



Sommaire

Unité Service Client Grand Nord Est (USC) : 1 ^{er} bilan, réflexions et perspectives	1
Bilan trimestriel CSSCT, trimestre 4 de la Relation Client	2
Projet de fermeture du site de Villers-lès-Nancy de l'UFR à horizon fin 2023	2

Unité Service Client Grand Nord Est (USC) : 1^{er} bilan, réflexions et perspectives

✓ Information

Ce bilan d'étape après 20 mois de mise en œuvre découle de la consultation sur l'évolution des services clients GP de la DO GNE ayant eu lieu en CSEE entre le 16 décembre 2020 et le 24 mars 2021. La création de l'USC GNE s'est inscrite dans le cadre du projet plus général sur l'évolution des Services Clients Grand Public. Cette refonte visait à poser au niveau de notre territoire, les principes généraux relatifs :

- **A la création d'une nouvelle filière métier, les spécialistes**, permettant d'assurer la prise en charge des clients les plus sensibles en capitalisant sur les initiatives engagées ces derniers mois en SCO et UAT.
- **A la mise en place d'une nouvelle organisation des services clients grand public comparable d'une direction Orange à l'autre**. Dans ce cadre, chaque direction Orange disposera d'une unité regroupant l'ensemble des activités de services clients grand public mais aussi professionnels présents sur son territoire.

[Lire le document complet ICI](#) & [Annexes Bilan 2022 ICI](#)

Analyse de la CFE-CGC

A des degrés divers, les verbatim des salariés de la relation client évoquent un épuisement et une insécurité professionnelle croissante, une aggravation des temps de trajet, entre autres. Il est difficile de se projeter sur un bassin d'emploi « peau de chagrin », les alternatives de postes (orange expert, web cc) ne sont pas légion. Sur le triennal 2022 – 2024, la DOGNE s'affiche en championne de la baisse des effectifs. La relation client grand public est particulièrement affectée par cet effondrement des effectifs (-300 ETP*), soit une baisse de 33%. Une charge de travail supplémentaire et polyvalence pour ceux qui restent. Les élus alertent également la direction sur le sous-effectif des préventeurs. Au nombre de 2 pour couvrir le périmètre XXL de la DOGNE (1011 salariés), le manque est criant.

Concernant les enjeux 2023-2024 et la poursuite de la transformation à l'USC GNE, la CFE-CGC sera attentive aux délocalisations, à l'accompagnement et la montée en compétence des salariés embarqués dans ce projet (full) de prise en charge des clients à 360° (Home et Open).

* Emploi temps plein

USC DOGNE : Photo au 31 décembre 2022			
1011 Salariés	33 Sites	504 ACO 507 AFO	52,7 ans de moyenne d'âge
43 % en temps partiel	250 Salariés en TPS	614 télétravailleurs réguliers soit 72 %	37 Alternants

Bilan trimestriel CSSCT, trimestre 4 de la Relation Client

✓ Information

Le bilan a traité les points suivants ([Bilan complet ICI](#)) :

■ **Ecoute salariés dans le cadre du projet de libération du site « Faïencerie » et du regroupement des équipes USC sur le site « Papin »** : Le projet concerne 12 salariés de l'entité USC

■ **Suivi de l'impact « charge de travail » des managers face à l'harmonisation des fonctionnements engagés dans chaque direction de l'USC GNE** : l'analyse des 73 verbatim montre dans l'ensemble des améliorations sur les items.

■ **Plan d'action global alimenté par les plans d'actions EIHT V2 (Etude d'Impact Humain au Travail) et charge de travail managers et le plan d'action SECAFI** : L'entreprise veut équiper un maximum de petits sites avec des caméras 360°.

■ **Projet d'évolution des spécialistes Orange Expert ainsi que les spécialistes Web Conseillers du site d'OGS** : Pour les trois activités, les formations commenceront le 27 février 2023. Il n'y a pas de blocage sur le télétravail.

■ **Projet de déménagement des salariés d'Auxerre du site « Vauban » vers le site « Monge »**.

Le projet embarque l'installation des 7 salariés de l'USCGNE au 2ème étage du bâtiment Monge. La date des travaux est prévue de février à mai 2023, pour un déménagement sur juin 2023.

■ **Evolution de la Prévention au sein du département RH au 02/11**. L'UFR va être gérée par un préventeur de l'UI Est. Des préventeurs qui ne sont plus que 2 au lieu de 4 !

■ **Bilan des accidents et des incidents USCGNE** : il est recensé 10 accidents du travail. Aucune analyse n'est faite pour les accidents de trajet, malaises et télétravail.

Analyse de la CFE-CGC

La relation client grand public est emblématique d'une politique revendiquée de réduction des coûts, malmenant les personnels et les clients. Faire mieux en étant moins, telle est la gageure de ces chantiers de transformation. Attentive aux alertes et préconisations des CSSCT, la CFE-CGC déplore le sous-effectif chronique des préventeurs à l'aune d'une DO de taille XXL. De plus, la multitude de sites favorise le sentiment

d'isolement et d'éloignement du collectif. Autant de facteurs pourvoyeurs de risques psychosociaux. L'objectif de fermetures des petits sites procède d'une bonne intention. Pour autant, la CFE-CGC veillera à la bonne mise en œuvre de ces délocalisations, car l'enfer est souvent pavé... de bonnes intentions.

Projet de fermeture du site de Villers-lès-Nancy de l'UFR à horizon fin 2023

✓ Information

■ Motivation du projet selon la direction :

- Baisse continue des flux.
- Surcapacité de production en moyens et matériel.
- Un immobilier surdimensionné par rapport aux effectifs présents.
- Baisse continue des activités au sein du département OSIRIS et automatisation en cours.
- Evolution à la baisse des effectifs en activité.

Analyse de la CFE-CGC

L'accompagnement des collaborateurs par les services RH se fera dans le cadre des accords en vigueur dans l'entreprise. Les collaborateurs concernés par les modifications et les transferts d'activités seront reçus individuellement par la ligne managériale cédante et prenante. Le CFE-CGC sera attentif aux engagements pris par la direction et aux reclassements des salariés. Un recueil d'avis est prévu au CSE de Mars 2023.

Prochain CSE DO GNE du 22 au 24 février 2023 à STRASBOURG

Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus

- Emmanuel ANGLO
- Rachid BOUDAOU
- José FIGUEIREDO
- Bertrand GEILLER

Représentant syndical CSE DO GNE

- Marc LEPIN

Rédacteur

- Nordine BELGUEBLI

Commissions CSE DO GNE

- ASC : Vinciane LASSELIN
- Restauration : Stéphanie VERCRUSSE
- Handicap : Corinne OURIAGHLI
- Des Marchés : Rachid BOUDAOU
- Formation, Emploi, Egalité Professionnelle : Virginie CLEMENT
- Projets, Economie, Evolution des Marché : Bertrand GEILLER



Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
[DO Grand Nord EST](#)

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

