

Déclaration Préalable

CSEE sept 2023

Madame La Présidente,

Mesdames et Messieurs les élus, et représentants de la direction.

Madame Voisin, vous êtes notre nouvelle directrice Orange, et à ce titre nous vous souhaitons la bienvenue dans notre belle entité du Grand Sud-Ouest.

Nous avons écouté attentivement le message vidéo que vous avez adressé aux équipes, et nous avons noté que vous êtes « prête et enthousiaste ».

C'est parfait, car la DO GSO a besoin de renouveau, de dynamisme et de volonté à sa tête.

Et quand vous qualifiez votre nouvelle affectation dans cette DO comme étant « l'agence tous risques », on ne peut qu'être d'accord avec vous !

De l'agence Entreprise à l'agence Distribution, en passant par l'agence Pro-Pme ou la relation clients, des risques, des alertes, des dangers graves et/ou imminents, des mises en garde, des périls, des menaces, des nuages, des obstacles, des déboires, des difficultés, vous allez en rencontrer beaucoup, vous n'allez pas être déçue.

Faisons ensemble le tour du propriétaire, ou plutôt, l'état des lieux :

L'unité client et industrielle : chamboulée par la fusion avec l'UPR, et pas encore remise du contrat RC Centric, elle se retrouve démunie sur de grandes parties du territoire. Résultats des courses : des services désorganisés, incapables d'avoir une vision en temps réel de l'avancée des productions et SAV, des back-offices qui se désertifient, des salariés qui cherchent en vain du sens, des perspectives et de la reconnaissance, des clients excédés par les retards et les interventions qui s'accumulent sans résultat.

Au final ce sont des partenaires sous pression avec RC Centric, des techniciens en internes qui voient leur activité se réduire (soi-disant pour ne garder que les interventions à valeur), qui perdent du pouvoir d'achat avec le remaniement des astreintes et des permanences statistiques, des GTR percutées faute d'intervenants qualifiés en temps et en heure sur l'ensemble du territoire, des conditions de travail et de sécurité parfois plus que douteuses pour la sous-traitance ou là encore nous sommes obligés de rétro-pédaler sur nos conditions contractuelles pour endiguer la fuite des rangs 2 qui n'arrivent plus à vivre décemment de leur travail pour Orange.

Sans parler des managers, au bord du burn-out, croulant sous des réunions teams inutiles, sous des processus incompréhensibles qu'ils ont du mal à expliquer à des équipes éparpillées sur le territoire qui attendent encore qu'on leur explique un ancrage territorial inexistant. Autre conséquence : le moindre aléa climatique fragilise le réseau et on n'arrive pas à sortir du plan radial déclenché.

L'agence **distribution** : est-il utile de préciser comment le projet libellule à mis par terre le dynamisme et l'enthousiasme des équipes ?

L'agence pro-pme : on pourrait faire une liste à la Prévert des vicissitudes que connaît L'A2P. Disparitions des services Flux porteurs et Sédentaires, création de nouveaux métiers (conseiller client spécialisé et conseiller client proactif), le 3901 étêté de ses tops performeurs, détresse psychologique des conseillers et des managers du réactif. Augmentation des objectifs non atteignables, baisse de la PVC, sur-sollicitation des clients, problèmes réguliers de SI, arrêts maladie en cascade, multiplication des burn out.

L'agence entreprise : La mise en place d'ATE en janvier 2023 est un véritable fiasco. Sous couvert de rapprochement et de proximité, on a fait une seule Direction Entreprise GSO avec les 2 ex AE Nouvelle Aquitaine et Occitanie. Nous laissons à votre appréciation le périmètre géographique et kilométrique de cette nouvelle entité. Conséquence collatérale : l'explosion des délais de production fibre Entreprise. Le plan baptisé « 807 », est absolument inefficace. Ainsi, pour le T2 sur notre DO GSO : FTTH E culmine à 39% de R/O et le FTTO E atteint péniblement 30% !

L'unité service client : Les départs de managers non remplacés entraînent un remixage des équipes, certains responsables se retrouvant parfois avec 3 équipes de conseillers exerçant des activités différentes.

Une forte « incitation », avec des guillemets, à basculer sur le métier de spécialiste.

Des PADC (soutiens formateurs) oubliés et toujours en bande D, chargés de former des ...Dbis. Des Back offices, des Front Offices eux aussi oubliés, sauf pour imposer à certains des journées découverte du métier de spécialistes. Des objectifs en hausse, et une pvc en chute libre.

Effectivement, l'USC fait bien partie de l'Agence tous risques

L'état-major : Parce que ancrage rime avec kilométrage, nos équipes sont tantôt fatiguées, tantôt démotivées voire parfois les deux en même temps. Parce qu'ancrage rime aussi avec âge et parfois rage, notre état-major et ses collaborateurs sont inquiets pour leurs perspectives d'avenir. A cela, on leur répond que certains métiers offrent d'indéniables perspectives d'avenir : Ainsi « responsable de boutiques » est un métier en devenir visiblement ! « Responsables de projets » (ah oui mais où sont les projets ?) ou encore experts data et IA : On n'arrive pas à recruter de jeunes spécialistes du sujet, arriverons nous à transformer les experts com, relation clients et commerciaux en *chief data officer* ou *IA specialist*? Nous en doutons, eux aussi d'ailleurs mais l'agence tout risque est prête à tout pour les rassurer

Vous le constatez Madame la Présidente et Directrice Orange Grand sud-Ouest, le tableau n'est pas très reluisant.

Nous nous interrogeons donc sur votre capacité à relever les défis que vous vous êtes fixés vous-même. Je vous cite : « *étendre l'influence d'Orange sur le territoire et développer l'essor de la région* ».

Mais comment y parvenir quand les délocalisations, les fermetures de sites détricotent un peu plus tous les jours la couverture d'Orange et son implantation ? comment le faire quand l'ambition d'Orange France est de réduire les effectifs pour ne garder que des pilotes de sous-

traitants et des filiales peu staffées ? Comment l'envisager quand Orange France abandonne toute ambition d'innovation et vend les bijoux de famille ?

Notre espoir ? Que votre caractère, que vous revendiquez rebelle, s'affirme effectivement pour dire stop à cette politique suicidaire du « toujours plus avec toujours moins de moyens ».

Et que vous lanciez une véritable politique de remplacement des personnels, avant que la mémoire vive et le savoir-faire de nos métiers disparaissent définitivement. Que vous considériez les personnels non pas comme des coûts mais des apporteurs de valeur ajoutée. Que vous redonniez une impulsion pour un véritable dialogue social avec les représentants du personnel, qui agissent comme vous pour faire réussir l'entreprise Orange. Soyez Rebelle donc, en ne vous laissant pas dicter par Paris une politique qui va tous nous conduire dans le mur.

Car à la CFE-CGC, nous sommes très inquiets des conséquences de tout ce que nous vous avons décrit précédemment sur les salariés. La force des collectifs, sur lesquels vous comptez, est bel et bien affaiblie.

Nous vous épargnions ici la lecture d'extraits du rapport de la médecine du travail. Nous n'allons pas non plus citer des pans entiers du baromètre salariés : tous les deux tirent la sonnette d'alarme, tous les deux expriment avec force leur inquiétude sur l'évolution négative de la santé mentale et physique des salariés. La référence à la crise sociale de 2009 est de plus en plus fréquente. Dans leurs conclusions, ils réclament de remettre l'humain au cœur des dispositifs, le ralentissement des projets de transformation, et redonner des perspectives d'évolution professionnelle à chacun.

Alors peut-être qu'il n'y a *pas de hasard, que des rendez-vous*, ce qui est sûr c'est que nous allons scruter avec attention la manière dont vous allez honorer ce rendez-vous avec les 6130 collaborateurs qui attendent beaucoup de vous Mme Voisin.

En conclusion, nous vous souhaitons sincèrement la bienvenue et vous tendons la main pour vous rencontrer afin de préciser si nécessaire les attentes de chacun.

Post scriptum : Nous sommes obligés de revenir sur le sujet de la restauration toujours problématique. Rappel des faits : en juillet, un point sur le bilan de la restauration collective déléguée à la direction, était prévu à l'odj du CSE ; un report a été voté pour que ce bilan soit étudié au CSE d'aout. Or, il a purement et simplement disparu et n'a pas été inscrit à l'odj. La CFE-CGC s'est insurgée et l'a longuement dénoncée dans sa déclaration préalable. Le président par intérim Mr RIVOIRE a pris solennellement l'engagement au nom de la Direction et d'Orange d'inscrire ce point « bilan restauration » à l'ODJ du CSE de septembre. Or, que constatons nous ? que cet engagement n'a pas été respecté. Ce manque de respect vis-à-vis des élus, et ce manquement à la parole donnée sans aucune explication est insupportable. La CFE-CGC le prend comme un affront fait à cette instance. Nous avons donc été contraints de demander à Mme la secrétaire de déclencher un CSE extraordinaire sur ce sujet dans les prochains jours.

Merci de votre écoute