



Sommaire

Fusion UAT /SCO : projet bâclé, zéro pointé	1
Projet de regroupement des salariés de Belfort du site de « Stroltz »	2
Modification des horaires boutiques : report au prochain CSE.....	3
Reclassements pour inaptitude	3

Fusion UAT /SCO : projet bâclé, zéro pointé

✓ information

Une copie à revoir...

L'évolution du modèle de vente grand public donnera naissance à une future Unité Service Client DOGNE, fusionnant 2 SCO et un UAT.

Ce projet de fusion de 3 unités opérationnelles, impactant 1329 salariés répartis sur 35 sites, créant une filière métier « les spécialistes » engagés de bout en bout sur les moments cruciaux du parcours client (installation – panne – réclamation), est manifestement un projet peu abouti et décliné à la hussarde, dans l'urgence.

Face aux informations parcellaires, distillées au compte-goutte, les élus déplorent un projet « mal fagoté », décliné à la va-vite, car négligeant bien des impacts sur les personnels embarqués sans consultation dans cette nouvelle refonte, pour ne pas dire aventure.

Faire et défaire, c'est toujours faire ?

Pas si modèle ... le modèle

Sous prétexte de nouvelles unités taillées pour la satisfaction client, force est de constater que cette énième évolution des métiers de la relation client chamboule les personnels, la charge de travail, les outils et la rémunération. Quid de l'ancrage territorial, gage de proximité et de cohésion du collectif ?

Face à ce chamboulement de taille, la direction navigue à courte vue et bien des interrogations sans réponse demeurent ; ce qui laisse penser que **fusion** rime avec **confusion**.

De miroir aux alouettes ...

Ce projet semblant entièrement dévolu à la satisfaction client, au sacro-saint indicateur NPS, passant par un accompagnement voulu premium du client, est hélas cousu de fil blanc. Ponctué

de flous, de zones d'ombre, ce festival d'improvisation alimentaire et nourrit les inquiétudes légitimes des personnels, résilients mais ô combien malmenés face à un avenir qui ne s'apparente pas à un long fleuve tranquille, loin s'en faut.

Des spécialistes en DBIS : Beaucoup d'appelés, peu d'élus

Cette nouvelle filière, cheville ouvrière du projet, supposée promouvoir des recrutés (C et D) éligibles à une promotion en DBIS, est emblématique du flou et de l'approximation accompagnant cette évolution.

Combien de spécialistes à terme ? Combien en DBIS ?

Quelles conditions et parcours pour obtention du DBIS ?

QUID de la formation et de l'accompagnement à ce nouveau métier ?

En présentiel, e-learning, distanciel ?

QUID des horaires ?

QUID des perspectives d'évolution ?

Membres du codir : un fauteuil pour deux ?

L'encadrement impacté par cette mutualisation des ressources n'est pas en reste et se retrouve tout aussi malmené par des perspectives floues laissant augurer bien des désenchantements.

QUID des postes en doublon ?

QUID de l'accompagnement de ces personnels ?

La CFE-CGC sera tout aussi sensible et vigilante quant au traitement de ces personnels, notamment les personnels en fin de carrière.

Analyse de la CFE-CGC

Face à ce projet brouillon et « mal fagoté » qui ne prévoit pas grand-chose, si ce n'est une baisse drastique des coûts et des effectifs, la CFE-CGC constate que la satisfaction des clients et des personnels est à nouveau sacrifiée sur l'autel de la rentabilité.

Baisse des effectifs, sous-traitance à outrance, gain de productivité par tous les moyens, faisant fi des conditions de

travail, des risques psychosociaux, tel est le leitmotiv qui sous-tend ce modèle de vente grand public, décliné jusqu'en 2023.

Sans jouer les Cassandre, ce projet « mal ficelé » laisse augurer dans son exécution son lot de déconvenues et de désenchantements.

Faisant chorus avec les autres OS et au vu du contexte sanitaire actuel, de l'impréparation de ce projet, la CFE-CGC demande le report de cette transformation improvisée qui ne sert ni les personnels, ni les clients.



Projet de regroupement des salariés de Belfort du site de « Stroltz »

✓ information

Ce projet de délocalisation vise notamment à :

- Libérer le site de «Stroltz» en regroupant les salariés sur le site de «Sophie Germain».
- Répondre au besoin de locaux syndicaux conformément à la concertation menée par la DOGNE.
- Adapter l'occupation des surfaces tertiaires aux besoins métiers du projet.
- Qualifier les besoins d'amélioration et de réaménagement des espaces collectifs et des demandes des occupants actuels du site de «Sophie Germain».

Analyse de la CFE-CGC

Afin d'éclairer les élus sur les tenants et les aboutissants de ce projet de regroupement, les élus mandatent la CSSCT pour établir un rapport éclairant sur ce déménagement impactant 19 salariés. La CFE-CGC sera attentive à la mise en œuvre des souhaits exprimés par les salariés.



Modification des horaires boutiques : report au prochain CSE

✓ consultation

Le changement, ce n'est pas maintenant ...

Béthune, Abbeville, Macon, Lons, St Dié autant de boutiques impactées par une nouvelle refonte des horaires.

Le dossier arguant de la nécessité de ces modifications est désormais caduque car totalement remis en cause et dépassé par la crise COVID.

Cette nouvelle donne impose un report de ces chantiers car la crise sanitaire modifie profondément les flux à l'aune des protocoles sanitaires et des confinements successifs.

Nous demandons donc que tous les dossiers de modifications horaires, en cours ou à venir, soient réexaminés au regard du contexte actuel.

Analyse de la CFE-CGC

Si on fait abstraction du contexte actuel, ces chantiers horaires récurrents révèlent une politique de cache-misère masquant de moins en moins le parti-pris de ne plus recruter en boutiques orange et de répartir la charge de travail grandissante sur les personnels présents.

Ce sous-staffing voulu, cette politique de l'emploi « peau de chagrin » met à rude épreuve les personnels en proie à des conditions de travail de plus en plus dégradées.

De surcroît, ces modifications n'assurent même plus la pérennité des postes puisque la tendance est à la fermeture des boutiques orange au profit de sa filiale, la Générale de Téléphone (GDT).

Des personnels désenchantés peuvent-ils enchanter le client ?

Reclassements pour inaptitude

✓ consultation

Consultés pour avis sur des cas de reclassement pour inaptitude, les élus CFE-CGC s'abstiennent face à l'enjeu et l'indigence des dossiers présentés.

Néanmoins, les élus veilleront au strict respect des accords et droits des salariés. Nous serons également vigilants quant à l'adéquation des postes présentés pour reclassement de ces personnels. Orange propose généralement 3 postes, mais légalement n'y est pas tenu.

Analyse de la CFE-CGC

Point de vigilance : Le reclassement pour inaptitude impose désormais 30 jours de carence durant lesquels le contrat de travail est suspendu et le salaire également. Un arrêt de travail permet le maintien du salaire.

Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus

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

Représentant syndical CSE DO GNE

- Marc LEPIN

Rédacteur

- Nordine BELGUEBLI

Commissions CSE DO GNE

- ASC : Vinciane LASSELIN
- Restauration : Stéphanie VERCUSSE
- Handicap : Djamilia TONKIN
- Des Marchés : Rachid BOUDAUD
- 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

