



Sommaire

Déclaration préalable : QVT et charge de travail ; sous-traitance.....	1
Santé : dispositions Covid, agrément du SST, rapport CPRCPST.....	2
Evolution du modèle de Service Clients Grand Public.....	2
« Conseiller Boutique de demain ».....	3
Stratégie de l'entreprise.....	4

Déclaration préalable : QVT et charge de travail ; sous-traitance...

QVT, note du 27 sept de G Péllissier

« Les défis, économique, des compétences, organisationnel & culturel, nous devons les relever tous ensemble avec optimisme, détermination et surtout, en conservant « l'humain » au cœur de nos préoccupations. »

La CFE-CGC Orange constate le « gap » important entre les valeurs ou préconisations de la Direction Générale et la réalité vécue par tous les personnels sur le terrain.

Tout au long de l'année, au travers de nos interventions préalables, nous avons demandé que l'humain soit véritablement pris en compte : des nouveaux outils, dont spécialement « myJob » à la GPEC, en passant par les boutiques et le respect des accords sur les expérimentations, l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail en vue d'améliorer les conditions de travail, comme l'évaluation précise des risques professionnels des métiers en boutiques (surcharge de travail, sécurité, santé, vie privé/vie pro, conditions de travail...) et leur prise en compte dans la mise oeuvre des projets... mais aussi le **Dialogue Social à DEF, les projets immobiliers à Marseille, la pénurie de mobiles, le suivi NAO au vu de l'inflation réelle.**

Enfin, pour conclure avec les propos de la note :

- « Impulser une nouvelle dynamique au dialogue social pour faire progresser encore notre politique contractuelle de prévention ;
- Sensibiliser et mobiliser toute la ligne managériale à la prévention de risques dont ils sont les premiers acteurs de l'observation et de la prévention. »

Nous demandons spécialement un bilan et une présentation en CSEC sur cette nouvelle dynamique de « dialogue social » et cette « mobilisation de toute la ligne managériale à la prévention des risques ».

Contrat social et engagements sur la sous-traitance, cas Scopelec

La CFE-CGC Orange a déjà déclaré que le contrat social se devait d'inclure les engagements du Groupe en matière de sous-traitance, surtout en termes d'emplois et de soutien à l'emploi au service de l'aménagement du territoire...

Dès lors, qu'en est-il du groupe coopératif Scopelec.

Le communiqué de presse de la Confédération générale des Scop en date du 30 novembre 2021 est titré : « [Orange ira-t-il jusqu'à la suppression de près de 2 000 emplois du groupe coopératif Scopelec implantés au cœur des territoires ?](#) »

La Responsable de Scopelec a écrit officiellement au PDG d'Orange. En revanche, le choix envisagé par la direction de « Solutions 30 » pose de graves questions. Cette entreprise a son siège social au Luxembourg et le CAC Ernst & Young a refusé de valider les comptes en 2020. De plus, l'un des membres du Board de Solutions 30 est un ancien membre du COMEX d'Orange, ce qui pourrait causer un souci pour l'image de marque d'Orange.

Si les règles déontologiques et les processus transparents n'ont pas été bien respectés, nous alertons sur les répercussions que pourrait avoir cette affaire sur la Certification des comptes du groupe Orange.

En conclusion : nous demandons une information précise et une clarification totale de ce dossier qui pourrait avoir de graves répercussions, surtout si des journalistes ou Scopelec dévoilaient davantage d'éléments dans les médias.

► [Notre déclaration intégrale](#)

Santé : dispositions Covid, agrément du SST, rapport CPRCPST...

Suivi des dispositifs et modes opératoires mis en oeuvre dans l'entreprise dans le cadre des protocoles sanitaires gouvernementaux, en fonction des circonstances et des consignes des pouvoirs publics.

Extension du télétravail du 14 décembre au 31 janvier 2022

- Conformément aux recommandations gouvernementales du 6 décembre 2021, Orange ouvre la possibilité aux salariés dont l'activité est compatible de bénéficier jusqu'à 2 jours de télétravail occasionnel élargi par semaine, sur la base du volontariat, pour les salariés ayant moins de 2 jours de télétravail par semaine actuellement (télétravail régulier ou télétravail occasionnel) ;
- Ces jours seront fixés en accord avec le manager, en fonction des nécessités de service, et dans la mesure du possible après partage collectif au sein de l'équipe ;
- Cette mesure ne se cumule pas avec un avenant « télétravail » prévoyant un nombre de jours équivalent ou supérieur.
- Les modalités pratiques sont disponibles sur [anoo](#).

Et en cas de cas contact : <https://www.ameli.fr/assure/covid-19/symptomes-gestes-barrieres-cas-contact-et-isolement/en-cas-de-contact-avec-une-personne-malade-du-covid-19>.

Position de la CFE-CGC Orange

Alors que nos sites commençaient à retrouver un rythme de vie à peu près normal, cette nouvelle vague COVID et les mesures gouvernementales qui s'en suivent viennent à nouveau ébranler nos collectifs.

Ces nouvelles mesures apportent leur lot de questions tant sur la restauration, que sur les cas contacts, la vaccination, l'application de l'accord télétravail :

Les élus CFE-CGC réitèrent leur demande de bilan du type "retour d'expérience" des trois ou quatre premières phases de la pandémie.

► [Notre intervention](#)

Information/consultation sur le renouvellement de l'agrément du service de Santé au Travail d'Orange. (Suite de l'information/consultation du CSEC lors de la séance du 24 juin 2021) ;

Rapport CPRCPST...

Avis de la CFE-CGC Orange : abstention

Lors de notre intervention du 24 juin, nous avons rappelé toute la complexité de notre entreprise dont entre autres :

- ♦ Une multiplicité de statuts, de métiers et de compétences ;
- ♦ Avec un nombre de salariés en forte décroissance, d'une moyenne d'âge élevée et qui a souffert d'une crise sociale sans précédent ;
- ♦ Et des mutations technologiques, des transformations et réorganisations permanentes.

Par conséquent, le rôle du SST est essentiel dans notre entreprise Orange.

Nous attendons, au-delà de l'agrément, que l'entreprise s'engage sur la durée à donner aux médecins du travail les moyens d'effectuer les missions que leur incombent.

Les médecins du travail sont surchargés et leur activité est de plus intense et complexe. Ils doivent traiter des inaptitudes dans un contexte où le vivier des emplois s'avère insuffisant pour les reclassements (de plus en plus nombreux au vu de la démographie du groupe)

Des ressources supplémentaires sont nécessaires. Les médecins du travail doivent pouvoir dégager un tiers de leur temps et :

- ♦ Réaliser ou actualiser les fiches entreprises ;
- ♦ Effectuer des analyses de postes ;
- ♦ Accompagner les projets de transformation.

La direction doit :

- Mettre en œuvre un dispositif de régulation de charge de travail (principale source de RPS qui fédère tous les autres).
- Honorer les résolutions proposées dans les consultations PAPRIACT « étude des besoins dans les services » « transversalité dans la révision des process ».
- Fournir les éléments exploitables dans les bilans HSCT comme les :
 - Heures supplémentaires par métier ;
 - Accidents du Travail déclinés par métier et non un chiffre global.

Car force est de constater que les accords sur « la charge de travail », qui ne concernent QUE des actions d'identification (ou d'évaluation), ne sont pas ou très partiellement honorés.

Obtenir l'agrément est une première étape pour notre SST.

Il appartiendra ensuite à l'entreprise de lui donner les moyens, au quotidien, pour lui permettre de travailler efficacement au service de la santé des hommes et des femmes d'Orange.

► [Notre intervention sur l'agrément](#)

► [Et sur le rapport CPRCPST](#)

Evolution du modèle de Service Clients Grand Public

Suivi de mise en oeuvre.

Ce bilan fait suite aux mises en œuvre de l'ensemble des 4 volets du projet, objet d'une information consultation entre le 14 octobre 2020 et le 20 janvier 2021, dans les 5 USC de métropole.

- Mutualiser dès début 2021 les activités front office et back office au niveau national pour offrir une qualité de service homogène aux clients grand public d'Orange France tout

en permettant le maintien des activités sur les bassins d'emploi actuels ;

- Accompagner l'arrêt d'activités consécutif à l'évolution des comportements clients : mail, e-chat et fluidité ;
- Créer une nouvelle filière métier au sein des services clients permettant d'assurer la prise en charge des clients les plus sensibles, les spécialistes permettant non seulement d'offrir des parcours professionnels enrichis à

l'essentiel du CSEC septembre 2021 - 16/12/2021 - 2

de nombreux collaborateurs mais aussi à Orange de se différencier en termes de satisfaction clients en investissant massivement sur les moments clés pour nos clients ;

- Mettre en place une organisation des services clients grand public comparable d'une Direction Orange à l'autre.

Position de la CFE-CGC Orange

Ce bilan confirme les craintes que nous avons dès l'ouverture de ce dossier liminaire.

La CFE-CGC Orange regrette que les salariés en formation n'aient pas bénéficié des habilitations nécessaires en amont pour accéder au SI, ne pouvant pas se familiariser avec les outils ! les alertes que nous avons émises nous ont permis d'être entendus sur une situation qui n'aurait pas eu lieu d'être.

A ce jour l'USC dispose au total de 718 spécialistes dont la moitié a plus de 55 ans ; pour mémoire le seuil était fixé à 1 000 conseillers... qu'est-il prévu pour assurer la pérennité des USC ?

Aucun bilan sur la PVC et pourtant, sur certaines DO, la mise en place de la PVC garantie pour les salariés qui rejoignent le métier de spécialiste comme stipulé dans l'accord est retardée.

Sur la DO Grand Sud Est, des conseillers clients AT nous font remonter la mise en place de nouvelles expérimentations (EVCO) dont nous n'avons pas été informés. Quelle est la plus-value escomptée, booster le NPS et le DELTASAT ? Car le seul résultat actuel a été une fois de placer les conseillers dans une position délicate voir intenable face aux clients.

... et trop d'autres dysfonctionnements !

► [Notre intervention](#)

« Conseiller Boutique de demain »

Réflexion pour renforcer l'attractivité des boutiques auprès des clients et bénéficier de nouveaux relais de croissance : « Conseiller Boutique de demain ».

Un canal digital qui devient majoritaire et le développement du Click & collect, ou encore d'outils et process rendant les consommateurs de plus en plus autonomes ; l'émergence de la Démonstration visio en direct ou « Live Shopping » qui permet aux consommateurs de joindre leur conseillers boutique à distance ; l'évolution des flux observée depuis plusieurs années, amplifiée avec la crise sanitaire... autant de constats qui amènent à lancer une réflexion concernant les modes de relation client et interactions pour permettre au réseau de distribution de s'adapter à ces besoins clients et à ces nouveaux standards de marché.

Éléments clés qui ont structuré la réflexion :

- Variabilité de plus en plus importante des flux en semaine avec des pics de flux qui s'opposent à des périodes creuses dans les boutiques ;
- Tendance de décroissance globale d'activité en distribution ; décroissance encore plus forte sur les actes marchands.
- Accélération du Digital dans les interactions clients avec Orange ;
- Enfin la période de crise sanitaire traversée avec la fermeture ponctuelle des boutiques a montré l'importance de réfléchir à de nouvelles modalités de contacts clients à distance.

Le dossier d'intention « Conseiller Boutique de demain » vise principalement à la recherche d'activités complémentaires nécessaires en boutique permettant :

- De générer de la valeur (Chiffres d'Affaires, NPS) pour l'entreprise, le client/prospects et les conseillers ;
- De garantir l'efficacité économiques du réseau de distribution.

Des pilotes concernant les activités complémentaires envisageables avec leurs évolutions (techniques, processus, juridiques) nécessaires permettront :

- D'une part de valider l'appétence des prospects, clients et conseillers pour ces nouvelles modalités de contact ;
- D'autre part la capacité à les mettre en oeuvre en identifiant les impacts sur l'organisation du travail (notamment autour du rendez-vous), sur la Relation Client, la charge de travail et les compétences nécessaires pour réussir ces nouvelles modalités de contacts.

Typologies d'activités :

- Suivi de Clientèle, bilan global ou la vente en plusieurs temps ;
- Tester et approfondir la vente en visio ;
- Comment développer la relation écrite sur les réseaux sociaux avec la boutique au centre de la communication écrite sur sa zone de chalandise ;
- Click to Visio en complément du Click to Call.

Position de la CFE-CGC Orange

S'ils se disent attachés au réseau des Agence Distribution, les salariés n'en manifestent pas moins, dans leur majorité, une forte défiance à l'égard de leur Direction, la considérant trop éloignée de leurs préoccupations.

Pour la CFE-CGC, renforcer l'attractivité des boutiques passe par une nécessaire relance de réalisations concrètes qui touchent le quotidien des salariés et impactent l'accueil de nos clients.

La CFE-CGC identifie quelques axes d'actions pour relancer l'attractivité des boutiques en répondant aux besoins de prospérité et de cohésion sociale, tout en faisant face aux défis d'avenir, en commençant par s'attaquer aux faiblesses structurelles qui fragilisent notre réseau de distribution. Nous pensons au dumping social.

Pour cela il faut créer de l'emploi en recrutant en externe (à la GDT, c'est plus de 400 recrutements par an) et en interne, en instaurant des conditions de travail décentes et la reconnaissance des salariés : alors que régulièrement leurs plannings sont modifiés pour combler le manque d'ETP, leur SGB est d'environ 35% en dessous de la moyenne du groupe Orange et leur système de PVC est complexe et opaque.

De diminuer les emplois précaires par des CDI et d'embaucher les salariés en contrat d'alternance

La CFE CGC souhaite que le projet « conseiller boutique de demain » soit protecteur, non seulement des clients mais surtout des salariés.

La CFE-CGC demande à Orange d'être à la hauteur de ses exigences en mettant les moyens en ETP, de mettre un vrai plan d'action sur deux ans pour homogénéiser la moyenne des salaires des salariés en AD au niveau de la moyenne du SGB du groupe Orange par catégorie.

Depuis de nombreux mois la CFE CGC Orange vous alerte sur le mal être des premiers de cordés et en lien direct avec les clients. Les premiers retours de l'enquête triennale confirment malheureusement nos craintes, perte d'appartenance à Orange, moral en berne... d'où une augmentation du petit absentéisme sur l'ensemble des AD.

Pour finir, nous estimons qu'il est indispensable de relayer une information fiable et transparente des actions et de votre stratégie politique en répondant à l'ensemble de nos questions sur le modèle de société comme sur la défense de la prospérité de tous nos territoires.

► [Notre intervention](#)

Stratégie de l'entreprise.

Allocution de Stéphane Richard au CSEC

Stéphane Richard dresse un [bilan de ses mandats et répond aux questions des élus](#).

Intervention de la CFE-CGC Orange

Faire un bilan exhaustif de votre action en tant que PDG d'Orange serait trop long... et nos élus n'ont pas manqué de vous faire connaître régulièrement nos positions et interrogations sur la stratégie mise en œuvre chez Orange. Nous nous en tiendrons à quelques constats, et à quelques questions.

Nous l'avons déjà dit : les actions que vous avez menées avec Bruno Mettling ont permis le retour de la paix sociale chez Orange, bienvenue après une crise sans précédent. Malheureusement, l'embellie fut de courte durée : le virage financier impulsé par Ramon Fernandez a stérilisé tout projet porteur de croissance et d'enthousiasme pour les personnels, et n'a en rien facilité la politique de transformation de l'entreprise que vous auriez peut-être voulu mener. Il ne s'agit plus aujourd'hui que d'empiler les économies, notamment de personnel, ce qui rend l'engagement de tous ceux qui œuvrent au quotidien pour Orange et ses clients particulièrement difficile.

Nos questions :

1. Étonnamment, au moment où votre départ est annoncé, la presse bruisse de mille projets stratégiques jamais évoqués auparavant, comme l'étude d'un rapprochement avec Vodafone, qui semble-t-il a fait long feu. Qu'en est-il exactement ? Et le fait que cette information ait fuité dans la presse est-elle de nature à obérer un éventuel rapprochement entre Totem et Vantage, qui pourrait avoir du sens face à la politique expansionniste de Cellnex, notamment dans l'optique de maîtriser une possible inflation des prix de location des infrastructures passives. En effet, une TowerCo détenue par des Telcos limiterait forcément ses appétits en la matière, le chiffre d'affaires perçu d'un côté étant contrebalancé par les dépenses réalisées de l'autre.

2. L'innovation, qu'il s'agisse du budget consacré à la R&D ou du lancement de nouveaux services, semble en panne chez Orange, si l'on excepte Orange Bank. Pour le reste, nous sommes devenus une « commodité », soumise à la double pression d'investissements massifs dans les réseaux et d'une concurrence qui dégrade nos marges, pendant que les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft) et les NATU (Netflix, Air BnB, Tesla, Uber) tirent toute la valeur de l'économie numérique, et que l'État français prétend favoriser l'essor d'une « start-up nation ». Au terme de votre mandat, diriez-vous que l'État, toujours notre actionnaire de référence, est pour Orange un support ou un frein à l'innovation ?
3. De façon plus générale, quels seraient pour vous les scénarios souhaitables concernant une évolution capitalistique d'Orange ? Avec quel type d'actionnaire de référence ? Un industriel français ? européen ? un autre opérateur de télécommunications ? Un « Airbus » des télécoms européens est-il envisageable et souhaité pour rivaliser avec les acteurs mondiaux du numérique (GAFAM, BATX, NATU et ceux à venir) ?
4. Depuis le tournant de la financiarisation d'Orange, la sous-traitance de nos activités ne cesse de croître. Orange est aujourd'hui pointée du doigt sur la qualité des raccordements fibre (dans le collimateur de l'Arcep), sur la maintenance du réseau cuivre (à laquelle nous avons été sommés de consacrer davantage de ressources), mais aussi désormais sur la destruction d'emplois, voire de nos sous-traitants, qui a ému jusqu'aux élus de la République dans le cadre de la réattribution des contrats fibre et cuivre qui sera effective en 2022. Cette sous-traitance à outrance est-elle finalement un pari gagnant ? Les coûts complets, en termes d'efficacité mais aussi d'image, ont-ils vraiment été mesurés ? Une telle politique est-elle cohérente avec les engagements RSE du plan Engage2025 ? Et comment redresser la barre ?

► [Réponses dans notes de séance](#)

Déroulé de la séance et CR du CSEC 44 (14, 15 et 16/12 matin) dans le dossier « [Déclarations](#) »

Dossiers sur Alfresco, CSEC : [déc. 2021](#).

Dossiers et intervention lors du CSEC 45 (16/12 PM) : [ici](#)

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