



Sommaire

Boutiques : smart store de Cluses ; adaptation des horaires	1
Réorganisations, évolutions, nouveaux modèles	1
Santé : sectorisation des médecins DOGSE en 2021 ; actions Covid	2
ASC, restauration	2

Boutiques : smart store de Cluses ; adaptation des horaires

Smart store de Cluses

Ce projet se divise en 2 parties : un déménagement du point de vente et un passage au nouveau concept smart store.

Adaptation temporaire des horaires en boutique

Au regard de l'évolution rapide et difficilement prévisible des flux et du mix canal, la Direction souhaite faire un test d'adaptation temporaire des horaires en boutique du mois de novembre 2020 au mois de février 2021.

Ces modifications concernent 23 boutiques sur l'ensemble de la DOGSE, et les tests vont concerner plusieurs boutiques de différentes tailles, afin d'évaluer la meilleure solution correspondant à chaque type de boutique permettant une meilleure adéquation entre plages de rendez-vous, flux clients et présence des conseillers.

Analyse de la CFE-CGC

Smart store de Cluses

Si les élus CFE-CGC s'accordent pour dire que ce changement améliore les conditions de travail des conseillers, ils condamnent un manque criant de vendeurs dans la plupart des boutiques de la DOGSE, qui épuise les personnels du terrain.

La CFE-CGC réclame une formation GSD (Gestion des situations difficiles) appuyée, des effectifs supplémentaires compte-tenu de l'augmentation de la surface de vente, et un accompagnement RH fort...

Adaptation temporaire des horaires en boutique :

La Direction ne nous donnait pas l'heure ! Elle souhaitait mettre en place ces changements sans consulter l'instance. Les élus sont parvenus à imposer une consultation à venir sur ce sujet, d'autant plus que le confinement n'est sans doute pas la meilleure période. Affaire à suivre !

Réorganisations, évolutions, nouveaux modèles...

Evolution des services clients Grand Public :

Ce projet en 4 volets doit se déployer entre 2021 et 2023. Il vise à améliorer l'expérience clients et à simplifier les organisations :

- Mutualiser dès début 2021 les activités front office et back office au niveau national.
- Accompagner l'arrêt d'activités consécutif à l'évolution des comportements clients : mail, e-chat...
- Créer une nouvelle filière métier de Spécialistes ancrés sur les territoires des DO au sein des services clients pour assurer la prise en charge des clients les plus sensibles.
- Mettre en place une organisation des services clients GP comparable d'une DO à l'autre...

Analyse de la CFE-CGC

Silence on ferme !!

Après la dégradation des conditions de travail en UAT, c'est au tour du SCO d'avoir un copier/coller du modèle ATD (Accompagnement Transformation Digitale, flux anxigène)

La Direction souhaite que les conseillers prennent en charge les clients après minimum 2 échecs des sous-traitants : un concentré de SAV / commandes-livraison qui va engendrer des relations conflictuelles et aucune plus-value commerciale.

On s'oriente vers une forte baisse, voire une suppression éventuelle de la PVC...et à la clé un stress chez les conseillers qui vont perdre du pouvoir d'achat

La Direction souhaite créer des postes de « spécialistes ». Super ! Un DBIS sur zone OUI, mais en nombre limité...il faut grimper à la corde ARCC...encore et encore !! Des postes de back office sont supprimés (Etchat, mails), pour beaucoup occupés par des personnes avec un poste adapté (sensibilité à la pression des objectifs etc.) Les élus de la CFE-CGC Orange ont interpellé la Direction sur les risques RPS engendrés par ces suppressions, exigeant un accompagnement personnalisé auprès des salariés concernés. La Direction s'y est engagée... Nous verrons.

Démantèlement des PRO : l'UATPRO part à l'AGPRO... Le divorce Résidentiels et Professionnels est prononcé sans conciliation...

Sous couvert de NPS et d'attendu « client » d'un seul interlocuteur jusqu'au bout, des suivis parfois sur plusieurs mois, et des moyens de traitement qui ne sont ni à l'attendu du client ni à celui des conseillers.

La Direction ne souhaite pas communiquer sur les chiffres (nombre de personnes concernées, tranche d'âge,...) ni sur les moyens mis en œuvre ! Les personnes ne savent pas vers où se réorienter, ni comment va être géré leur reclassement dans les bassins d'emplois désertifiés par Orange.

La véritable motivation du projet est toujours la course infernale à la réduction des coûts par la baisse des effectifs... La CFE-CGC Orange mobilisera ses troupes pour infléchir cette tendance destructrice des services.

Evolution du pilotage de production FFTO et FFTE au sein des UI

Ce projet concerne le pilotage de production des accès Fibre pour le marché Entreprises (Retail/détail et Wholesale/de gros). Il s'inscrit dans l'une des ambitions d'Engage 2025, celle de franchir un nouveau palier d'excellence pour tous nos clients et d'accélérer la croissance sur le périmètre Entreprise en contribuant à l'amélioration des délais de productions et des accès entreprise en regroupant les activités de pilotage de productions d'accès Cuivre et Fibre en Unités d'Intervention.

Le projet prévoit également le désengagement des UI des activités de pilotage de production «services sur accès FTTx» en appui sur la sous-traitance.

Les salariés concernés sont les Responsables Production Interventions (RPI), COA et soutiens dans les départements Intégration Offres Complexes et pilotage Entreprise (DIOCE). Ceci pour permettre de recentrer l'activité de ces salariés sur l'activité de construction des accès FTTE/FTTO, stratégique pour Orange.

Analyse de la CFE-CGC

Le mandatement d'une Commission Santé Sécurité Conditions de Travail a été validé par le CSE. La CFE-CGC s'y est associée bien que le périmètre mandaté ne couvre pas le champ de tout le projet. Il aurait été nécessaire d'avoir un mandatement de CSSCT transverse UI/UPR sur notre zone GSE pour analyser tous les impacts du projet ce qui n'a pas été possible !

Santé : sectorisation des médecins DOGSE en 2021 ; actions Covid

Sectorisation des médecins

Des évolutions majeures conduisant à adapter et à repenser la sectorisation de nos médecins. Les départs à la retraite de médecins ne sont pas remplacés. Malgré des appels à candidature les postes n'ont pas été pourvus par manque d'attractivité et surtout par l'implication que cela demande de couvrir une zone géographique si vaste. La médecine est malade.

La sectorisation reste l'instrument de gestion des budgets. Les élus CFE-CGC Orange réclament des recrutements de médecins et d'infirmiers, ils ne cautionnent pas la désertification médicale dans certains secteurs, ils ne veulent pas d'une médecine au rabais, alors que la nouvelle sectorisation impose aux médecins de plus en plus de salariés sous leur responsabilité avec de moins en moins de temps à leur consacrer. Nous avons alerté la Direction sur l'augmentation des risques psycho-sociaux.

La Direction n'anticipe pas les départs à la retraite avec des recrutements mais répartit la charge de travail sur le personnel de santé restant.

Il y a urgence à recruter des personnels soignants !

Après avoir été consultés, la majorité des élus s'est positionnée de façon défavorable à cette sectorisation. La Direction a alors avancé l'argument que sans avis favorable des élus aucun recrutement ne sera fait !

Un chantage inadmissible, d'autant plus que les recrutements peuvent avoir lieu sans aucun rapport avec la sectorisation.

Dispositions dans le cadre du coronavirus

La gestion sanitaire des boutiques a peu évolué : ni vigiles, ni mesures sanitaires spécifiques, les clients sont accueillis dans les mêmes conditions. Quant au télétravail il reste « incompatible » avec le métier des conseillers en boutique.

Analyse de la CFE-CGC

Afin d'éviter aux conseillers des tensions liées à la gestion du nombre de clients ou de l'obligation du port du masque en boutique, la CFE-CGC Orange a exigé une signalétique sur chaque entrée afin d'informer les clients qu'ils ne peuvent accéder à la boutique que si un vendeur est disponible : 1 client dans la boutique = 1 vendeur disponible !

« Télétravail incompatible » : pourtant lors de la 1^{ère} vague ces mêmes vendeurs ont fait des formations digitales et des appels clients et ont soutenu d'autres unités afin de maintenir le niveau de satisfaction escompté. Pour cette seconde vague la CFE-CGC Orange souhaite un protocole qui encadre l'activité des conseillers, élargi au télétravail peut-être.

Et encore des questions :

- Quelles dispositions seront prises par l'entreprise pour les salariés ne pouvant faire garder leurs enfants ?
- Les ASA confinement et/ou COVID existe-t-elles ?
- Les salariés vivant avec des personnes vulnérables ont-ils droit à des ASA ?
- Des clics and collect seront-ils mis en place pour récupérer du matériel ?

Enfin, les élus CFE-CGC Orange exigent le maintien de la désinfection ou nettoyage approfondi des boutiques 2 fois par jour jusqu'à la fin de la crise sanitaire pour protéger nos salariés et nos clients.

ASC, restauration

Confinement Acte 2 sans tickets resto...

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC demandent au Comité National de la Restauration de verser l'indemnité repas « Restauration Covid 19 » aux salariés pour cette période de reconfinement de Novembre sans attendre plusieurs mois, dans les mêmes

conditions que celle précédemment versée pour le premier confinement

Les élus réclament aussi le versement des sommes dues au titre du télétravail occasionnel depuis le 11 Mai 2020. Les CSE gérés par la CFE-CGC ont, eux, toujours continué à distribuer des titres restaurants à leurs salariés. Des solutions existent donc !