

Déclaration Préalable

CSEE 24 Novembre 2021

Madame La Présidente,

Mesdames et messieurs les élus, et représentants de la direction

Depuis quelques mois, dans nos déclarations préalables nous ciblons des établissements et/ou des domaines métiers. Après les boutiques et le monde entreprise, parlons de l'intervention et des UI.

En préambule, deux mots de contexte sur la stratégie nationale : sur un marché très concurrentiel et fortement réglementé ORANGE peine à développer son chiffre d'affaire.

Incapable d'innover et n'arrivant pas à trouver des relais de croissances, le groupe cède depuis de nombreuses années à la facilité, c'est-à-dire mener une politique de la baisse des coûts.

Cette baisse des coûts se traduit par la diminution des charges immobilières, la réduction de la masse salariale et des plans d'économies successifs.

La réduction de la masse salariale passe par le non-remplacement des départs, et comme le volume d'activité baisse peu, cela se traduit sur le terrain par : une sous-traitance massive, une automatisation excessive, et une mutualisation abusive et au final une dégradation de notre qualité de service.

Le domaine de l'intervention, comme les autres, souffre de ces maux. Auxquels s'ajoutent deux autres écueils :

- La perte de compétences techniques avec, à terme, le risque d'être incapable de maintenir certains matériels
- L'abandon de certains territoires, notamment les ruraux, et la perte d'un avantage concurrentiel : la proximité.

La CFE-CGC condamne cette stratégie purement financière et nous appelons de nos vœux une vraie politique industrielle dans laquelle les salariés pourraient se retrouver.

Mais nous sommes en CSE de la DO GSO, et nous ne commenterons pas plus le contexte et la stratégie nationale.

Notre propos portera sur les choix des UI et la façon dont cette stratégie est mise en œuvre localement.

Pour rappel, la Direction de l'Intervention fixe les orientations nationales et se targue de laisser de l'autonomie aux établissements c'est-à-dire, aux bornes du CSE DO GSO, aux UI.

Pour commencer, les UI peuvent définir en autonomie et en fonction de leur réalité, les activités qui seront sous-traitées et leur degré d'externalisation.

Une activité en particulier est clé pour le client, vous nous l'avez expliqué en long et en large, nationalement et localement, lors de la création des « USC » : le SAV.

C'est un moment critique pour nos clients, un *moment de vérité* dans le jargon d'Orange. Une insatisfaction sur cette activité peut engendrer des réclamations voire même des résiliations et des départs à la concurrence. Ce qui impacte l'ensemble des établissements commerciaux allant même jusqu'au risque d'agression. (cf Boutique Ales)

Cette activité nécessite un niveau d'expertise important : identifier une panne et la réparer proprement et de façon pérenne n'est pas simple.

Il serait donc logique que localement cette activité à valeur ajoutée soit fortement internalisée, pourtant ce n'est pas le cas. Pourquoi ?

Et bien parce qu'intervenir sur des SAV nécessite des moyens matériels importants et nos UI préfèrent que ce soient nos sous-traitants qui supportent cette charge.

Aujourd'hui un fort taux d'insatisfaction (NPS) et de réintervention (RD2) nécessitent un contrôle accru de cette activité (VQSE). Ces contrôles sont coûteux et difficiles car ils portent sur le déclaratif de nos sous-traitants... déclaratif souvent partiel au regard de la réalité de leurs interventions.

Cette recherche de réduction des coûts et d'autant plus préjudiciable qu'en suivant cette logique, nous arrivons à des aberrations comme les « GESTAR en autonomie » qui amènent certains sous-traitants à créer des pannes pour être rémunéré sur leurs interventions... Le pas cher coûte cher...

Sur un autre sujet : les UI peuvent, en autonomie, définir des politiques RH pour accompagner la transformation. Cela se traduit par des mesures d'accompagnement pour faciliter les recrutements sur les métiers en tension et/ou lors des réorganisations.

Que font les UI de la DO GSO ?

Prenons l'exemple du dernier dossier présenté en CSE : la réorganisation des CA sur l'UI Occitanie.

Sur la partie recrutement : pas de « parcours qualifiant », plus de « Futur'O » mais un nouveau dispositif « classe interne » sans aucun accompagnement financier...

Conclusion : des difficultés de recrutement et des CDD qui se succèdent à la limite de la légalité.

Sur la partie transformation et accompagnement : en première intention, il y a une volonté de s'appuyer sur des « sachants » pour économiser les primes de tuteurs encadrés par un accord.

Résultat de tout cela : une réorganisation qui a pris du retard, des conditions de travail très dégradées, et un droit d'alerte datant de l'ancienne mandature toujours pas levé...

Le pas cher coûte cher... mais coûte cher surtout aux salariés.

Autre exemple, les UI ont recruté (en interne mais aussi en externe) un nombre important de CHAFF ces dernières années, notamment pour déployer la fibre. Hélas, l'absence d'une politique salariale claire et le manque de visibilité sur les évolutions professionnelles poussent un grand nombre de ces CHAFF à quitter les UI : au mieux pour aller à l'UPR, au pire pour rejoindre nos concurrents.

Question : quel retour sur investissement pour les UI ? Le pas cher coûte cher...

Pour rester sur la formation : la pandémie a obligé nos pôles de formation à se diriger vers des nouveaux modes de formation en distanciel et en auto-formation (e-learning) avec l'utilisation d'outils digitaux. Utile au plus fort de la crise, ils ont montré leurs limites tant dans la qualité de certaines formations que sur la satisfaction des stagiaires et des formateurs. Nous y reviendrons d'ailleurs au point 7 de l'ordre du jour.

Pour réussir une montée en compétence, qui est l'objectif premier d'une formation, les moments d'échanges et de partage sont aussi importants que les supports pédagogiques. Croire que c'est derrière un écran au travers d'un Klaxoon ou d'un PowerPoint que cet apprentissage sera réussi est un leurre !

Aujourd'hui nous ne remettons pas en cause l'utilité dans certains cas de ces modes de formation mais les UI les généralisent pour faire des économies : moins de frais de déplacements (restaurant/hôtel/voiture), abolition des temps de trajet...

Sur le long terme le déficit de formation se paie sur la qualité des services rendus et par ricochet sur le chiffre d'affaire. Et oui, le pas cher coûte cher.

Mais la généralisation des formations distancielles n'est pas le seul écueil sur le sujet. Il n'y a pas, par exemple, de formation systématique à la conduite des véhicules lourds (camions, nacelle, 4x4) pour les nouveaux utilisateurs... trop long, trop cher, les salariés ont le permis c'est donc qu'ils savent conduire...

Conclusion : les accidents de conduites se multiplient avec ce type de véhicules techniques. Les coûts explosent pour les UI, et les salariés sont soumis à des risques qui pourraient être réduits avec une formation ad-hoc.

Le pas cher coûte cher.

D'autant que ces véhicules sont assurés aux tiers mais, là, cette aberration est une décision nationale...

Il faudrait un CSE entier consacré aux UI pour aborder toutes les décisions locales qui sont prises dans une logique de « moindre coût », quelques exemples pour vous en convaincre : refus de prise en charge de mini-glacière raccordable sur l'allume cigare pour les techniciens (notamment les techniciens BL), parcours du combattant pour équiper un pôle environnement technique d'un monte-escalier électrique, volonté de réduire les astreintes dans le meilleur des cas au profit de permanences statistiques...

Nous sommes prêts à le faire, Madame la Présidente, en attendant nous vous alertons sur les risques que vous faites peser sur les salariés des UI en mettant en œuvre la stratégie nationale sans moyens.

Pour conclure, il est bon de rappeler que les UI sont des unités de production et donc de coût. Depuis plus de 20 ans, le personnel des UI n'a cessé de s'adapter aux évolutions technologiques. Par cette adaptation permanente, les UI ont permis de déployer et d'entretenir des réseaux performants et innovants et de commercialiser des offres en phase avec les attentes de nos clients. Notre chiffre d'affaire n'existerait pas sans ces réseaux de qualité.

Nous avons beaucoup parlé d'économie et de stratégie de « moindre coût », mais nous sommes conscients des investissements très importants d'ORANGE dans la fibre et la 5G. Mais ces investissements massifs n'auront de sens que par un maintien de l'activité technique au sein des UI avec du personnel reconnu, formé, accompagné ayant des perspectives de carrière claires.

Aujourd'hui nous avons le sentiment que ce sont les salariés des UI qui payent ces investissements car ils obèrent le fonctionnement normal de ces unités, et qu'au final les salariés des UI n'en verront pas les bénéfices qui iront dans les filiales (ORANGE Concession, TOTEM...).

Merci pour votre écoute

O Berger, A Graciannette, François K

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/do-gso/>



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

