



Sommaire

Déclaration préalable : expertise boutiques, DEF/OBS et véhicules.....	1
Orientations d'Orange Business Services (OBS).....	2
RDV en boutiques.....	3
Expertise sur la rétribution au sein de l'UES Orange.....	3

Crise sanitaire

Les élus du CSEC, réunis en séance le 24 août 2021, demandent à la Direction de prolonger le dispositif de télétravail sanitaire Covid-19 actuel (PRA assoupli) jusqu'au 15 novembre 2021 tel que prévu dans le protocole gouvernemental, et rappelé dans le document présenté ce jour, tout en laissant la possibilité aux salariés qui le souhaitent de revenir sur site à 100 %.

En effet, la situation sanitaire s'est dégradée pendant l'été et le variant delta est plus contagieux notamment au travers des enfants dont le nombre d'hospitalisations augmente chez les moins de 12 ans. Ces enfants n'ont pas accès à la vaccination et leur rentrée scolaire est prévue pour le 2 septembre. Le brassage des vacanciers a également contribué à dégrader la situation.

Réponse de la Direction : « nous avons bien noté le souhait et la nécessité d'une réponse rapide. Celle-ci devrait vous être adressée en début de semaine prochaine afin de disposer du temps nécessaire à un examen attentif de vos demandes. »

Déclaration préalable : expertise boutiques, DEF/OBS et véhicules...

Expertise Boutiques : lors du CGF de juin 2021, la CFE-CGC Orange déclarait « C'est en avril 2021 que le déploiement de WYND se généralise à l'ensemble des deux réseaux de distribution Générale de Téléphone et Agences de Distribution. Nous constatons les mêmes problématiques en AD et en filiale. WYND n'est pas tout simplement une application pour prendre des RDV mais relève bien d'une nouvelle organisation du travail.

La stratégie concernant le réseau de distribution et son devenir reste très floue. »

Le CSEC Orange de juin 2021 a voté une expertise, et la CFE-CGC Orange accueille positivement la restitution de ce rapport d'étape.

Mais comme ce sujet ne concerne pas que le périmètre de l'UES Orange, nous réitérons avec détermination notre « demande d'une présentation des résultats de cette expertise à [l'ensemble des élus du CGF et aux élus de la Générale de Téléphone](#) »

Sujet DEF et OBS : au CSEC de mai 2021, nous avons interpellé la Direction de DEF sur sa décision suivante : « pour les nouveaux embauchés il n'y aura plus d'affectation systématique de véhicule, nous allons favoriser les véhicules de pool. »

Alors que les orientations OBS sont examinées par le CSEC la CFE-CGC Orange souhaite faire le lien avec les interrogations de DEF sur le sujet.

Pour mémoire, un extrait de notre déclaration : « La CFE-CGC s'interroge sur la qualité du dialogue social. Alors que DEF dit se préoccuper du temps vendeur, par cette décision, elle montre tout le contraire. Lors de la mise en place du nouvel adressage commercial DEF nous a vendu l'outil Geo Analytic pour ajuster au mieux les portefeuilles et optimiser les déplacements.

A quoi cela sert-il si c'est pour au final obliger les vendeurs à repasser par le bureau pour aller en rendez-vous ?

Peut-on refaire les portefeuilles en calculant l'impact, avec point de départ domicile, prise de véhicule au bureau, déplacement client, retour bureau et retour maison ?

Avec cette décision DEF met en place la première étape vers la mise en pool des voitures de tous les commerciaux. A moins que le but soit de rendre encore moins attractives les offres d'emploi et justifier un peu plus d'une filialisation de nos forces de vente ? Comment les recruteurs trouveront-ils des candidats de valeur dans de telles conditions ? »

Le 16 juillet, la CFE-CGC Orange a écrit officiellement à G Pélissier et E Tchoungi avec comme « objet : suppression des voitures pour les services commerciaux en Agence Entreprise (Orange Business Services) ».

Extrait : « Est-il besoin de rappeler combien la situation est critique sur le marché B2B ? Est-il vraiment utile de rajouter de nouvelles contraintes dans un contexte où les objectifs sont toujours plus élevés ? Les équipes de ventes du marché Entreprises ont besoin d'être rassurées sur le fait que l'entreprise est bien là pour leur donner les moyens d'accomplir leur mission. Le code du travail, au-travers de l'article L.4121-1, est pourtant très clair sur ce point. Nous trouvons incongru d'invoquer la politique RSE du Groupe pour justifier l'introduction de nouvelles règles de travail qui vont à l'encontre du but recherché et contribueront au final à accroître l'impact environnemental. »

Par la déclaration de ce jour, la CFE-CGC Orange insiste pour avoir une réponse à ce courrier détaillé et demande en CSEC une synthèse objective et factuelle des résultats de cette nouvelle politique.

Orientations d'Orange Business Services (OBS)

Information conventionnelle annuelle

4 principes

- Le client d'abord ;
- Autonomisation des équipes et innovation ;
- Simplification ;
- Exécution et résultats.

5 tendances majeures sur les marchés B2B, accélérées par le Covid

Le «New Digital» : espace de travail digital ; hyper-connectivité (Fibre & 5G) ; agilité amenée par le cloud et la data ; expérience utilisateur ; industrie 4.0 (IT-OT)...

La cloudification du Telco : des outils de collaboration dans le cloud ; accélération des Réseaux «Software Defined» ; modèles «as a Service»...

La société de la confiance : des écosystèmes géopolitiques fragmentés ; écosystèmes ouverts de confiance ; infrastructure et données de confiance (souveraineté) ; une Cybersécurité de bout en bout...

L'impératif environnemental : un intérêt citoyen croissant ; pression réglementaire ; le digital comme levier de transformation...

La raréfaction des talents : course aux talents ; nécessité de tirer parti des bassins de talents mondiaux ; d'une approche produits/hardware à une approche services/logiciels...

Points clés

#1 Transformer notre métier coeur Telco

- Accélérer la transition vers la 5G, la fibre et vers les architecture «software defined» ;
- Maîtriser l'edge et la connectivité Cloud ;
- Gérer la décroissance de la voix historique...

#2 Accélérer sur les vecteurs de croissance en développant des synergies

- Croissance sur la connectivité nextGen, Cloud, Cyber, Data & IoT ;
- Plus de propositions de valeur intégrées ;
- Des verticales prometteuses comme l'industrie 4.0...

#3 Améliorer notre modèle et notre rentabilité

- Contrôle des coûts ;
- Synergies entre Telecom & IT ;
- Focus spécifique sur la performance IT/IS ;
- Transition vers le SD-WAN transition et modèle de rentabilité...

Ambitions

Croissance :

Transformer le coeur de réseau : accélérer sur le SD-WAN ; préparer la 5G ; faire de la Fibre et du all-IP les nouveaux standards en France...

Capitaliser sur le socle Telco pour croître dans l'IT : développer l'IA et le digital dans nos solutions ; renforcer les synergies entre la Cyberdéfense, les réseaux et le cloud comme socle essentiel et indissociable de la transformation digitale ; capitaliser sur les réseaux mobiles privés et l'Edge Computing...

Accélération :

Développer et industrialiser nos services d'intégration : des compétences d'ingénierie et de développement ; des approches métier et sectorielles ; des processus répliquables et industrialisés...

Transformation :

- Réinventer nos modèles d'affaires avec nos partenaires ;
- Digitaliser, simplifier, passer au cloud-native ;
- Adapter nos compétences et modes de travail...

Nos engagements

Améliorer l'expérience client avec E2025

- Améliorer les parcours clients multi-canaux et multi-domaines ;
- Une expérience client remarquable dans un environnement multi-services ;
- Tirer parti des nouvelles technologies et de notre expertise des données pour délivrer des solutions mettant en avant l'expérience client...

Les collaborateurs, notre premier atout

- Bâtir le « One OBS » et de nouveaux modes de travail ;
- Placer les managers au coeur de notre transformation ;
- Relever le défi des compétences ;
- Devenir l'employeur le plus attractif de notre secteur...

Engagés pour un développement responsable

- Réduire nos émissions de CO2 & promouvoir l'économie circulaire ;
- Développer des solutions et de l'expertise pour répondre aux attentes RSE de nos clients ;
- Engagement salariés et promotion de la diversité & de l'inclusion...

Position de la CFE-CGC Orange

Cette information fait partie d'une consultation à terme sur le périmètre de l'UES sur les orientations stratégiques !

Pourtant, aucun bilan chiffré sérieux à date, aucune projection lisible comme nous en avons en 2018/2019 quand déjà nous avons la nécessité de nous transformer face à la perte inexorable de notre CA sur le core Business, avec un repère suivant : 1 € de CA perdu sur le core Business devait être compensé par 3€ de nouveau CA business IT, afin de ne pas détériorer notre EBIDTA... Où en sommes-nous à un an du terme ?

Concernant le Delivery, DEF patauge toujours avec un taux « inacceptable » (sic) d'échec de production encore proche des 30%. Cela fait maintenant plus de 5 ans que ce projet qui devait améliorer notre efficacité opérationnelle ne fait que la dégrader.

Quelle stratégie, encore, pour la partie PME et PMI, à fort potentiel commercial, nos concurrents Telco français nous attaquant d'abord sur ces marchés

Quel bilan du OneOBS, dans la mesure où le OneOBS SA, n'existe pas ?

De géant aux pieds d'argiles, Orange apparaît maintenant comme un nain dans le monde des ESN.

► [Notre intervention](#)

RDV en boutiques

Information/consultation sur l'évolution de l'organisation des rendez-vous en boutiques (suite de la séance des 15, 16 et 17 juin 2021) : présentation par ISAST d'un rapport d'étape dans le cadre de l'expertise en cours.

1. Le Rendez-Vous fait consensus... relationnel plus serein et détendu, attente réduite, satisfaction renforcée, conditions de travail améliorées, **mais des réserves existent** : écart de perception important entre statistiques nationales qui établissent que le rdv serait plus productif en ventes, panier et valorisation que le tout-venant, absolument pas la perception de la grande majorité des CC et RB rencontrés

2. Qualification, avis très partagés : utilité pas établie et souvent vécue comme une charge de travail supplémentaire par un bon nombre de CC. Principe du bout en bout (le qualifieur est celui à qui le client est affecté) rarement respecté, soit du fait de l'organisation de la qualification, soit du fait du non-respect des affectations WYND en fonction des besoins de la boutique

3. Outils, des attentes de simplification ou d'évolution. Les outils mis en œuvre se sont empilés plutôt que substitués et ont complexifié et alourdi la gestion des rdv pour les RB, lors du déploiement.

4. Impacts sur les conditions de travail des Responsables de boutiques, des conseillers clientèles, lors de la phase de qualification et pendant l'activité accueil.

5. Forte hétérogénéité sur le terrain dans l'offre de rdv, la qualification, l'utilisation des outils et l'organisation des boutiques

Préconisations

1. Fournir aux Responsables de Boutiques et aux Conseillers Clients des éléments de comparaison factuels sur leurs performances comparées, entre rdv et tout-venant
2. Accepter que le rdv puisse déborder de l'horaire prévu et s'organiser en conséquence pour informer le pilote d'accueil assez tôt et permettre la réaffectation du rdv suivant à un autre CC : en principe, rôle du Joker.
3. Redonner du sens aux rdv / qualification, et avancer sur le chantier « Optimiser le temps Conseiller » visant à diminuer le nombre d'actes de services de près de 15% en 2021.
4. Réaliser une évaluation des temps morts et rechercher les moyens d'optimiser l'organisation des rdv afin que ces temps morts ne pénalisent pas les CC et la capacité commerciale des boutiques.
5. Accepter une approche très pragmatique sur l'offre de rdv et donner des marges de manœuvre aux RB pour adapter l'offre dès lors que les circonstances et le contexte le justifient.

6. Favoriser la définition et la sanctuarisation d'un temps dédié à la qualification ainsi que le bout en bout pour tirer le meilleur parti de cette étape au profit du rdv à suivre.
7. Simplification des outils de gestion boutique : moins de redondance vers un outil plus intuitif et plus souple.
8. Maintenir l'accompagnement des RB pour leur faciliter la maîtrise de l'exercice de planification, d'actualisation, et la maîtrise des outils, dont PLASMA
9. Réduire l'horizon de programmation à deux semaines dès lors qu'il est démontré que les clients trouvent satisfaction dans un délai court et n'utilisent pas les créneaux offerts à plus de deux semaines.
10. Poursuivre l'effort de formation des conseillers aux entretiens téléphoniques, notamment coaching et accompagnement, scripts d'entretiens.
11. Professionnaliser les CC sur l'activité Pilote d'Accueil pour leurs donner les compétences et savoir-faire complémentaires pour gérer au mieux les impacts de l'activité rdv ; Mener une réflexion sur la valorisation et la reconnaissance de cette activité au sein des boutiques afin d'en améliorer image et attractivité.
12. Tester in vivo les outils complémentaires qui pourraient être alloués aux CC pour améliorer l'environnement et les conditions matérielles nécessaires à la qualification.

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC orange espère que les différentes préconisations citées dans ce dossier et lors de cette séance, seront utiles si les décideurs veulent bien en tenir compte.

Mais si la CFE-CGC s'associe aux propositions formulées, elle s'interroge sur les formations au sein des équipes qui se réduisent à une simple formation Coopnet, sur la charge de travail des managers, sollicités pour professionnaliser leurs équipes, sur les outils qui existent à ce jour dans certaines AD parfois simple tableau Excel.

Concernant la réflexion sur la valorisation et la reconnaissance et l'attractivité des boutiques, la CFE-CGC Orange demande que les budgets alloués pour attirer de nouveaux managers en boutique (AI pouvant aller jusqu'à 10%) soient accordés aussi aux vendeurs. Enfin, il est fait référence aux métiers de la banque, assurance... la typologie des boutiques n'est pas conçue et encore moins étudiée pour ces métiers bien spécifiques.

Wynd étant une nouvelle fois l'exemple concret d'un projet mis en place sans dialogue social, la CFE-CGC invite la Direction à prendre en compte sa [déclaration du 17/11/2020](#), « en boutique, situation critique ».

► [Notre déclaration](#)

Expertise sur la rétribution au sein de l'UES Orange.

Approbation du cahier des charges de l'expertise et désignation de l'expert.

Cahier des charges : caractériser les effectifs avec évolution par type de contrat, temps plein/temps partiel, F/H, mouvement de personnel principalement (sur 3 années 2018, 2019, 2020).

Effectifs F/H : CDI avec distinction des statuts : contractuel (ACO)/fonctionnaire (AFO), CDD, (+ alternants et contrat pro).

Les analyses se feront selon les structurations suivantes :

- Distinction fonctionnaire et salariés de droit privé
- Approche par bande et intrabande
 - Focus sur les leaders et executive

- Femmes/Hommes
- CSE
- Focus sur le top management
 - Distinction HARP et hors HARP
- Pour les statuts de fonctions (supérieur à 4,2 : préciser les effectifs par grade, échelon des reclassifiés et reclassés, et échelon fonctionnel).

Caractériser le temps partiel par typologie :

- Temps partiel (F/H, fonctionnaires/droit privé), Temps Partiel Sénior (TPS), Temps Partiel Aidé (TPA), par tranche d'âge.
- Référentiel des effectifs au 31 décembre et moyen sur l'année (en effectif et en Équivalent Temps Plein).

Champ de la mission Orange SA

I – Analyse économique de la masse salariale en structure et en évolution

II – Analyse des effets de Noria et de la valeur ajoutée et son évolution depuis 2015

III – Part du budget NAO alloué à la transformation de l'Entreprise depuis 2017 et en 2021

IV – Analyse des subventions CSE depuis 5 ans

V – Examen de la mise en place et du pilotage de ARCC

VI - Suivi récurrent de l'index F/H

VII – Proposition d'indicateurs types de suivi dans le cadre de la négociation annuelle

Position de la CFE-CGC Orange

Le 19 février 2019, la CFE-CGC Orange adressait un [courrier à la Direction des ressources humaines du groupe Orange](#), dans lequel nous proposons l'ouverture d'assises de la rétribution et du pouvoir d'achat.

Cette proposition s'appuyait sur l'analyse menée par nos experts, qui identifiait plus de 50 paramètres impactant la rétribution et le pouvoir d'achat des personnels au sein du Groupe Orange, générant complexité, opacité et iniquités.

Gageons que la réalisation d'une expertise libre sur le sujet de la rétribution aux bornes de l'UES Orange SA, aura pour vertu de sensibiliser, voire d'éclairer les parties prenantes sur la nécessité d'une remise à plat aux bornes du Groupe de la politique de rémunération dans une approche globale.

Cependant, c'est aussi l'occasion de réinterroger collectivement la manière dont l'instance exerce le pouvoir que lui donne le droit dans la conduite des informations/consultations récurrentes obligatoires et le droit à expertises associé – notamment dans la méthodologie, les

attendus, le choix et le pilotage des cabinets d'expertises. En effet,

- ♦ La consultation sur la politique sociale permet l'analyse des effets des politiques de rémunération sur l'emploi, les conditions de travail, l'égalité professionnelle, etc. et donc l'analyse des politiques de rémunération.
- ♦ La consultation sur la politique économique et financière permet l'analyse de la masse salariale et de son évolution.
- ♦ La consultation sur la stratégie de l'entreprise devrait également montrer comment les politiques de rémunération – de tous les personnels, y compris non-cadre ou leader– impactent la réalisation des ambitions stratégiques.

Les choix de mise en œuvre par la Direction des politiques de rémunération qui s'appuient pour partie – et pour partie seulement – sur des accords d'entreprises entre partenaires sociaux, impactent :

- ♦ directement le pouvoir d'achat des personnels ;
- ♦ parfois directement les résultats financiers dans une approche court-termiste d'économies sur les charges de personnels ; mais avec d'autres conséquences.
- ♦ surement l'engagement dans le travail et l'attachement à l'employeur ;
- ♦ et donc aussi, surement la performance sociale et économique à plus long terme de l'entreprise.

Bien que les élus CFE-CGC Orange soutiennent la décision d'une expertise libre sur la politique de rétribution des personnels d'Orange SA, ils se sont abstenus sur le vote de désignation de l'expert qui s'est déroulée :

- ♦ Sans appels d'offres.
- ♦ Sans mise en concurrence financière ou méthodologique de plusieurs cabinets.
- ♦ Sans devis.
- ♦ Sans avis des Commissions compétentes du CSEC pourtant censées porter des expertises et des compétences pour éclairer l'instance sur la situation économique et financière et la politique sociale de l'entreprise dont la politique de rémunération est pourtant un pilier structurant, dans l'élaboration du cahier des charges dans le cas présent, et a priori sans participation au pilotage des représentants du cabinet désigné.
- ♦ Enfin, sans définition de critères d'évaluation ni de désignation d'un cabinet d'expertise, définis par l'instance, le règlement intérieur ou la Commission des Marchés.

Dispositifs et modes opératoires COVID dans l'entreprise, déclarations intégrales... Consultez les [notes de séance](#)

Vos élus :

Sylvain BESSE SCE/OGSB ; David COUCHON TGI/OLS ; Michel DANA SCE/OGSB ;
 Laurent DELAVIGNE AENC ; Philippe DROUET SCO SE ; Fabien ESNAULT DTSI/DERS ;
 Jérôme WARTEL AE SO ; Jean-Louis JOUVANCEAU UI AFFAIRES ;
 Hubert LEMARQUAND DOC/DISAS ; Frédérique LIMIDO, FS&F ; Franca LOSTYS, OFS ;
 Sylvie NET WIN/OINIS ; Bouchra OUELHADJ DGP/DD

Vos représentants syndicaux :

Maxence D'ÉPRÉMESNIL TGI/OLR ; Florence Le Lepvrier : DOGO/ADNC

Les dossiers présentés lors de ce CSEC sont disponibles sur Alfresco,

CSEC août 2021

Ils y sont à la disposition des seuls adhérents et militants.

À ne pas diffuser.