



Sommaire

Fusion SCO – UAT : Silence, on chamboule tout.....	1
Plan schéma directeur 2021 du réseau AD Nord et AD Est.....	2
Déménagement de l'AE NDF du site Lille Boitelle vers le site d'OGS.....	2
Horaires boutiques : Le changement, c'est maintenant.....	3
New One : DEF, promoteur du travailler plus pour gagner moins.....	3

Fusion SCO – UAT : Silence, on chamboule tout

✓ information

Quand 9 + 5 font ... 5, cherchez l'erreur !

Faisant fi du contexte actuel, la direction succombe à nouveau au virus du changement coûte que coûte. Avançant masquée, période oblige, la direction fusionne et réorganise les services à tout va.

Fusion SCO – UAT ou comment créer sur un plan national 5 Unités Service Client, mutualisant leurs ressources front et back et créant une filière métier « les spécialistes » engagés sur les moments clés et cruciaux du parcours client : l'installation – la panne et la mauvaise surprise.

Une politique qui confine ...au mouvement perpétuel.

L'unité service client DOGNE, c'est la fusion de 2 SCO + 1UAT embarquant tous les départements back et front. Il y aura environ 35 sites impactés par la mise en place de cette USC.

USC DOGNE	
SCO Nord de France et SCO Est	1062 salariés*
UAT Nord - Est	267 salariés*

* Chiffres sept 2020

Ce plan de transformation décliné de 2021 à 2023 mènera au résultat final : **9 SCO + 5 UAT = 5 USC**. Le ressort de cette refonte du modèle de vente serait la satisfaction client, l'ambition d'améliorer le sacro-saint NPS, le thermomètre de l'enchantement client en tenant compte de la baisse des effectifs et des flux.

A la rescousse, automatisation des tâches répétitives et digitalisation des actes de gestion simples.

Mais QUID de la satisfaction des personnels ? Un salarié désenchanté et ballotté de la sorte peut-il enchanter le client ?

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC n'est pas dupe quant aux réels ressorts de ce projet visant à réduire les effectifs avec un rythme annuel de – 11,3% en 4 ans et les coûts de l'ordre de 94m€. Un rythme plus important que la baisse du volume d'activité, avec de facto une charge de travail accrue pour ceux qui restent et un recours croissant à la sous-traitance.

La mise en place de ce projet chahute l'ensemble des personnels, conseillers, managers et membres du codir. Face à un flou entretenu par une direction semblant naviguer à vue quant aux impacts sur la santé des personnels, la charge de travail, la rémunération, les fiches métiers, positionnement ARCQ et perspectives d'évolution ; la CFE-CGC demande qu'on diligente une expertise éclairante sur les répercussions d'un tel projet, pourvoyeur de risques psychosociaux. (Voir notre [Déclaration préalable](#))



Plan schéma directeur 2021 du réseau AD Nord et AD Est

✓ information

Fermetures et délocalisation

- ◆ Boutiques de Faches-Thumesnil, Wasquehal, Beaune, Saint Avold, Saverne, Nevers, rien de moins que 6 agences impactées par une fermeture sèche ou une hypothétique reprise par la filiale GDT en 2021
- ◆ Besançon : Projet de délocalisation du site de Besançon « Gay Lussac » vers le site de « justice ».

Si ce plan schéma directeur des boutiques n'a pas pour vocation de faire disparaître la marque orange du territoire par des fermetures successives et relocalisations, force est de constater que cette politique va à l'encontre du discours ambiant.

Orange, un acteur majeur et responsable de l'aménagement du territoire ?

Ancrage territorial, gage de proximité, quésaco ?

Analyse de la CFE-CGC

Faites ce que je dis, pas ce que je fais ou comment Orange promoteur autoproclamé de l'emploi en région, soucieux des équilibres territoriaux, ferme et délocalise à tour de bras pour cause de non rentabilité, en faisant miroiter une reprise ou transfert hypothétique vers sa filiale : la GDT. Face à ces fermetures en cascade, la CFE-CGC mandate la CSSCT distribution pour chaque boutique afin de mesurer les impacts de ces projets de fermetures. L'argument de non rentabilité interroge car une agence reprise par sa filiale la GDT redeviendrait comme par magie rentable !

Sur ce point, la vigilance des personnels est de mise car dans les faits, contrairement au discours ambiant de la direction, il n'y a pas de reprise ou de transfert systématique vers cette filiale moins disante sur le plan de la convention collective. Il s'agit bel et bien d'une rupture du contrat de travail avec changement d'employeur.

Qu'on se le dise ...

Déménagement de l'AE NDF du site Lille Boitelle vers le site d'OGS

✓ consultation

Le contexte et les objectifs

Le projet consiste à regrouper les équipes de l'AE NDF situées sur le site de Boitelle (rue Louis Dupied à Lille) avec les autres équipes de l'AENDF situées sur le site d'Orange Grand Stade (245 Boulevard de Tournai à Villeneuve-d'Ascq). Le CSE avait mandaté la CSSCT afin de travailler dans le cadre de ce projet.

L'objectif de ce déménagement :

- ✓ Créer un site unique de l'AENDF sur la métropole Lilloise dans des espaces neufs
- ✓ Favoriser les interactions entre les équipes de l'AE, de l'A2PGNE et de l'UAT
- ✓ Accroître l'attractivité du département et favoriser le recrutement sur le bassin d'emploi
- ✓ Offrir des espaces de travail innovants, adaptés aux nouveaux modes de travail (collectif, agilité..) et permettant un rapprochement des métiers sur un même projet.
- ✓ Faire bénéficier des services et avantages d'OGS ; immeuble de dernière génération (Haute Qualité Environnementale), présence de parking, restauration sur place, équipements (salles de réunion, outils

digitaux,...), accès aux personnes à Mobilité Réduite...

- ✓ Optimiser l'espace sur OGS par l'occupation des surfaces disponibles notamment au 4^{ème} étage.

Les négociations vont s'ouvrir avec les salariés pour prendre en compte leurs remarques.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC remercie les membres de la CSSCT de l'AE GNE pour leur travail d'investigation et la qualité du rapport très complet. Eclairée par le rapport détaillé de la CSSCT, la CFE-CGC vote pour ce déménagement tant attendu par les personnels.

Quitter des locaux vétustes, voire insalubres, sans climatisation digne de ce nom, pour des locaux neufs dotés de parkings n'a rien d'un crève-cœur, loin s'en faut.

Pour autant, nous serons vigilants quant aux accompagnements et modalités d'installation afin que déménagement rime avec enchantement.

Horaires boutiques : Le changement, c'est maintenant

- ✓ consultation
- ✓ Besançon, Berck, Chaumont, Epemay, Amiens, autant de boutiques impactées par une nouvelle refonte des horaires.

L'AD n'en finit plus d'adapter ses horaires avec le but vertueux affiché de fluidifier le flux clients, de minorer l'attente et par voie de conséquence atténuer le stress des conseillers.

Cette quête permanente de l'adéquation ressources et flux met plutôt en exergue l'échec criant d'une politique de compression des effectifs. A trop tirer sur la corde ...

- ✓ A noter en information le projet de modification d'horaires de la boutique de Berck.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC vote contre ces chantiers horaires, car il s'agit bel et bien du non-respect patent de l'accord actant 1 samedi sur 2. De plus, ce chantier est loin de faire l'unanimité et entraîne une dégradation manifeste des conditions de travail.

Cette énième refonte des horaires est un cache-misère traduisant le parti-pris de ne pas recruter, un credo de baisse des effectifs coûte que coûte, même au détriment de la qualité de vie au travail et de la satisfaction client.

New One : DEF, promoteur du travailler plus pour gagner moins

- ✓ information

Une variable qui varie jusqu'à l'infiniment ... petit

- ◆ DEF annonce une reconquête des segments de marchés délaissés ou peu exploités à la faveur d'un nouvel adressage commercial clients au sein des agences Entreprises. Une meilleure couverture qualitative et quantitative du parc client, milieu et haut de marché à la clé. Pour ce faire, refonte et simplification du système de rémunération. Or, les nouveaux taux de commissionnement divisent à minima par deux le niveau de la variable, à performance égale !
- ◆ Ainsi, pour préserver sa rémunération, il faudra donc se dédoubler et travailler 2 fois plus.

système de rémunération variable qui récompense la performance et les efforts consentis. Selon le vieil adage, ne faut-il pas donner pour recevoir ? Cette politique de variable « peu de chagrin » étant contre-productive, nous militons pour un accompagnement à l'appropriation de ce nouveau plan et le maintien de taux de rémunération permettant à investissement égal de maintenir son niveau de vie.



Analyse de la CFE-CGC

DEF organisant la baisse de rémunération de ses commerciaux, la CFE-CGC plaide et revendique pour un

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 VERCUSSE
- Handicap : Djamilia TONKIN
- 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](http://DO.GrandNord.ES.T)

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

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

