



Sommaire

Traitement de la réitération des contacts en UAT : bilan du pilote	1
Intervention : orientations du domaine et modèle d'organisation des UI	2
Fusion - absorption d'Equant France SA dans orange SA	3
Accord reconnaissance des compétences et qualifications : déploiement.....	4

Traitement de la réitération des contacts en UAT : bilan du pilote

- ✓ suite de l'information/consultation débutée en séance du 13 juin 2017

« Le dossier s'inscrit dans l'ambition stratégique d'Orange de développer une relation client incomparable, et en particulier de diviser par deux le nombre de clients insatisfaits car faisant face à un problème technique non résolu efficacement par Orange. »

« AT Demain ».

Principes généraux : passer du traitement d'un appel au service d'un client.

- ♦ **Ambition** : éradiquer la réitération multiple en Assistance Technique
- ♦ **Méthode** : via une boucle d'amélioration continue inter UAT pour inventer un nouveau modèle dédiant des ressources internes aux cas non nominaux et capitalisant davantage sur les compétences ...
- ♦ **Organisation** : mise en place dès juillet 2017 d'un pilote dans toutes les UAT (hors IDF et Caraïbes) et d'une boucle d'amélioration permanente reliant tous les acteurs (AT, AC, UI...)

Les solutions identifiées portent sur la relation client et le volet technique de manière équilibrée, et ont permis une progression certaine de la satisfaction client et salarié → décision d'un déploiement national sur les 4 UAT pilotes

Effectifs concernés par le déploiement national = 704

Calendrier prévisionnel

- ♦ **Février/Mars 2018** : information-consultation des CHSCT locaux des 4 UAT pilotes avec présentation des bilans complets, observations réalisées par le cabinet d'ergonomes Solutions Productives, par l'équipe nationale Experts Conseil Accompagnement (ECA) et par les Groupes Pluridisciplinaires de Prévention (GPP).
- ♦ **Avril 2018** : consultation du CCUES, présentation synthèse des bilans et dispositif de prévention. Présentation du scénario et des modalités de déploiement d'AT Demain.

Analyse de la CFE-CGC

Alors que le périmètre initial des domaines HD Résidentiel et HD PRO dans lequel ce pilote devait avoir lieu, avait semblé relativement précis lors de la précédente présentation, il n'en va pas de même pour ce bilan dudit pilote, « AT Demain » !

Quels flux ont réellement été traités sur chacune des UAT participant à ce pilote ? Quelles sont les (vraies) raisons qui ont, au final, fait renoncer l'UAT IdF à y participer ?

Hormis ces incertitudes quant au périmètre effectif, le document décrit de manière claire & précise la méthodologie, la mobilisation, les enseignements qualitatifs, l'animation métier & managériale et bien sûr les solutions de mise en œuvre, si généralisation il devait y avoir ! Les boucles d'amélioration sont cette fois-ci véritablement plébiscitées et, une émulation très positive s'est opérée sur certains plateaux.

La CFE-CGC salue cet investissement global qui semble avoir été la clef de voûte du dispositif, mais demande néanmoins que soient fournis lors de la prochaine consultation les éléments tangibles récoltés durant le pilote & son extension.

Surtout, des mesures en termes de Reconnaissance devront être envisagées, notamment dans la perspective évidente d'une future généralisation !

Pour rappel, loin d'être hostile, la posture de la CFE-CGC encourage bien évidemment tout effort consistant en la ré-internalisation d'activités, qui plus est, à valeur ajoutée non négligeable !

ATD est de ces projets a priori positifs ! Il ne faudrait cependant pas que l'Entreprise et ses clients en ressortent seuls gagnants au risque que les salariés ne s'identifient, eux, au quart monde d'un autre ATD !

► Voir aussi [essentiel AT Demain](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [UAT](#)

Intervention : orientations du domaine et modèle d'organisation des UI

- ✓ information sur les orientations du domaine intervention, et information en vue d'une consultation sur le modèle d'organisation des UI

déploiement des nouvelles offres et des nouveaux territoires.

Orientations du domaine intervention

- ◆ **Perspectives d'activité 2018** dans la continuité de 2017 avec accélération de la baisse des volumes de SAV.
- ◆ Priorités 2018 :
 - Continuer à améliorer la qualité de service sur l'ensemble des offres avec une priorité de court-terme sur le marché Entreprise / PME ;
 - Réussir les programmes de baisse volontariste des volumes d'interventions inutiles selon 4 axes d'amélioration : **renforcer** la qualité des outils de diagnostic ; **limiter** l'instabilité des clients ; **améliorer** la qualité des process transverses de la commande à la livraison ; **mettre en oeuvre les prestations Homelan** i.e. proposer des prestations payantes répondant aux besoins des clients.
 - Réussir le déploiement du réseau fibre et la migration des clients sur ce nouveau réseau et respecter les engagements d'Orange du plan France Très Haut Débit ;
 - Progresser sur la performance des activités d'Orange pour améliorer la satisfaction des clients Grand Public et Entreprise et rester le partenaire attractif pour le

Modèle d'organisation des UI

Les Unités d'Intervention (UI) d'Orange France, créées en 2006, sont aujourd'hui 23 et rattachées aux Directions Orange.

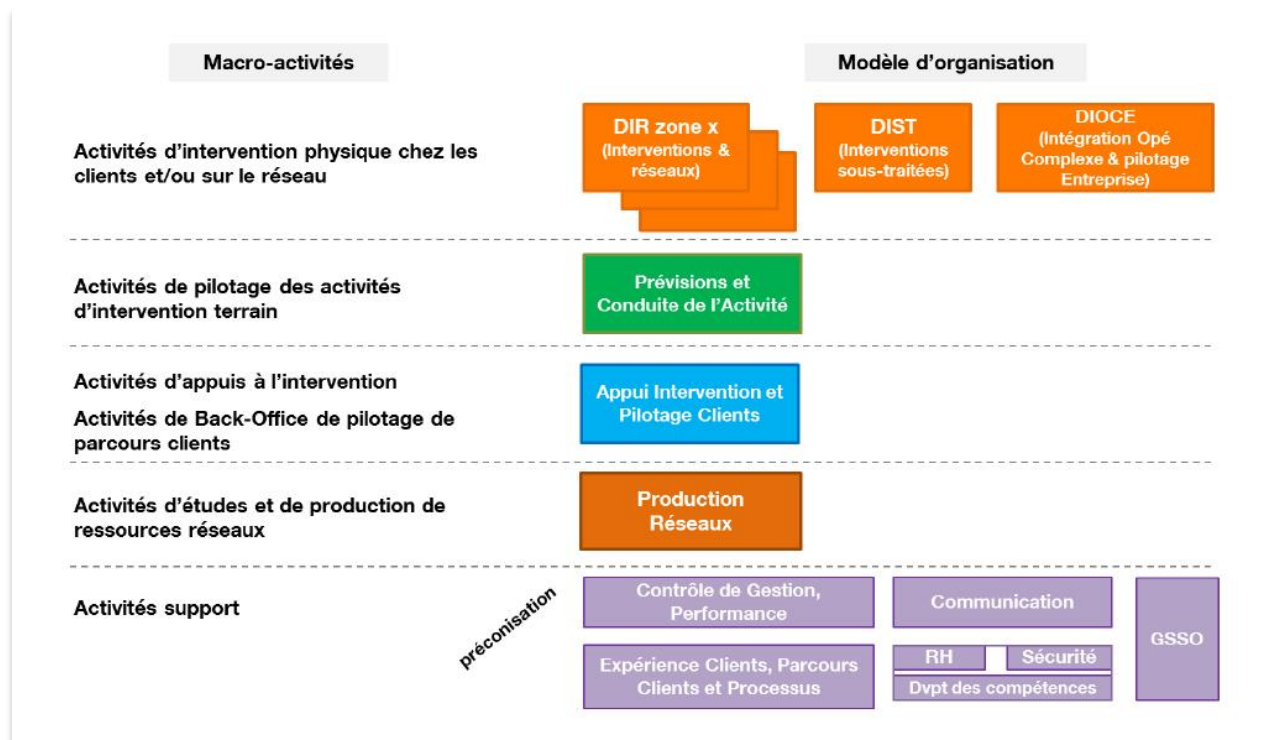
- ◆ **missions** : assurer la livraison et la maintenance de tous les produits et services Orange qui nécessitent une intervention technique.
- ◆ **acteurs majeurs des parcours clients** elles interviennent sur les réseaux et chez les clients sur tous les marchés Grand Public, Pro, PME, Entreprises que ce soit sur le marché de détail (Retail) ou le marché de gros (Wholesale). Elles contribuent fortement au déploiement des réseaux FTTH.

Les travaux menés en 2017 entre la Direction de l'Intervention et les Directions Orange, et qui ont conduit à un modèle d'articulation des activités de l'intervention selon quatre niveaux de maille, ont été poursuivis avec des UI et les Directions Orange.

→ Pour aboutir à un « projet de modèle complet et homogène d'organisation et de fonctionnement des Unités d'Intervention à échéance du S1 2019 ».

Modèle d'organisation UI 2019 et regroupement des familles d'activités d'une UI :

© Direction Intervention Orange



Analyse de la CFE-CGC

Le dossier sur les orientations du domaine de l'intervention est certes intéressant, mais il s'apparente davantage à un bilan des activités réalisées plutôt qu'à un programme de déclinaison des priorités et ambitions de l'entreprise (respectivement 36 pages contre seulement 10 sur 46).

Les aspects financiers y sont toujours, et comme d'habitude, très insuffisamment développés : ainsi, les UI et la Direction de l'Intervention n'ont pas de compte d'exploitation prévisionnel. C'est un manque que la CFE-CGC condamne régulièrement et une demande qu'elle réitère tout autant.

Concernant le projet UI 2019, il conduit à une profonde transformation du paysage de l'intervention, puisque nous devrions passer de 27, à 23 (à date) UI, puis à seulement 13 fin S1 2019.

Pour la CFE-CGC, cette réorganisation des UI se rapproche d'un grand processus de chamboule-tout (à ne pas confondre

avec le jeu d'adresse datant du moyen Age), qui, s'il se joue encore dans les fêtes foraines, ne devrait aucunement être à l'œuvre chez un employeur « digital et humain ».

L'organisation des UI en sortira modifiée en profondeur.

Pour un projet d'une telle envergure, la CFE-CGC s'interroge donc sur l'application d'une démarche qui, à la place de conduite de changement, consiste à « foncer bille en tête » en espérant que chacun puisse, entre le chamboule-tout et le mikado, « tirer son épingle du jeu ».

Les élus du CCUES ont adopté à l'unanimité une [résolution](#) demandant à ce que les incidences de la mise en œuvre du projet de modèle d'organisation des Unités d'Intervention puissent être précisément qualifiées et mesurées sur le long terme dans le cadre plus général de la stratégie de l'entreprise.

- ▶ Voir aussi [essentiel domaine intervention](#) et [projet UI 2019](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Orientation domaine intervention](#) et [modèle UI](#)

Fusion - absorption d'Equant France SA dans orange SA

- ✓ information / consultation

Réflexion sur l'efficacité de l'organisation lancée début 2017

- ◆ **Objectif** : aider à construire une organisation plus simple permettant à OBS de poursuivre sa croissance et son évolution à long terme pour une performance durable.
- ◆ **Ambition** : améliorer l'expérience client, et l'expérience salarié, (projet inscrit résolument dans la déclinaison de la promesse d'employeur digital et humain).

Projet

Les activités portées par Equant France sont en lien direct avec les perspectives de croissance sur les réseaux (soutenue par le SDN et le NFV) et sont totalement imbriquées avec les autres activités d'OBS.

Ce projet vise à simplifier les structures juridiques, à améliorer le fonctionnement et à accompagner la stratégie d'OBS : en proposant de fusionner Equant France SA dans Orange SA.

- Offrir une meilleure lisibilité aux clients
- Proposer aux salariés une véritable vision sur les ambitions d'Orange Business Services ainsi que sur leurs perspectives de développements
- Simplifier l'action managériale

Il concerne exclusivement la structure juridique en France.

Absorption par Orange SA de sa filiale Equant France SA au moyen d'une fusion simplifiée, opération permettant le transfert automatique et en l'état du patrimoine d'Equant France SA vers Orange SA dans le respect des délais sur lesquels Orange s'est engagée.

Date de réalisation envisagée des opérations juridiques : le 30 juin 2018.

Analyse de la CFE-CGC

L'intégration d'Equant France dans Orange S.A est une demande historique de la CFE-CGC Orange. Il était en effet urgent de mettre fin à 10 ans de rumeurs sur l'avenir d'Equant et de ses salariés.

S'il n'y a donc rien à redire sur le principe de la fusion, il est pour autant à veiller qu'elle se fasse dans les conditions les meilleures pour les personnels, avec un point de vigilance sur les parcours des salariés Equant chez SCE et, à court terme sur l'impact de cette fusion sur les prestataires... Ainsi, il convient que la Direction s'engage à ne pas réduire les effectifs en se servant des prestataires comme variable d'ajustement dans des équipes déjà sous tension.

La CFE CGC Orange demande la sécurisation des emplois et un traitement social identique pour tous les salariés, avec :

- ◆ l'intégration des contrats sans régression sociale,
- ◆ l'application des accords Groupe Orange SA pour tous,
- ◆ la priorité à l'emploi et à l'accompagnement personnalisé pour tout projet d'optimisation des Fonctions Support dans le cadre des fusions,
- ◆ une réelle stratégie immobilière pour soutenir ces fusions, avec le regroupement des salariés dans les mêmes bâtiments,
- ◆ la clarification des principes de gouvernance en France et au niveau international.

- ▶ Voir aussi [notre analyse sur le site SCE](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Fusion absorption Equant France](#)

Accord reconnaissance des compétences et qualifications : déploiement

✓ information

Point d'avancement dans la mise en œuvre

Principes fondateurs de l'évolution du référentiel métiers et compétences :

- ♦ métiers **lisibles**, inspirés des métiers du marché ;
- ♦ métiers **génériques**, qui ne sont pas des postes ;
- ♦ métiers **au-dessus des organisations**, doivent pouvoir se retrouver dans plusieurs organisations du Groupe ;
- ♦ métiers et compétences **tournés vers l'avenir** et suffisamment génériques pour résister à une obsolescence rapide ;
- ♦ **compétences choisies peu nombreuses** (5 à 7 pour le contenu et jusqu'à 10 pour le contenu enrichi du métier) ;

- ♦ **compétences lisibles, simples et compréhensibles**, les définitions des 4 niveaux permettent leur évaluation factuelle et l'adaptation au contexte local.

Les travaux en cours d'évolution du référentiel

396 métiers actuels, répartis sur 6 domaines d'activités, 135 métiers pour le domaine support, 103 pour le domaine clients, 67 pour le domaine réseaux, 55 pour le SI, 24 pour l'innovation, 12 pour les contenus...

- ♦ propositions de métiers au fil de l'eau, selon les avancées des groupes de travail jusqu'au T2 2018 ; interactions entre filières et directions métiers pour repenser les métiers en dehors des silos ;
- ♦ **cible de 100 métiers, dans un nouveau référentiel actualisé et plus lisible pour tous...**

Des pilotes au S2 2017, pour les 1^{ers} métiers définis et des retours positifs des acteurs opérationnels

les métiers avant	les métiers après	les compétences
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Chargé d'affaires aménagement réseau ; ♦ Chargé d'affaires projets complexes rés/ref ; ♦ Chargé d'affaires FTTH ; ♦ Chargé d'affaires aménagement réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Chargé d'affaires 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Étudier et proposer une ingénierie réseau boucle locale ♦ Savoir gérer un portefeuille d'affaires en autonomie ♦ Être orienté Client / Listening - Responding ♦ Savoir communiquer de manière claire ♦ Avoir le sens de la planification et de la méthode ♦ Maîtriser les enjeux, l'environnement marché, technique et réglementaire des réseaux boucle locale ♦ Savoir travailler en transverse, en réseau
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Intégrateur valideur réseaux ; ♦ Intégrateur valideur services ; Qualifieur(se) ; ♦ Intégrateur d'Application ; Qualifieur / Assembleur de PFS ; ♦ Métrologue 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Intégrateur Testeur, ♦ Intégrateur de solutions 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Connaître les produits et services ♦ Maîtriser l'outillage et les règles de l'art de l'intégration et du test ♦ Automatiser ♦ S'approprier les différents types de tests ♦ Savoir s'adapter ♦ Être orienté résultat ♦ Être rigoureux et fiable

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC a soutenu l'accord de Reconnaissance des Compétences et des Qualifications, accord qui devait permettre de mieux répondre à la GPEC de l'entreprise tout en éclaircissant et simplifiant les parcours professionnels des salariés.

Néanmoins, elle s'inquiète du retard pris pour l'avancement de la constitution du nouveau référentiel métier. Le planning toujours affiché de fin juin 2018 paraît irréaliste en l'état, sauf à renforcer les moyens pour maintenir cet objectif.

Par ailleurs, la CFE-CGC demande que les salariés soient formés au déroulement du dispositif (au travers d'ateliers ou autres dispositifs...), afin de ne pas laisser se développer un a priori négatif, et de les impliquer au plus tôt dans ses enjeux pour eux-mêmes et pour l'entreprise.

Il s'agit sans doute d'un des accords les plus structurants pour la carrière des personnels d'Orange (notamment la phase initiale d'évaluation des compétences) depuis les accords sur la réduction du temps de travail. La CFE-CGC, qui l'a signé, avait pour autant alerté sur sa difficulté de mise en œuvre. Un an après la signature, trop peu s'est passé, l'accord semble méconnu et complexe à déployer.

La CFE-CGC réitère dès lors sa proposition de [grille intelligente](#), qui, à l'instar du [tableau magique](#) pour le domaine des ASC, permet une gestion simple des promotions et de l'évolution des personnels.

► voir aussi [essentiel ARCQ](#) et notre [tract](#) sur le sujet

Documents présentés (voir Alfresco)

- [ARCQ : déploiement](#)

Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus : Mohand BELKACEM, SCE ; Didier COQUILLE , DTSI ; David COUCHON, IMT ; Franck LEGRAS, DOIDF ; Frederique LIMIDO, FS&F ; Franca LOSTYS, OFS ; Philippe MAZAS, DOSUD ; Anne MESTRE, DOSE ; Eric PICOT, DONOC ; Jean Pierre TESTI, DOCE ; Jérôme WARTEL, DOSO ;
Représentant syndical : Xavier PODEVIN, OFS ;