



Sommaire

Projet d'évolution du modèle de Service Clients Grand Public.....	1
Politique sociale, emploi et conditions de travail : bilan logement et handicap	1

Projet d'évolution du modèle de Service Clients Grand Public.

Ce projet en 4 volets doit se déployer entre 2021 et 2023. Il vise à améliorer l'expérience clients et à simplifier les organisations :

- Mutualiser dès début 2021 les activités front office et back office au niveau national pour offrir une qualité de service homogène aux clients GP sur le territoire d'Orange France et permettre 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...
- Créer une nouvelle filière métier de Spécialistes ancrés sur les territoires des DO au sein des services clients pour assurer la prise en charge des clients les plus sensibles.
- Mettre en place une organisation des services clients GP comparable d'une DO à l'autre : rattachement des activités Pro à l'agence ProPME locale ; chaque DO disposera d'une unité regroupant l'ensemble des activités de services clients GP présentes sur son territoire, unité structurée en départements opérationnels autour des trois grands métiers : conseiller client, conseiller client back-office, spécialiste domaine client.

- Spécialistes de moments de vérité : installation, panne, mauvaise surprise, interagissant directement avec les clients et traitant les sujets de bout en bout.

Position de la CFE-CGC Orange

Lors de la présentation du mois de juin, la CFE-CGC Orange avait mentionné que le dossier aurait pu s'appeler « le grand chamboule tout », tant il imposait de nombreuses et profondes transformations pour les salariés.

Elle regrette donc d'autant plus que la commission Orange France mandatée précisément pour éclairer les élus du CSEC n'ait reçu aucune réponse de l'entreprise aux questions posées en séance et par écrit, ambition par ambition... questions associées à une matrice d'impact à remplir, questions non répondues, matrice d'impact non remplie...

Les élus du CSEC ont donc décidé de diligenter une expertise dans le cadre de ce projet qui modifie en profondeur les conditions de travail comme la santé et la sécurité des personnels du Service Clients GP. Ils mandatent la CSSCTC et la Commission Orange France afin qu'elles en établissent conjointement le cahier des charges présenté lors du CSEC du 3 novembre en même temps que sera désigné l'expert.

La CFE-CGC Orange s'est abstenue, car si, bien sûr, elle est pour l'expertise et la rédaction d'un cahier des charges par les commissions mandatées, elle souhaite que le processus de désignation des cabinets d'expertise respecte des règles exemptes de toute suspicion de favoritisme et d'ententes sur les attributions de marché

Le CSEC doit au minimum se caler sur la politique et les règles du Groupe, à travers le RI et les attributions de la commission des marchés. Il a une responsabilité de transparence et de probité vis à vis des CSEE qui lui reversent une partie de leur budget de fonctionnement et d'exemplarité vis à vis des personnels qu'il représente...

D'ici 2023, le projet adaptera le futur modèle autour de :

1) La digitalisation & l'automatisation :

- Des interfaces qui permettent l'aiguillage vers les Spécialistes ;
- Une intelligence artificielle au service des clients et des salariés ;
- Des interfaces digitales qui permettent au client de réaliser 100% des actes simples ou intermédiaires ;
- Une automatisation des tâches simples et répétitives.

2) Les communautés de spécialistes :

- Conseillers Clients Spécialistes, pour l'amélioration de la satisfaction client et contribuer à l'ambition de NPS.

Politique sociale, emploi et conditions de travail : bilan logement et handicap

Bilan logement : commentaires de la commission

« En 2019, Orange SA a versé à Action Logement **18 416 793 €**, (0,45 % de la masse salariale).

1 790 « services » ont été rendus dont 420 familles logées pour un montant de **9 774 810€**, résultats en forte baisse sur les prêts et aides qui, cette année, n'ont pas été compensés par les familles logées.

Les résultats 2019 en baisse de 30 % en montant par rapport à 2018 sont à mettre sur le compte d'un net repli de l'ensemble des prêts, qui n'est pas compensé par la hausse des montants.

De plus, quarante-quatre salariés ont été logés par les filiales d'Action logement (dont les résultats doivent être ajoutés) filiales disposant de leur propre façon de fonctionner et leur propre gouvernance.

AL'in a divisé le parc de logements en trois tiers : Grandes Entreprises, PME et TPE. Ils effectuent régulièrement des points de mise à jour afin que tous les publics puissent loger leurs salariés avec un système de points, privilégiant tel ou tel public.

PEEC versée en 2020 : 18 234 785 €.

La Commission constate, comme les dernières années, une baisse significative du nombre de salariés logés, des résultats insuffisants pour les salariés d'Orange, un service rendu qui se complexifie (appétence de l'État pour les caisses des collecteurs, non réalisation des logements ?) et depuis la mise en oeuvre des CSEE et du CSEC, le vide abyssal dans l'accompagnement des salariés que la suppression de ces commissions logement a laissé.

De nombreux échanges et une rencontre annuelle entre la Commission Logement du CSEC, Action Logement et le Service Logement d'Orange seront donc nécessaires pour assurer la continuité d'accès au logement des salariés et les accompagner tout au long de leurs demandes.

Handicap : commentaires de la commission

2019 confirme la trajectoire 2018 prise par Orange, à savoir la baisse des effectifs de salariés en situation de handicap, et renforce l'inquiétude de la Commission notamment en raison de la pyramide des âges.

Pour que le Handicap tienne toute sa place dans la RSE d'Orange, l'entreprise doit avoir une vraie politique volontariste : augmenter les embauches pour respecter à minima les objectifs de recrutement fixés par l'accord, poursuivre son effort en matière de maintien dans l'emploi des personnes en situation de Handicap, et leur offrir des perspectives d'évolution professionnelle.

Position de la CFE-CGC Orange

Logement : la CFE-CGC a écrit à Action Logement pour demander de rendre public l'algorithme d'attribution des logements.

« Lors de réunions communes avec Action Logement (AL), [...] la CFE-CGC Orange, [...] avait demandé un bilan détaillé des actions annuelles effectuées jusqu'en 2018 vis-à-vis de l'Entreprise en matière de « 1% logement ». La demande insistait particulièrement sur un retour transparent d'une des principales activités du, en réalité, 0,45% logement, à savoir la demande de location sur les différents parcs immobiliers gérés par AL. Plus précisément, le nombre de dossiers déposés par les salariés d'Orange (avec des catégorisations...), et le nombre des dossiers acceptés pour ceux-ci. Aucune réponse n'a été fournie.

[...] la répartition/attribution des logements par le groupement Actions Logement, dont l'ADN revendiqué est l'utilité sociale, est désormais informatisée. Mais l'algorithme déployé dans ce but, ne l'a pas été en concertation avec les parties prenantes

intéressées, au premier rang desquelles se trouvent les partenaires sociaux.

Avec comme effet premier l'impossibilité pour l'ensemble des bénéficiaires et organisations concernées d'avoir une quelconque visibilité sur les règles régissant les logiques mêmes mises en place, ce que l'on peut appeler une boîte noire.

La transparence des algorithmes, approche éthique et gage d'un traitement équitable des données, est aujourd'hui l'un des éléments majeurs présidant à toute acceptabilité sociale de la part des parties prenantes. [...]. C'est pourquoi nous renouvelons notre demande actée lors des réunions susmentionnées, mais restée depuis lettre morte, de bien vouloir nous transmettre dans les meilleurs délais toutes les informations nous permettant de comprendre les règles et logiques développées par l'algorithme d'attribution ».

Handicap : La présentation du rapport handicap 2019 marque un tournant dans la stratégie d'atteinte du seuil légal de 6% de TH, avec un taux d'embauche très faible de 64 personnes contre 449 nouvelles reconnaissances de travailleurs en situation de handicap ! L'objectif d'embauche annuel, en 2019 n'est à nouveau pas atteint, avec même des Directions à zéro.

L'entreprise est-elle vraiment suffisamment active ? En 15 forums, l'agence recrutement n'a eu que 69 CV et 1 seul recrutement. Des projets de Centre de rééducation professionnelle n'ont jamais vu le jour en 2018 et pour l'exercice 2019 ont été mis aux oubliettes.

Lors de la présentation en commission de suivi Handicap fin 2018, l'entreprise avait assuré pouvoir atteindre l'objectif d'embauche 2019... Revirement de discours lors de la dernière commission de suivi en août 2020, l'entreprise nous annonçant que cette ambition trop importante avait contrecarré l'atteinte de l'objectif.

La réalité est tout autre : la loi change au 1^{er} janvier 2021. L'effectif âgé au-delà de 50 ans compte pour 1,5 dans le calcul de l'atteinte du taux légal à 6% ; avec plus de 60% de l'effectif au-dessus des 50 ans l'entreprise anticipe le changement comptable du calcul du taux.

Cette stratégie de court-terme ne doit pas empêcher l'accueil des jeunes en situation de handicap (la tranche de 20 à 30 ans reste insignifiante, moins de 0.8% de l'effectif) et des partenariats peuvent être mis en place avec les CRP pour accueillir des jeunes dont les qualifications correspondent aux emplois qu'Orange propose.

Enfin, l'accès à la formation reste en dessous de la population dite de référence avec un écart de 20 points.

La CFE-CGC Orange ne peut cautionner un bilan d'autant plus médiocre qu'il clôture cette année un accord handicap dont on avait espéré mieux.

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 :

Maxence **D'EPRÉMESNIL TGI/OLR**

Les dossiers présentés lors de ce CSEC ainsi que les notes de séance sont disponibles sur Alfresco, CSEC 2020 – octobre 2020

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