie](#)

Vote des élus

Contre : CGT, STC, SUD

Abstention : CFE-CGC, CFDT, CFTC, FO

Documents présentés (voir Alfresco)

- [rapport intermédiaire Sécafi](#)

Renforcement des activités d'appui de l'intervention

✓ Information en vue d'une consultation

Le dossier fait suite au point d'avancement du 15 / 3 / 2017, où a été annoncée le possible renforcement, à un niveau de maille nationale, des activités d'appui de l'intervention : mutualisation de métiers spécialisés, autour de 4 réseaux d'appuis nationaux animés par 4 « pôles » nationaux. cf. notre compte rendu de mars

Principes du projet :

- absence de mobilité géographique pour les salariés
- maintien du rattachement hiérarchique à son Unité d'Intervention actuelle
- priorité au traitement des dossiers territoriaux

Méthode du projet :

- information régulière des acteurs :
- fonctionnement en boucles d'amélioration :
- capitalisation sur les enseignements des mises en réseau / mutualisations déjà effectuées à la maille DO ou à la maille nationale.

Calendrier prévisionnel

Objectif : mise en œuvre du projet à compter de septembre 2017 pour l'adéquation activités / ressources.

Étapes :

1. nomination des directeurs de pôle et constitution des équipes : septembre 2017.
2. en parallèle, consolidation par les équipes pôle et avec l'aide de la Direction de l'Intervention du planning détaillé par DO d'entrée dans les réseaux.

3. activation progressive des 4 réseaux par les équipes pôles (entrée graduelle des équipes en UI). Premières activations, au-delà des tests déjà lancés : à partir d'octobre 2017.

4. fin du déploiement du projet et bilan : avril 2018.

Analyse de la CFE-CGC

Un dossier bien alambiqué qui au lieu d'apporter de la simplicité à un niveau d'organisation déjà complexe, ne fait que rajouter le sentiment qu'il y a presque autant d'organisations qu'il y a d'UI ou de DO.

Les fusions d'UI engagées aux portes de Paris et dans les hauts de France pourraient bien préfigurer une généralisation nationale, alors qu'un peu partout, chacun s'inquiète d'une qualité de service dégradée, des concentrations, de la systématisation de la sous-traitance, de l'inadaptation du SI, des départs massifs en TPS non remplacés, d'une dégradation de l'emploi notamment dans les activités dites de « back-office », d'un niveau d'activité plus important que prévu...

Les difficultés qu'affrontent les UI prennent de l'ampleur, et ce n'est certes pas cette centralisation annoncée qui va solutionner leurs problèmes et répondre à toutes leurs interrogations.

► Voir aussi [essentiels UI](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Pôle appui intervention](#)

Nouvel environnement de travail Orange : NEO

✓ Information en vue d'une consultation

« Mettre l'expérience salarié au cœur des projets immobiliers est un engagement de la Promesse Orange : à ce titre, le programme participatif NEO (Nouvel Environnement de Travail Orange) a été lancé pour co-construire un environnement de travail motivant, adapté et respectueux de tous en :

- mobilisant les acteurs autour d'une ambition commune,
- construisant un cadre de référence et des modes de gouvernance partagés et pérennes,
- définissant un socle méthodologique autour du rôle du chef de projet et de ses équipes,
- élaborant des principes d'actions et des lignes directrices,
- favorisant les retours d'expériences et l'amélioration continue. »

Les 4 composantes clés retenues en termes d'évolution de l'environnement de travail :

- 1 contribuer à la performance du Groupe ;
- 2 s'inscrire dans la promesse Orange, au bénéfice de l'expérience salarié unique, digitale et humaine ;
- 3 favoriser l'évolution des modes de travail ;
- 4 incarner « l'Orange Touch » : proche, simple, positif, audacieux...

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC tient à remercier la Direction pour la présentation, en information/consultation, de ce qu'il est convenu d'appeler la « démarche » NEO. Pudeur de gazelle ou non, le « réussir ensemble les projets d'environnement de travail pour une nouvelle expérience salarié Orange » consiste bien en une modification substantielle de l'environnement de travail de l'ensemble des personnels Orange.

La CFE-CGC a été la 1ère organisation syndicale à débusquer cette « baleine sous caillou » et, considérant les bouleversements induits, a formellement demandé l'ouverture d'une véritable négociation sur le sujet... avec pour seule réponse la proposition d'un « séminaire » en septembre !

La CFE-CGC tient à faire savoir que quelles que soient les évolutions législatives à venir autour du code du travail, il n'est en aucun cas prévu de remplacer :

- la notion de négociation collective par celle de séminaire,
- la notion de modification des conditions de travail par celle de simple démarche,

- pas plus que les séances de CCUES en séance de team building !

Malgré l'aveu implicite de la première phrase du courrier envoyé au CNSHSCT, « préparer les équipes RH à mieux accompagner l'ensemble des évolutions des espaces de travail, compte tenu des enjeux en termes de conditions de travail... » la Direction continue de minimiser un sujet qui touche au quotidien de travail de nos collègues... alors que ces nouveaux concepts modifient profondément les organisations en place, les relations sociales, voire la conception même du collectif de travail.

Pour la CFE-CGC, cela mérite bien mieux et plus qu'un simple séminaire ! Aussi, pour construire un cadre commun à ces nouvelles pratiques structurantes, **la CFE-CGC, suivie par toutes les autres organisations syndicales**, demande l'ouverture d'une négociation nationale auprès de toutes les instances concernées, et que dans le but d'alimenter les débats et la co-construction, les projets en cours soient repris sous la forme d'expérimentations, conformément à l'accord en vigueur dans le groupe Orange.

En marge de cette déclaration, la CFE-CGC a voulu revenir sur le terme « people » employé à foison, lors de la présentation.

Un « people » qui se rend sur son lieu de travail est avant tout un salarié, un être humain, une personne, un individu, quelqu'un de complexe qui peut éprouver des émotions, de la joie, parfois de la souffrance lorsqu'il s'y rend ; on peut aussi utiliser le terme de « personnel ».

Ce mot anglais « people », certes « branché », est néanmoins un mot pluriel. En l'utilisant, on oublie la personne, et l'on comprend bien que ce n'est ni neutre ni gratuit puisque ce faisant, on se consacre uniquement au groupe, en occultant les individus qui le composent... ce qui correspond in fine au cadre de la démarche NEO.

Albert Camus avait un jour prononcé cette phrase devenue célèbre, « mal nommer les choses c'est ajouter à la misère du monde » ; nous la faisons nôtre car mal nommer les êtres revient à s'inscrire, sous une dénomination faussement cool, dans la même démarche... en pire.

Documents présentés (voir Alfresco)

- [NEO](#)

Mise à jour de la Politique anticorruption du Groupe au regard de la loi Sapin 2

✓ Information / consultation

L'objectif de la politique anticorruption est de donner à l'ensemble des employés du Groupe Orange un référentiel de principes à respecter dans le cadre de ses activités et de comportements à proscrire car susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence.

Programme de conformité

1. **donner le ton** : tolérance zéro
2. **Gouvernance** : renforcement du dispositif, moyens, plan d'actions et contrôles Conformité Loi Sapin 2
3. **Analyse des activités à risque de corruption** : méthodologie et outil

4. **Politique et Procédures** : Due Diligence (rechercher légalement des informations relatives à un partenaire afin d'identifier les risques potentiels), outil Eliot : déclaration de dépassement des seuils cadeaux, repas et invitations.

5. **Sensibilisation et formation** : E-learning sur la « prévention de la corruption » ; Outil e-RESIST pour mieux comprendre et anticiper les risques de sollicitation et d'extorsion.

6. **Contrôles** : check-list anti-corruption de l'Orange IC Book : principales bonnes pratiques préconisées par le Groupe et programme annuel d'audit sur l'anti-corruption.

Analyse de la CFE-CGC

Pour la CFE-CGC, les premiers lanceurs d'alerte sur lesquels s'appuyer sont les Instances Représentatives du Personnel. Regrettable, donc, que nulle part leur rôle et importance ne soient mentionnés dans le document.

Et si la CFE-CGC salue la volonté d'éthique et de conformité du Groupe, « au cœur d'Essentiels2020 », elle s'interroge sur une réelle protection des « petits » personnels lanceurs d'alerte,

moins protégés, que certains « contrevenants » situés à un plus haut niveau dans l'entreprise, à ce que d'aucuns relèvent...

Vote des élus

Pour : CFE-CGC, CFTC, FO, STC

Abstention : CFDT, CGT, SUD

Documents présentés (voir Alfresco)

[Loi Sapin](#) ; [politique anticorruption](#)

Projet de rapport sur l'apprentissage et sa taxe 2016

✓ Information en vue d'une consultation

Le montant de taxe d'apprentissage versé au 28 février 2017 est de 27 096 689 €

- 51% soit 14 452 082 € pour la fraction régionale pour l'apprentissage (versement au Trésor public) ;
- 26% soit 7 374 175 € pour la fraction « quota » dédiée au financement des CFA et sections d'apprentissage ;
- 23% soit 5 080 763 € pour la fraction « hors quota » dédiée au financement des formations initiales professionnelles et technologiques avec deux déductions, les frais de stages : 833 502 € et le bonus alternants : 407 223 €
- le hors quota est ventilé en 2 catégories réparties en :
 - 65% => Catégorie A : écoles formant à des diplômes professionnels et technologiques type CAP, Bac PRO, BTS - DUT (niveau V, IV et III de l'éducation nationale)
 - 35% => Catégorie B : licence, Bac + 4 et 5, école d'ingénieurs... (niveau II et I de l'éducation nationale).

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC note la grande implication et le professionnalisme des collègues de la Direction qui travaillent sur le difficile sujet de la Taxe d'Apprentissage, surtout au vu des évolutions réglementaires. Globalement, elle constate un effort certain sur les alternants et contrats de professionnalisation, et se trouve plutôt en accord avec les critères retenus par la DRH Groupe dans ses récentes instructions : mieux cibler les écoles où Orange pourra récupérer des alternants plus adaptés aux domaines d'activité de l'entreprise.

Cependant, ce rapport mériterait d'être inscrit dans un texte plus global sur l'alternance (englobant donc également les contrats pro), car contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage sont tous les deux des outils au service d'une même politique, celle de l'alternance voulue par une entreprise (ou un groupe), avec tout ce qu'elle comporte comme impacts en matière de formation des jeunes, de leur insertion durable dans l'emploi, d'égalité des chances entre individus, etc.

► Voir aussi [essentiels apprentissage](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [taxe d'apprentissage](#)

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange
au CCUES

Élus

Georges Beauvais (SCE)
Maxence d'Eprenesnil (IMTW)
Noël Fayeaux (DO Centre Est)
Franck Legras (DO Ile de France)
Frédérique Limido - Milesi (FS&F)
Franca Lostys (Orange France Siège)
Eric Picot (DO Normandie Centre)
Christian Simon Bradesi (DTSI)

Représentant syndical

Philippe Vidal

Commissions CCUES

ASC : Nadine Barthélémy & Franca Lostys
DOM : Jérôme Goulard
Economique : Noël Fayeaux
Égalité pro : Véronique Garnier
Emploi formation : Maxence d'Eprenesnil
Entreprise : Franck Legras
Handicap : Eric Picot
Logement : Sébastien Méry
Marchés : Eric Picot (Président)
Orange France : Arnaud Chaumeil & Kathleen Beaudé
R&D : David Couchon
RSI : Jean Pierre Testi
Vente, Marketing & Services : Catherine Juncarol

Les documents présentés par la Direction et mis à votre disposition dans le cadre de ce compte-rendu sont **strictement confidentiels et placés sous votre responsabilité**. Les adhérents et représentants de la CFE-CGC Orange peuvent y accéder après identification dans Alfresco.

SOS Alfresco

- J'ai perdu mon mot de passe : webmaster@cfecgc-orange.org
- J'ai besoin d'une formation : yvesalexandre.julien@orange.com
- Je souhaite ouvrir un site de partage : helene.marcy@orange.com

Retrouvez nous sur www.cfecgc-orange.org/ccues/

