



## Sommaire

Point à date sur les orientations du domaine intervention .....	1
Modèle de Service Clients Grand Public : .....	2
Points de (dys)fonctionnement .....	3

## Point à date sur les orientations du domaine intervention

✓ (information du CSEC réalisée lors de la séance des 26 et 27 mai 2020)

Au sommaire de la présentation :

1. 1er semestre 2020, projets de transformation du domaine intervention suspendus durant le confinement.

2. Actions prioritaires du domaine intervention au S1 2020 : maîtrise de la crise jaune, crise sanitaire COVID-19, relance des activités...

2.1 Crise jaune maîtrisée (fin 2019 et mois de février marqués par une succession d'événements météo exceptionnels entraînant une activité très importante en SAV clients et boucle locale et débouchant sur une situation de crise), ce qui a permis de ramener le stock SAV à 60 000 instances fin février,

2.2 Fonctionnement des réseaux et services aux clients maintenus pendant la crise COVID-19 de mars à juin,

2.3 Relance des activités organisée en lien avec Directions Orange et donneurs d'ordre (Entreprise, Wholesale – OWF, Grand Public – DGP et Boucle Locale).

3. Retour progressif à une activité nominale à partir de la fin de l'état d'urgence sanitaire le 10 juillet 2020,

4. Levier important relancé, dont l'instruction a débuté auprès des CSEE en septembre : le projet d'évolution du pilotage des productions FTTO et FTTE au sein des UI suite à l'intégration de l'activité pilotage THD des UPR et qui consiste :

- Transférer les activités de pilotage des productions Très Haut Débit (FTTO, FTTE) d'UPR en UI ainsi que les EAV
- Transférer en UI les activités liées au pilotage des centres de service auprès desquels les UPR sous-traitent une partie du pilotage des productions clients Très Haut Débit
- Monter en compétences les RPI sur les activités pérennes de pilotage des productions THD en les désengageant progressivement de l'activité de pilotage des productions « services sur accès FTTx » et accès FTTH

5. Fin 2020 et au-delà, priorité du Domaine Intervention restera la qualité de service sous « le regard vigilant de l'ARCEP »

### Position de la CFE-CGC Orange

**Concernant le volet de l'emploi**, la CFE-CGC Orange constate l'inadéquation entre les ambitions et les réalisations : comment répondre à une attente de retour rapide et de solutions durables avec des effectifs en berne et des remplacements qui, quand ils existent, s'avèrent péniblement à niveau.

Le recrutement ne peut être remplacé par un nombre croissant d'applications, plus ou moins finalisées, et beaucoup de temps perdu à rechercher les points de blocage par des intervenants qui peinent à compenser des situations devenues critiques et qui créent un contexte de crise permanente dont on ne voit pas la fin.

**Concernant le volet organisation** : à peine la fusion des UI terminée, la Direction a mis en œuvre le dossier Ancrage, avec la création de postes de « Directeur Réseau ». À court terme, cela complexifie l'organisation et brouille les périmètres de responsabilité entre UI/UPR/DO/DI/DTSI.

La CFE-CGC alerte sur le risque de concurrence interne entre UI et UPR qui ne bénéficient pas de la même attractivité. Les chiffres des mobilités internes le prouvent : les mobilités UI vers UPR représentent 14 % et celles des UPR vers UI représentent 5%. Alerte également sur la situation de certains salariés qui ont des missions pour les UI et pour les UPR, ce qui engendre inévitablement des tiraillements.

**Concernant le volet FTTH** : le retard du déploiement sur les zones AMII inquiète (appels à manifestation d'intention d'investissement, ou initiative privée), alors que :

- d'une part Orange est d'autant plus dépendante de ces sous-traitants que certaines stratégies comme le déploiement du MESSBB (Mise en Service de Bout en Bout) sont mises en œuvre, au point que parfois on peut s'interroger sur qui est le donneur d'ordre.
- d'autre part, les ICTR (sous-traitants intervention client et travaux réseau), sont fragilisés par la nature de leurs contrats, (à titre d'exemple, le poids des pénalités exigées par Orange peut être égal au Chiffre d'Affaire de certains sous-traitants) et leur fragilité se propage parfois à l'ensemble du tissu industriel local. Du perdant/perdant.

À la combinaison de ces différents éléments (contexte de « crise permanente », complexité des organisations « non stabilisées » et risques liés à la pression forte sur le FTTH) s'ajoutent des changements métiers profonds, notamment en lien avec l'accroissement de l'automatisation, des usages « digitaux » et des évolutions technologiques entraînant un risque évident tant pour la charge mentale des salariés que pour la sécurité des installations.

**Concernant le volet orientations**, quand, depuis plusieurs années, Orange fait le choix de « faire faire » plutôt que « faire », dans le même temps, la DI met en avant l'importance des contrôles pour garantir un bon niveau de qualité de service et donc de la VQSE.

Elle communique sur le nombre de 230 000 interventions contrôlées en 2019, mais combien l'ont été en interne ? Combien l'ont été par un sous-traitant quand le non-renouvellement des départs engendre une nouvelle fois des pertes de compétences.

Pour en venir aux CHAFF (Chargés d'Affaires), que compte mettre en œuvre la DI pour qu'ils aient envie de rester en UI, en anticipant également à court terme la reconversion de certains, une fois le pic de productions FTTH passé : il convient de travailler dès à présent à partir de la cartographie des compétences, à la création de parcours Métiers concrets et qui tiennent compte des implantations et réalités géographiques de chacun.

Enfin, concernant les Conduites d'Activité (CA), « la tour de contrôle des UI ». Pourtant, sur le terrain, le climat est tendu, tant il est difficile pour les salariés de se projeter : au quotidien peu ou pas de recrutement dans leurs services, blocages forts pour ceux qui souhaitent changer d'activité, impact des « organisations en miroir » des ICTR qui fait baisser leur activité, renforcement de l'automatisation qui, sur le papier, diminue leur charge de travail, mais qui parfois désorganise l'activité...

D'autres problématiques peuvent encore être évoquées telles que, sur les Orientations 2020, la définition et la cohérence des plans de charge, le fonctionnement des « pôles d'appui » (avec une baisse des effectifs estimée à 10 % après une hausse de 3 % en 2019), la réinternalisation fictive des prestations expertes, la gestion humaine d'une baisse de presque 30 % du domaine prévue dans le domaine « logistique Supply Chain ».

**Concernant enfin le volet Covid** : au-delà du mauvais signal adressé aux salariés de certains services en UI, exclus de la valorisation financière décidée par l'entreprise sous la forme de la prime dite « Covid », quel bilan du confinement sur l'Intervention :

- volume d'activité hebdomadaire depuis le 17 mars, en production et en SAV,
- part de la sous-traitance dans ces interventions,
- impact de ces deux mois de confinement sur le déploiement des réseaux...

Enfin, quelles évolutions stratégiques et de calendrier la crise sanitaire va-t-elle générer, notamment quel impact sur les budgets de recrutements, quand localement on parle de réduction de leur réduction et d'arbitrage à venir...

► [Essentiel UI](#)

## Modèle de Service Clients Grand Public :

Approbation du cahier des charges de l'expertise portant sur le projet d'évolution du modèle de Services Clients Grand Public

### 1. Objet de la mission

La désignation a été effectuée dans le cadre de la résolution n°50 approuvée le 14 octobre 2020 : « Les élus du CSEC [...] décident de diligenter une expertise dans le cadre d'un projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail qu'est le dossier d'évolution du modèle de Service Clients Grand Public. Ils mandatent la Commission SSCTC et la Commission Orange France afin qu'elles établissent conjointement le cahier des charges de cette expertise qui sera présenté lors du CSEC du 3 novembre 2020 où sera également désigné l'expert. »

Présentation du contexte de la mission

Le projet présenté propose une réorganisation des métiers de service clients Grand Public, consistant à :

- mutualiser une partie de l'activité et des ressources au niveau national,
- modifier les périmètres d'activité des équipes existantes,
- supprimer certaines activités : fluidité, email et e-chat,
- diminuer l'encadrement,
- monter en expertise une partie de l'effectif, les futurs « spécialistes ».

Cette réorganisation se place dans la perspective d'une « digitalisation et automatisation » soit une évolution potentiellement marquée du contenu des métiers, de la charge de travail, et des outils.

Elle concerne 5 508 salariés, et prévoit de s'étaler jusqu'en 2023.

Le CDC précise les points qui seront abordés par l'expertise...

- le Dispositif RH
- les enjeux organisationnels et métiers
- le Télétravail

... selon la méthodologie suivante

- Accompagnement de la demande, prédiagnostic et réunion de cadrage
- Etude documentaire
- Entretiens avec les personnes ressources
- Observations
- Recueil d'informations auprès des salariés : entretiens individuels et collectifs
- Accompagnement du CSEC pendant la durée des travaux
- Rapport final et présentation des travaux

Désignation du cabinet pour l'expertise : le cabinet APEX ISAST est proposé pour réaliser l'expertise portant sur l'évolution du modèle de Services Clients Grand Public.

### Position de la CFE-CGC Orange

#### Vote des élus sur le Cahier des Charges

Pour : CFE-CGC, CFDT, CFTC, CGT, FO, STC, SUD

Contre : 0

Abstention : 0

#### Vote des élus sur la désignation de l'expert

Pour : CFDT, CFTC, CGT, FO, STC, SUD

Contre : CFE-CGC\*

Abstention : STC

\* Le cabinet a été désigné avant même le vote (il a participé à la commission Orange qui a élaboré le cahier des charges) et surtout, la commission des marchés n'a pas été saisie.

# Points de (dys)fonctionnement

- ✓ Adoption du règlement intérieur du CSEC de l'UES Orange.
- ✓ Conciliation décidée par le CSEC le 25 août 2020, aux fins de négocier une convention AEP avec les CSEE OFS et SCE, et confiée au secrétaire (résolution n°42) sur la base de la résolution n°11 (9,5% pour OFS et 11% pour SCE) :
  - Résultat des discussions, et proposition faite par le CSEE OFS pour les années 2018, 2019, et la mandature actuelle : approbation des élus.
  - Résultat des discussions, et proposition faite par le CSEE SCE pour les années 2018, 2019 et 2020 : approbation des élus.
  - Mandatements éventuels du secrétaire du CSEC en cas de non approbations par les élus des résolutions des points 6a et 6b.

## Position de la CFE-CGC Orange

### Règlement intérieur

Au vu des difficultés de fonctionnement de l'instance lors de la dernière mandature, la secrétaire du CCUES avait saisi l'Inspectrice du Travail pour recueillir son avis, cette dernière demandant alors, suite à cette interpellation, à consulter le RI du CSEC, avant qu'il soit mis en œuvre.

Lors du CSEC d'août, la CFE-CGC a donc demandé au Secrétaire d'informer tous les élus, RS, et la Direction de la date à laquelle il enverrait (ou allait envoyer) le projet de texte à l'Inspectrice du Travail. Le DSC de la CFE-CGC avait d'ailleurs adressé un mail à l'Inspectrice du Travail le 4 août à ce sujet et l'avait retransmis, entre autres, au Secrétaire et au Président du CSEC.

Le 28 octobre, le CSEC envoie un mail à l'inspectrice du travail : « Suite à plusieurs sollicitations de la part d'une Organisation Syndicale cet été et aussi en conformité à un engagement pris, a priori, en 2019 par certains membres du bureau du CCUES, vous trouverez ci-joint le RI du CSE Central de l'UES Orange qui sera soumis au vote des élus le 3 novembre sans remarques de votre part. »

### Vote des élus sur le RI

Pour : CFDT, CFTC, CGT, FO, STC  
Contre : CFE-CGC, SUD  
Abstention : 0

- Le document présenté est assez succinct et la commission des marchés y est totalement dépossédée de ses prérogatives...
- ... n'a pas été validé par le Commissaire aux Comptes, semble-t-il...
- ... et dont l'envoi tardif laisse trop peu de temps à l'Inspectrice du Travail pour ses remarques, même si elles pourront être intégrées, après le vote, selon ce dont nous informe le secrétaire.

### Discussion avec OFS

Le secrétaire du CSEE OFS présent au CSEC souhaite préciser que le rendez-vous du 18 octobre « s'est conclu positivement, par un accord qui a fixé à 6,5% le taux de rétrocession du budget de fonctionnement du CSEE OFS vers le CSEC pour les années 2020 à 2023, et retenu ce même taux pour solder les comptes entre le CE OFS et le CCUES au titre des années 2018 et 2019, [...] ».

Nous étions sereins et satisfaits de ce retour au dialogue et de ce rapprochement équitable, dans la continuité des arbitrages judiciaires intervenus et des versements passés. [...]

Nous avons été très surpris qu'on nous annonce le 23 octobre que le bureau s'opposerait finalement à l'accord trouvé – alors que l'essentiel de ses membres étaient présents le 16 octobre, et approuvaient les échanges. Nous espérons que le vote de ce jour du CSEC validera l'accord intervenu le 16 octobre en évitant le retour d'une regrettable situation de blocage. »

### Vote des élus sur la proposition OFS

Pour : CFE-CGC, SUD  
Contre : CFDT, CFTC, CGT, FO,  
Abstention : STC

### Discussion avec SCE

Dans la même veine, notre élu SCE au CSEC a souhaité rendre compte de la réunion de conciliation du 18 octobre dernier :

« Nous avons ce jour-là rencontré le secrétaire du CSEC, son secrétaire adjoint et son trésorier. Nos échanges ont été cordiaux et positifs, trouvant les bases d'un accord pour fixer le taux de contribution du CSEE SCE au budget AEP du CSEC à hauteur de **7,5%** de son propre budget de fonctionnement. [...] »

Nous nous sommes quittés dans un état d'esprit rassuré et productif, ayant identifié à la fois des solutions pour régler le sujet immédiat qui motivait notre rencontre, au-delà, assurer la poursuite du dialogue et ayant même inclus dans nos discussions les problématiques passées. [...]

Nous n'avons ensuite pas compris comment ni pourquoi le secrétaire du CSEC nous a indiqué le 23 octobre être « au regret de (nous) informer que (nos) propositions ont été rejetées par le Bureau ». Nous avons trouvé un accord ; et le Bureau, pour l'essentiel présent d'ailleurs le 16 octobre, n'avait aucune qualité à décider après coup de le casser et de s'opposer à sa concrétisation. [...]

Nous restons dans un état d'esprit constructif. Et nous demandons au CSEC de l'entendre.

### Vote des élus sur la proposition SCE

Pour : CFE-CGC,  
Contre : CFDT, CFTC, CGT, FO  
Abstention : STC  
SUD déconnecté ne participe pas au vote.

**En conséquence de ces deux votes, les procédures judiciaires redémarrent. Dont acte.**

## Infos Covid19, 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**  
**Votre représentant syndical** : Xavier **PODEVIN OFS**

**Les dossiers présentés lors de ce CSEC sont disponibles sur Alfresco, CSEC 2020 – novembre 2020**

**Ils y sont à la disposition des seuls adhérents et militants. À ne pas diffuser.**