

Déclaration préalable

26 Mai 2021

Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les élus,

En tout premier lieu, les élus de la CFE-CGC Orange souhaitent adresser la bienvenue à Madame la Présidente dans notre vaste région Grand Sud – Est.

Faisons conjointement de votre arrivée, une opportunité pour un dialogue social constructif. La CFE – CGC Orange souhaite que les projets de transformation, les évolutions stratégiques se fassent en alliant l'intérêt de notre entreprise et le respect et le bien être des salariés au travail.

De nature optimiste, les élus CFE – CGC Orange ne vous cachent pas leur inquiétude et celle des salariés due aux transformations profondes des services, à la multiplication des fermetures de boutiques, au recours massif à la sous –traitance interne et externe.

Quand nous nous penchons sur des sujets comme l'équilibre Vie Privée / Vie Professionnelle nous pouvons lire l'ambition suivante : le respect de l'équilibre Vie privée / vie Pro est un facteur de compétitivité pour l'entreprise, cela permet de répondre aux attentes des salariés qui notent positivement leur société dans le palmarès « Great place to work », autrement dit, « super endroit pour travailler ».

Une charte de 15 engagements pour l'équilibre du temps de vie a même été faite. D'un point de vu macro c'est bien un accord National certes, mais sur le terrain, quelle réalité recouvre-t-il aujourd'hui ? Nous pouvons nous interroger sur le fait par exemple qu' Orange ne figure jamais dans ce fameux palmarès annuel « Great place to work » tant vanté. Pourquoi la Direction ne présente-t-elle plus le baromètre social aux représentants des salariés ? Est - elle trop gênée pour en expliquer les résultats décevants ?

La CFE – CGC Orange vous demande, Madame la Présidente, une redynamisation de cette Charte de Bienveillance afin qu'un jour Orange figure en bonne place au palmarès des sociétés où il fait bon travailler.

Par ailleurs, la Direction évoque régulièrement la Responsabilité Sociétale des Entreprises, pour le bien être des salariés, la lutte contre la pollution et le gaspillage, l'écologie d'entreprise etc .. D'un point de vue global, la RSE s'inscrit dans le cadre d'efforts pour le respect de l'environnement et dans une démarche de développement durable. Le but est d'améliorer la qualité de vie des collaborateurs et de toutes les personnes qui entrent en contact avec l'entreprise, mais aussi de la communauté.

La direction n'hésite pas à afficher des résultats avantageux, mais qu'en est-il en réalité ?

Refonte des portefeuilles des vendeurs Entreprises nomades, restructurations en tous genres (fermetures des boutiques et des services) qui allongent les temps de

transport, suppression des voitures de service au profit des réservations de véhicules de pool etc. Tout cela va t'il dans le sens de la réduction des émissions de CO2? Où se trouve l'écologie dans ces circonstances ?

Enfin, les élus CFE – CGC souhaitent évoquer le moral des salariés. Comme nous le savons tous, l'année 2020 aura été marquée par la crise sanitaire. La Maison Orange résiste grâce à la résilience des salariés. De nombreux chantiers restent à relever comme la transition du cuivre vers la fibre, le programme Scale Up. Cependant sur le terrain la vie n'est pas si rose que la communication qui en est faite par voie de presse.

Il y a maintenant quelques années, notre Président voulait réinventer l'expérience client afin de la rendre incomparable. De nombreux chantiers se sont enchaînés les uns après les autres comme : Pêche, Staffeur, sans attendre et Wynd.

La CFE-CGC mesure l'impact de ces différents projets en observant la situation à date :

- Les files d'attente en boutique s'accroissent
- Les fermetures de boutiques se multiplient
- Les effectifs fondent.
-

Cela impacte les conditions de travail et la vie privée des conseillers commerciaux et des managers. La fatigue et le stress s'accroissent, les managers ont de moins en moins de latitude et de moyens complémentaires (CDD et intérimaires), pour travailler sereinement en périodes de vacances scolaires ou en fin d'année, ou tout simplement faire face à l'augmentation du petit absentéisme. L'entraide se développe entre boutiques, permettant de pallier le manque d'attractivité des AD en interne et le manque d'embauche en externe, avec comme conséquence l'explosion du contingent des heures supplémentaires de certains vendeurs. Le stress, la charge de travail et la charge mentale augmentent dans les équipes au fil des évolutions de la stratégie du groupe. Ces différents projets dédiés à soulager les conseillers et les managers ne font qu'augmenter la pression en ajoutant de nouveaux objectifs à la part variable commerciale (SAM sans attendre, capsule, digital), sans consultation des Instances des représentants du personnel et des salariés.

Les différents bilans nationaux des médecins du travail et les rapports sociaux (Technologia) alertent la direction du mal-être des salariés en boutique.

Afin de tenir le cap du plan stratégique «Engage 2025», déjà rebaptisé par de nombreux salariés «Degage 2025» (lancement de nouvelles offres, projets de transformation ou de développement), le groupe Orange continue à mettre en œuvre ses projets d'organisation, faisant fi du confinement ». Le COVID serait-il l'incubateur de la transformation?

Nous ne doutons pas de la nécessité de s'adapter à une concurrence toujours plus agressive, mais pour comprendre le sens des projets, pourquoi la Direction Grand Public, ne restitue-t-elle pas les bilans des différents projets (on peut les retracer) auprès des Organisations Syndicales en AD? Cela permettrait peut-être d'apporter une vision positive de la stratégie et de mieux comprendre les accords signés pour accompagner le dialogue social.

La CFE CGC Orange vous demande une communication plus respectueuse du dialogue social, cela commence par une présentation des projets devant les IRP avant leur déploiement.

Le plan de reprise d'activité mis en place suite au premier confinement de mars 2020, a fait rejaillir officiellement WYND et accélère sa mise en place, comme le souligne l'article publié par le figaro le 26/09.

Conséquences :

- une augmentation de la charge de travail des conseillers commerciaux et des managers et une source de stress supplémentaire, avec un rappel nécessaire de tous les clients pour qualifier les rdv et s'assurer qu'ils soient bien traitables en boutique. Nous vous rappelons que les locaux et les installations ne sont pas adaptés au phoning et que cette nouvelle compétence ne fait pas partie du référentiel métier

Nous tenons également à vous alerter sur la Qualité de Service de notre sous-traitance en UI. Le réseau aérien se dégrade (sur charge des poteaux), nos partenaires sous traitent en cascade : jusqu'à 4 niveaux de sous-traitance. Au-delà de la QS, les élus CFE – CGC Orange sont particulièrement préoccupés par les incivilités et dégradations volontaires, signalées quotidiennement dans l'application ISBA. Faute de badge et compte tenu d'un turn over très important dans leurs effectifs, nos sous-traitants cassent nos portes de classes 4 en toute impunité pour accéder à nos sites.

Comme vous le constatez, nous manquons d'informations donnant plus de sens aux transformations et aux projets que vous engagez et attendons des réponses pour bien les cerner.

Sachez aussi que nous serons force de proposition autant que possible afin de challenger vos projets.

Merci de votre écoute.