



Sommaire

Fusion SCO / UAT : La Direction est enfin à l'écoute !	1
Boutiques : Le changement c'est maintenant	2
Déménagement des Docks : En bande organisée	2
Fonctionnement et vie du CSE : Nage en eaux troubles.....	3
Plans Schémas Directeurs Immobiliers : Faire, défaire et refaire telle est la devise.....	3

Fusion SCO / UAT : La Direction est enfin à l'écoute !

Ce dossier de la DOGSE, s'inscrit dans le cadre du projet plus général présenté au CSEC le 14 octobre 2020 sur l'évolution des Services Clients Grand Public, vise à poser, au niveau de notre territoire, les principes généraux relatifs :

- à 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 présentes sur son territoire.

- à 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. Ce nouveau métier permettra à Orange d'être en capacité de marquer une différence en terme de satisfaction clients en investissant massivement sur les moments clés pour les clients.

Analyse de la CFE-CGC

- ✚ A l'aube de la mise en place de la nouvelle Unité Service Clients la CFE-CGC Orange déplore le fait que de nombreuses zones d'ombres restent présentes comme par exemple l'impact sur l'emploi : combien de recrutements sont prévus ? Quelles sont les réelles perspectives d'évolution au sein de l'Unité Service Clients ? Combien de postes de spécialistes seront créés....pas de réponses concrètes à ce jour
- ✚ Les élus de la CFE-CGC Orange ont alerté la Direction sur l'inquiétude légitime ressentie par les conseillers clients et les managers de ce nouveau modèle d'organisation car il va générer des changements profonds notamment la diversification des appels limitant le nombre d'actes dits « commerciaux » qui seront moins nombreux ce qui impactera la PVC des salariés.
- ✚ 75% des conseillers clients UAT / SCO sont actuellement en bande D, de ce fait tout le monde ne pourra prétendre à une bande en Dbis malgré le miroir aux alouettes brandit par la Direction.
- ✚ La baisse des effectifs continue sa chute vertigineuse. La CFE-CGC Orange déplore la suppression de 1300 CDI en 12 mois. En effet la DO GSE totalise au 1^{er} Janvier 2021 7900 salariés contre 9300 en Janvier 2020. Les départs en retraite n'étant pas remplacés, la charge de travail se répercutera malheureusement sur les salariés en activité.
- ✚ a su sensibiliser toutes les Organisations Syndicales sur le fait que la Direction souhaitait mettre en place un projet non abouti, que des garanties notamment en termes d'emplois, de rémunération, d'évolution de carrière doivent être apportées par la Direction. Ainsi à l'unanimité, les OS ont demandé à la Direction de décaler la mise en place de la fusion dans l'intérêt des salariés et la défense de leurs droits.

Boutiques : Le changement c'est maintenant

Les boutiques de Ferney-Voltaire, Bourg en Bresse et de Nice Cap 3000 vont voir la modification de leurs horaires en fonction de l'évolution de l'équipe et du flux clients. Cela pourra permettre l'amélioration de l'équilibre vie privée vie professionnelle, l'organisation de la boutique et l'équité dans l'équipe, l'organisation du travail, la performance économique et commerciale.

Analyse de la CFE-CGC

Grâce à la ténacité et l'expertise de la CFE-CGC Orange la note de 2009 * va enfin être appliquée. Ainsi l'ensemble des salariés AD de la DOGSE ont dorénavant 15 minutes de brief et 15 minutes pour ouvrir la caisse, lire leurs mails etc. Les élus CFE-CGC Orange ont dénoncé le fait que les apprentis soient comptés comme un vendeur à temps complet dans le décompte des effectifs, cela fausse la donne et les calculs. Il ne paraît pas cohérent que les apprentis soient comptés comme ressources pleines. De plus, avant les apprentis avaient un cursus de formation pendant deux mois et étaient en

doublon avec leur tuteur pour la mise en pratique. Le tutorat existe toujours mais la formation n'est plus autant poussée. La CFE-CGC Orange le regrette.



NB : La note d'application du 4 novembre sur les 15mn à la prise de service sera modifiée comme ci après : « Il a été décidé de systématiser une période de 15 mn à chaque prise de vacation pour l'ensemble de nos salariés en boutique. Ce temps doit permettre d'aborder dans les meilleures conditions la journée de travail notamment en prenant connaissance des mails, des évolutions des offres et des stocks produits. Ces 15 minutes (hors brief et non sécables) permettent de développer la convivialité mais ne constituent pas une pause. Les tableaux de service seront si nécessaire réexaminés afin de mettre en oeuvre cette mesure »

Déménagement des Docks Marseille : En bande organisée !

Ce projet s'inscrit dans le programme d'adaptation progressif des implantations de l'entreprise sur la ville de Marseille. Il vise à moyen terme 2024 à regrouper progressivement les salariés sur 2 sites : St Mauront et Newdelec.

L'objectif du projet présenté pour recueil d'avis concerne le regroupement des salariés de l'Etat-major de la DO GSE des Docks sur le site de Saint Mauront. Il inclut des salariés de la DO GSE EM déjà présents sur Saint Mauront.

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE CGC Orange se sont abstenus sur le recueil d'avis car ils estiment qu'il n'est pas opportun de mettre en place des flex-desk en cette période de crise sanitaire.



Les élus CFE-CGC Orange saluent néanmoins que leurs remontées faites en matière d'amélioration des conditions de travail aient été prises en considération par la Direction : ajout d'imprimantes, autorisation donnée pour que des livraisons soient possibles par l'autre entrée du site etc.,.

Fonctionnement et vie du CSE : Nage en eaux troubles

Des salariées du CSE ont lancé des procédures en justice à l'encontre de leur employeur. Les élus de la CFE CGC Orange ont obtenu la tenue d'un CSE Extraordinaire permettant aux élus d'avoir des éléments concernant le courrier de l'inspection du travail reçu par Mr le Secrétaire. Les élus ont demandé à ce dernier que leur soient fournis tous les documents, mails fournis à l'inspection du travail, ainsi que les éléments permettant de connaître les situations des salariées nommées dans le courrier. **La CFE-CGC Orange souhaite la transparence la plus totale dans le traitement de ces affaires.**

De plus, concernant l'accès aux ASC des salariés du CSE, la CFE-CGC Orange n'est pas contre mais le budget de

fonctionnement est soumis à des règles d'utilisation précises frais de fonctionnement administratif, à la formation, à l'équipement en mobilier ou informatique, aux frais de communication, ou encore aux frais de déplacements.

La CFE-CGC là encore veut un respect strict des règles de gestion.

La liste des dépenses commence à être longue entre les frais de justice, de sténotypie etc, **tant d'argent en moins pour les salariés Orange !!!!! La CFE CGC Orange dénonce cette gestion hasardeuse faite par les Organisations Syndicales aux commandes du CSE tant pour les conflits avec les salariés du CSE que pour la gestion budgétaire.**

Plans Schémas Directeurs Immobiliers : Faire, défaire, refaire telle est la devise

Suite à la crise sanitaire, l'évolution des effectifs et des métiers ainsi que la forte augmentation du télétravail sur l'ensemble du

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC Orange ont demandé à la Direction que les nouveaux sites soient choisis dans des zones facilement accessibles, et bien pourvues en logements, commerces et services, permettant d'allier travail et confort de vie. La délégation a également alerté sur le fait que le Flex Desk

territoire, la Direction DOGSE a repensé en profondeur les environnements de travail.

ne doit plus être l'unique schéma retenu en termes d'aménagement des espaces. La crise sanitaire nous a démontré les limites de ce schéma, la Direction doit dorénavant en prendre conscience et en tenir dans ces projets futurs.



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement : [CFE-CGC DO Grand Sud 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

