

# Déclaration préalable

16 Décembre 2020

Madame la Présidente ,

Notre périmètre DOGSE est composé de deux Agences Entreprises. Celle de Rhône Méditerranée et celle d' Auvergne Rhône Alpes. Ces deux agences sont rattachées à notre périmètre social et doivent être inscrites dans le dialogue social local.

Cette inscription était une des promesses de l'ancrage territorial prôné par les directions de la DOGSE durant l'année 2018. En effet, la volonté affichée était d'ancrer les unités de DEF dans une démarche opérationnelle de territoire. Cela doit également s'inscrire dans le cadre des projets structurants, comme celui de la réorganisation de l'adressage clients des AE, actuellement en cours de consultation au CSEC. Or à date, le rétro planning de consultation ne prévoit pas de passage dans le CSE DO GSE. La CFE-CGC Orange regrette ce choix, car nos AE, tout comme celles des autres périmètres sociaux, disposent de spécificités locales tant sur le plan économique que géographique et organisationnel.

La taille de nos territoires, l'éloignement de nos sites des métropoles, le niveau d'accès au « haut débit » (fibre ou 4G) ne sont en rien comparable à la DOIDF ou toute autre DO.

Charge mentale, risque routier, gestion vie professionnelle, vie personnelle comment expliquer que ceci soit comparable ?

Autant d'interrogations spécifiques qui resteront sans réponse et qui poseront questions tout au long de cette transformation.

Le refus de concertation au sein de cette instance, démontre une nouvelle fois que la Direction Entreprise France est déf...initivement « hors sol ».

La CFE-CGC Orange formule à nouveau sa volonté que cette instance puisse s'emparer de cette transformation.

Et comme si l'ancrage territorial n'avait pas suffi, Orange lance 'l'ancrage de la relation clients ' ou plus précisément le projet d'évolution de la relation clients du modèle de service clients grand public.

Entre 2017 et 2019, 80% des postes supprimés dans l'UES le sont chez Orange France, dont les effectifs sont alors de 49 000 ETPCDI fin 2019. Déjà fortement impacté, nous poursuivons cette réduction d'effectifs, suivant un schéma identique avec un rythme moyen de plus de 4% par an. Pour la fin 2022, il est prévu une perte de 6 à 7000 postes. Les effectifs d'Orange France diminueraient alors de plus de 10%. Deux métiers sont fortement impactés, les métiers de conseillers clients et de techniciens d'intervention.

Suite aux exigences de notre politique Engage 20-25, la CFE CGC constate aujourd'hui que la polyvalence demandée sur les nouvelles activités est le résultat exclusif d'une volonté de gain en productivité, et ne tient pas assez compte des conditions de travail des salariés, ainsi que de la qualité de travail fourni avec son impact sur nos clients. Dans ce contexte de crise sanitaire, et de réorganisation Concerto, nous demandons qu'un effort d'écoute supplémentaire soit fait pour les salariés demandeurs de télétravail à domicile, mais aussi un meilleur développement du télétravail satellite.

Pour parler de la réorganisation proposée pour le SCO, l'UAT et même des AD, il est nécessaire d'avoir des précisions sur l'évolution démographique. Les éléments fournis sont insuffisants pour que nous ayons une visibilité claire des modifications liées aux départs des membres du CODIR, de l'évolution du périmètre des managers, ainsi que des éventuels doublons de services transverses. .

La fusion du SCO et l'UAT laisse aussi de nombreuses interrogations sur la diminution de l'activité pour les postes non remplacés. La mutualisation du Front et du Back Office sur des fiches métiers de même niveaux (C et D), reste très discutable pour certains experts en back Office. L'arrêt de certaines activités E-Chat, Mail et Fluidité, et dont les équipes ont une forte moyenne d'âge, reste peu convaincante sur la rapidité de traitement, car elle ne propose à nos clients que des RDV en Clic to call, ou des migrations automatiques dont on ignore l'efficacité.

- Quelles analyses des nouveaux contenus d'activité, des besoins correspondants, des possibilités des salariés à faire face à ces nouveaux besoins ?
- Quels effectifs de soutien de proximité seront mis à la disposition des équipes ?
- Quels plans de formations pour motiver et amener les salariés à venir compenser les postes libérés ?

Le métier de Spécialistes sur les moments de vie du client ne semble proposer qu'une moyenne de 200 postes pour notre DO à horizon 2023, et exclut de nombreux conseillers clients tel que les back office de Gestion & Suivi de livraison, Réclamation et Recouvrement. Ce métier ouvert au niveau Dbis devra proposer une part variable à la hauteur des exigences de sa fiche métier, la CFE CGC Orange sera vigilante sur ce sujet.

Autre thème que la CFE GC Orange souhaite aborder : La santé des salariés.

En ces temps de pandémie, assurer la sécurité des salariés est plus que jamais une obligation de l'employeur. En matière sanitaire, nous constatons que le nécessaire est fait, que les mesures essentielles sont prises et appliquées. Mais la sécurité pour les salariés, c'est aussi la sécurité financière et la sécurité en matière d'intégrité physique.

Or, pour les salariés sujets à la PVC, en particulier en boutique, la baisse des flux constatée en moyenne de 40%, entraîne une baisse du pouvoir d'achat importante. La CFE-CGC Orange demande à ce qu'une part variable moyenne soit mise en

œuvre pour le mois de novembre pour tous les salariés des unités assujetties à la PVC. Quant à la sécurité physique, nous voulons parler des risques d'agression bien réels qui existent pour le personnel en boutiques qui constate tous les jours la montée des incivilités. Ainsi, la disparité des heures de fermetures anticipées le soir nous interroge. En complément de nos remarques faites en CSEC sur le sujet, la CFE-CGC Orange demande à ce qu'une adaptation commune à toutes les boutiques des heures de fermeture en soirée soit mise en application rapidement durant le confinement.

Pour continuer dans le thème des finances, le 13 novembre dernier, le Groupe Orange s'est félicité de la décision favorable rendue par le Conseil d'État au sujet d'un contentieux fiscal ancien, qui lui permet d'envisager le remboursement d'une somme de 2,2 Milliards d'euros par l'État.

Le communiqué indique que cette somme ne sera pas fiscalisée, améliorera la dette nette du Groupe, et ouvre des pistes pour l'utilisation des fonds, je cite :

*« Le Groupe, qui dispose d'une situation financière solide, proposera une attribution juste et équilibrée de ces fonds au bénéficiaire du développement de l'entreprise, de ses salariés et actionnaires, via notamment une Offre Réservée au Personnel et un engagement sociétal renforcé dans le contexte de crise économique et sanitaire que nous traversons. Ces projets seront soumis au Conseil d'administration qui se prononcera dans les toutes prochaines semaines. »*

Dans un contexte de crise sanitaire mondiale, le Groupe Orange a démontré sa résilience, confirmant sa vocation d'acteur de confiance, dont les réseaux et services sont stratégiques pour les économies de tous les pays dans lesquels Orange opère, a fortiori en période de pandémie.

En parallèle, de nombreux observateurs indiquent que cette crise va accélérer à la fois la « digitalisation » de nos sociétés, mais aussi la nécessité d'aller plus rapidement vers une économie « décarbonée ». La sortie de crise débouchera quoiqu'il en soit sur un paysage économique et sociétal profondément transformé.

Enfin pour finir, les élus de la CFE-CGC Orange sont quelque peu déçus par la tournure des débats dans l'instance CSE.

Notre belle entreprise a pu grâce l'effort, la résilience des employés qui sont très attachés à notre société comme le montrent toutes les enquêtes, maintenir les parcs clients et limiter au maximum la baisse du chiffre d'affaires.

La Direction régionale a affirmé aux élus de la CFE-CGC Orange lors du dernier CSE qu'elle avait du faire face à des dépenses exceptionnelles tels que les coûts d'achat de gels et masques. Ces dépenses étaient prises sur un budget national et non régional. En argumentant avec des mensonges, la Direction régionale ne fera donc aucun geste pour les salariés de la DOGSE en fin d'année. Depuis la fusion des deux DO, les élus constatent et déplorent que les moments de convivialité soient réduits,

voire ont disparu. Où est parti le budget convivialité 2020 ? Nous ne le saurons certainement jamais, l'opacité, les discours peu clairs, la rupture du dialogue social entre la Direction et les représentants du personnel étant dorénavant le mode de fonctionnement de la nouvelle direction.

Les élus de la CFE-CGC Orange ne peuvent que dénoncer ces agissements et ce manque de reconnaissance et de considération de la Direction envers les salariés.