



## L'essentiel du CE DO IDF

Ordre du jour  
CE du  
21 juin 2018

Personnes présentes pour la CFE-CGC .....	1
Lettre commune des 5 syndicats au DO IDF .....	1
Fermeture de la boutique de Valdoly (AD Portes de Paris).....	3
Information – Consultation sur les projets d'évolution des UI .....	3

### Personnes présentes pour la CFE-CGC

---

Adel EL MAHDY RSCE

### Lettre commune des 5 syndicats au DO IDF

---

Lettre ouverte à Monsieur Marc Blanchet  
Président du Comité d'Etablissement DO IDF

Monsieur le Président,

**Vous gérez l'emploi et les compétences sans tenir compte de toutes les alarmes, au rouge, que les élu.es vous remontent sur la DO IDF :**

Accélération de la fuite de l'emploi interne : en 2017, - 8,5% de l'effectif actif, le Rapport Annuel sur l'Emploi répertorie 1.104 sorties cumulées en 2017 et une coupe drastique de la bande C, qui perd 20% d'effectif en 1 an. C'est l'apogée de plus de 20 ans de destruction de l'emploi au sein de la DO IDF.

L'augmentation de la charge de travail induite par la chute de la force au travail dans tous les services. (Exemple très prégnant chez les chargés d'affaires...)

Aggravation de la surcharge mentale provoquée par les réorganisations fonctionnelles incessantes (création du SCO IDF, fusion implicite de certains services UAT/SCO, pseudo continuité managériale...), avec la mise en place de nouvelles organisations du travail qui accentuent la polyvalence (Mobile/Open...), la poly-compétence (N1/N2 sur les plateaux d'appel...), la notion de précellence initiée par l'institut des métiers d'Orange... En somme, une flexibilité fonctionnelle des salarié.es, sans évaluation réelle de l'augmentation de la charge de travail induite. La prévention primaire de la surcharge de travail est systématiquement négligée par les dossiers de réorganisation.

Les 704 salarié.es en temps libéré, qualifié.es d'« actifs », inclus dans les 8 949 CDI « actifs » est un mensonge intellectuel. Leur absence déstabilise les services.

Le sacrifice des postes d'exécution, opérationnels, de production en interne, désagrège des unités entières. La fusion des UIs provoque un élargissement du périmètre d'intervention des techniciens sur plusieurs départements, ce qui au final, fait perdre de la productivité, par la longueur des déplacements. Le Plan de Mobilité ne compensera jamais les

préjudices subis par les salarié.es, le temps perdu ne se rattrape jamais. Ces temps de trajet trop longs nuisent aussi à la santé.

Vous mettez en œuvre la stratégie de l'entreprise qui fait de larges coupes dans les postes que vous appelez de « moindre valeur ajoutée ».

Il est vrai que vous affaiblissez ainsi tout le secteur d'activité des télécommunications, en sous-traitant la production sur des métiers insuffisamment qualifiés par les entreprises prestataires.

De votre propre aveu, en tant que donneur d'ordre, vous n'avez aucune visibilité sur la qualité des travaux, et encore moins sur les conditions de travail des salarié.es de la sous-traitance, des majors aux sous-traitants, en cascade, que vous tolérez jusqu'au troisième rang. Vous acceptez implicitement le délit de marchandage. Cela représente 3 880 ETP travaillant pour Orange dans la précarité.

La répartition territoriale des boutiques se réduit comme « peau de chagrin » et aggrave les déplacements des salarié.es. En faisant abstraction du volet social, il est à noter, que d'un point de vue strictement économique, les élu.es ne comprennent toujours pas cette stratégie d'abandon du réseau de boutiques, qui affaiblit la présence de la marque Orange sur l'IDF. Regardez-vous les statistiques d'incivilités qui augmentent contre les vendeurs et les responsables parce que les clients sont obligés de faire des kilomètres et d'attendre ?

La trajectoire des effectifs, de départ à la retraite ou en TPS, est connue depuis des années mais vous ne faites rien, aucune anticipation, au détriment des salarié.es.

### **Vous vous dites également gestionnaire des Compétences ?**

La question des reconnaissances des compétences est essentielle dans notre entreprise où les métiers ont beaucoup évolué. Le Groupe référençait plus de 400 métiers fin 2017. La Direction annonce n'en compter qu'une centaine, à terme. Ce référentiel exhaustif et non amendable, qu'Orange n'a pas communiqué, à ce jour, a été établi par un comité restreint composé exclusivement de directeurs-trices fonctionnel-le-s et de représentant-e-s de la DRH.

Au niveau de la DO IDF, aucun plan de formation n'est présenté en rapport avec cette transformation lourde alors que, pour vos équipes de direction, « la transformation a déjà commencé », privilégiant les actions de formation au coup par coup d'adaptation au poste de travail « évolution/maintien dans l'emploi » plutôt que des formations de « développement des compétences ».

L'agilité, que la direction met à toutes les sauces, n'est que la remise en cause permanente de l'expérience, des missions, et des parcours des salariés.

### **Avec Essentiels 2020, cette politique de l'entonnoir était déjà irréaliste.**

La présentation de la prospective GPEC de la DO IDF est décalée de plusieurs mois cette année, Pourquoi ?

Alors que des négociations sont en cours sur la GPEC, que l'accord sur l'intergénérationnel est, quant à lui, dissocié, pour ne plus parler du volet crucial de recrutements. Rappelons que, bientôt, celle de la réforme de la représentation du personnel impactera le dialogue social...

Comment au sein de notre DO IDF, sans réelle stratégie documentée par des éléments consistants et circonstanciés, pourrions-nous avoir la moindre appréciation sur les conséquences des orientations prises sur l'activité, l'emploi, l'évolution des métiers et des compétences, l'organisation du travail, le recours à la sous-traitance à outrance, à l'intérim et à l'alternance ?

Le profit à court terme et la rentabilité coûte que coûte ont pris le pas sur le contrat social et effacent de la mémoire de la Direction de la DO IDF les enseignements de la crise sociale des années 2007 à 2009. Où est passé le discours de Stéphane Richard « pas de développement économique sans développement social » ?

Vous ne respectez pas vos obligations d'employeur en termes de garantie de santé physique et mentale de vos salarié.es.

Votre attentisme porte atteinte à la pérennité de la DO IDF en tant que Direction Opérationnelle.

**En conclusion, les élu.es de la DO IDF réclament urgemment un véritable plan de recrutements dans toutes les unités de la DO, pour compenser les départs et pour permettre à chacun de faire son travail, dans de bonnes conditions.**

# Fermeture de la boutique de Valdoly (AD Portes de Paris)

Le planning du projet est le suivant :

- Présentation au CE de la DO IDF du Plan Schéma Directeur de l'AD : 28 septembre 2017
- Information / Consultation du CE sur le projet de fermeture : 22 mars 2018
- Information / Consultation du CHSCT : 14 mai 2018
- Consultation du CE de la DO IDF : 21 juin 2018

La fermeture est prévue le 14 juillet 2018.

Le CE vote « contre ».

## Analyse de la CFE-CGC

Déclaration du RS CE : La CFE CGC est contre la désertification du territoire, or elle constate que depuis des mois, les fermetures de boutiques ne cessent d'alimenter les ordres du jour de chaque CE de la DO IDF.

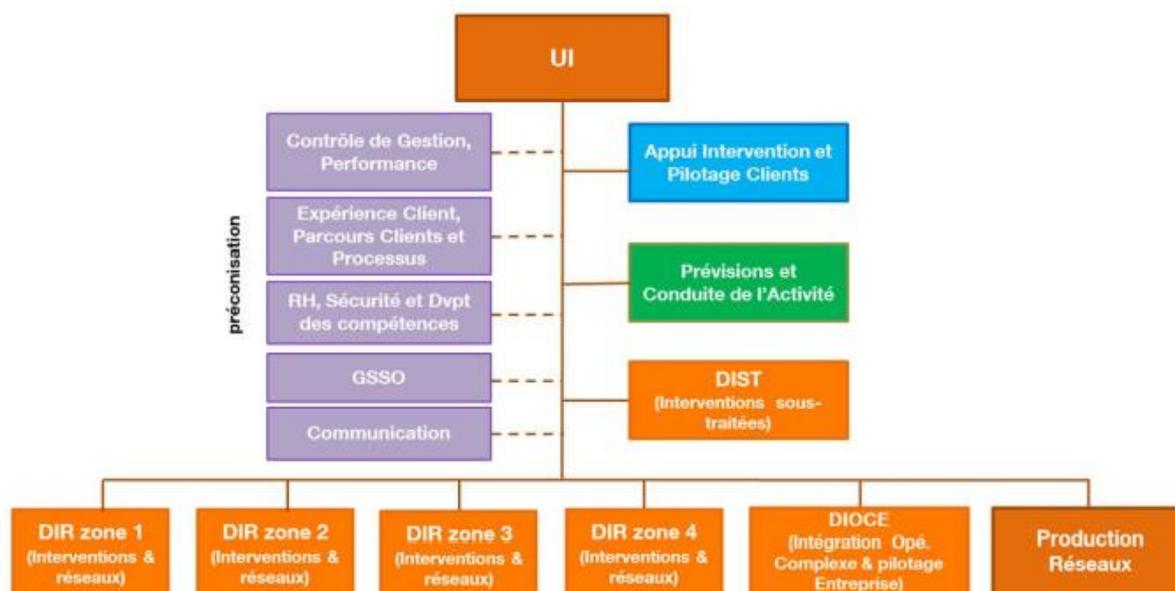
Pourtant nous pensons que la proximité contribue à l'effet « waouh » recherché pour satisfaire le client dans le cadre d'« essentiels 2020 ». De plus « PECHE » (Prise en Charge Exemple) vise à donner un canal pour les clients en dernier recours si le parcours digital n'a pas donné satisfaction.

L'entreprise met en avant la nécessité de réduire les coûts ou de répondre à l'évolution des habitudes clients (zone de chalandise, digital, ...), justifiant ainsi la fermeture des boutiques.

Or l'analyse de ce dossier montre que cette boutique a fidélisé une clientèle. La volonté de la remplacer par une GDT pour éviter une perte de la clientèle en est la preuve.

## Information – Consultation sur les projets d'évolution des UI

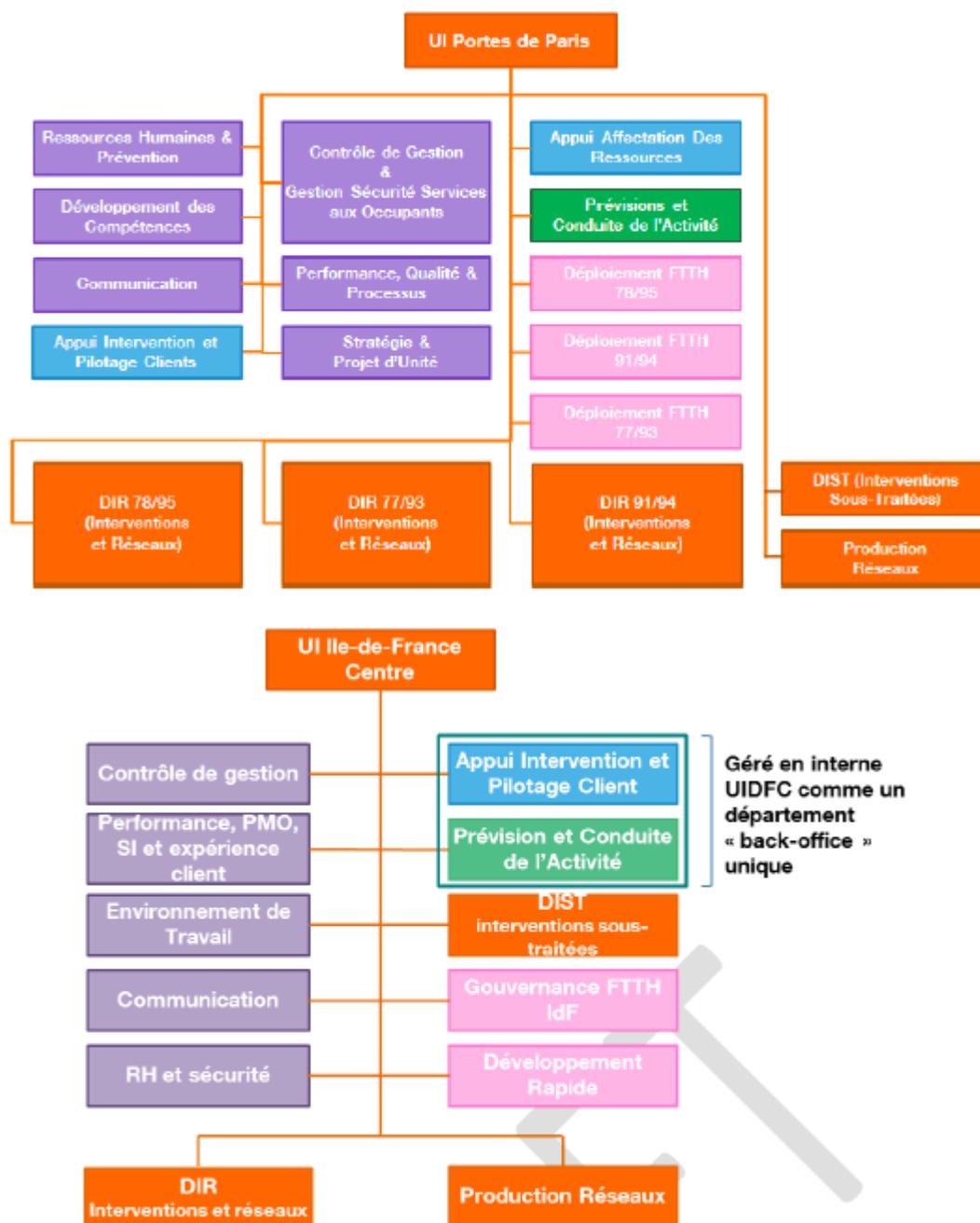
L'organisation cible issue du projet UI 219 est le suivant :



Ce modèle vise à :

- homogénéiser et simplifier les interfaces entre les Unités d'Intervention et les autres Unités et Entités Opérationnelles d'Orange (AD, UAT, SCO, DERS, UPR, OWF, CSC, AE, OBS, AG Pro-PME...) afin de les rendre plus efficaces. Cette homogénéisation est au service de la qualité et de la performance des parcours clients mais aussi de la qualité de travail des acteurs de l'entreprise travaillant à ces interfaces,
- améliorer la lisibilité de leurs organisations,
- fluidifier les parcours clients et réseaux de « bout-en-bout »,
- améliorer la transmission et faciliter la mise en œuvre des bonnes pratiques et des leviers nationaux, ainsi que l'animation des métiers et des processus du domaine Intervention portée par la Direction de l'Intervention,
- diminuer, simplifier et améliorer les interfaces entre les Unités d'Intervention et leurs fournisseurs externes.

Cela se traduit de la manière suivante pour les 2 UI de la DO IDF :



Le présent dossier est présenté en première information du CE de la DO Ile-de-France en séance du 19 avril 2018. Il fera ensuite l'objet de points d'avancement réguliers au CE de la DO Ile-de-France jusqu'aux consultations prévues en septembre 2018 (le projet est découpé en deux volets distincts, un pour l'UI Portes de Paris et un pour l'UI IDF Centre, qui feront chacun l'objet d'un avis spécifique des élus du CE).

En parallèle, les CHSCT des deux unités (UI Portes de Paris et UI IDF Centre) seront informés et consultés dans le cadre de leurs prérogatives. Ce processus démarrera après la 1ère information faite en CE. Une première information a été faite auprès des CHSCT de l'UIPP (le 23.05.18 pour la zone Ouest, le 30.05.18 pour la zone Est et le 01.06.18 pour la zone Sud). La consultation en CHSCT est prévue en septembre 2018. Pour l'UI IDF Centre, une première information auprès du CHSCT est prévue le 20.06. La consultation, quant à elle, est également prévue en septembre.

Il est prévu que le projet soit mis en œuvre à l'issue de la consultation des instances représentatives du personnel en septembre 2018.