



L'essentiel du CSE DO IDF

Date : Comité Social Economique du 16 & 17 Juillet 2020

Le document est en ligne sur <https://www.cfecgc-orange.org/do-idf>

Pour toutes questions, vous pouvez contacter le DSCo de la CFE-CGC Orange - DO IDF : laurent.bourgeois@orange.com

Fonctionnement du CSE : Décisions budget ASC 2020

- Augmentation du budget « catalogue vacances 2020 » de 300000 € pour augmenter le nombre de places et de voyages principalement en période de vacances scolaires

La décision a été acceptée à la majorité. La CFE-CGC a voté CONTRE

- Augmentation du budget cadeau de fin d'année adulte 2020 de 250000€, correspondant à la revalorisation de 30€ sur la dotation C'KDO

La décision a été acceptée à la majorité. La CFE-CGC a voté CONTRE

Analyse de la CFE-CGC

L'analyse de la CFE-CGC pour l'augmentation du budget « catalogue vacances 2020 » de 300000€ :

La CFE-CGC maintient sa position d'économie du fonctionnement du CSE. Nous prôtons le « ticket magique ». Il repose sur un partage global en fonction d'un calcul de QF individuel selon la catégorie du salarié ainsi que le nombre d'enfants. Nous considérons que les 300000€ devraient être redistribués à tous les salariés et pas uniquement à ceux participants à ces voyages.

L'analyse de la CFE-CGC pour l'augmentation du budget cadeau de fin d'année adulte 2020 de 250000€ :

Ce partage est attribué à tous les ayants droits. Nous estimons que la somme attribuée pour les budgets « catalogue vacances 2020 » aurait dû être injecté pour le budget cadeau de fin d'année 2020, afin d'en doubler le montant.

Fonctionnement du CSE : Résolution concernant la restauration déléguée

Ci-dessous, la résolution présentée en séance du CSE du 16/07/2020 :

Résolution concernant la « restauration déléguée » :

« Les membres du Comité Social et Economique DO IDF, réunis en séance ce 16 juillet 2020, demandent à l'entreprise d'ouvrir une enquête concernant la modification volontaire des données nominatives de l'application servant au calcul de l'indemnités des jours travaillés pendant le confinement, c'est-à-dire pour la période du 16 mars au 11 mai 2020.

Cette malveillance a nui au bon fonctionnement du versement de l'indemnité COVID 19 vers les salariés et de le retarder.

Ces agissements ont généré des coûts importants liés à la perte d'activité des salariés pour l'entreprise : 59 400 mails d'information du pôle restauration sont partis vers les salariés. Combien de push mails de désinformation, à raison de 20 minutes de traitement d'un mail pour un salarié ?

Ce sont potentiellement 19 800 heures de travail perdues par les salariés, soit 2 600 jours, soit 12 ETP, soit plus 720 K€ chargés sur la base d'un salaire moyen de 40K€.

Ces faits sont suffisamment graves pour diligenter une enquête qui permettra de déterminer et d'identifier les responsables ainsi que leurs intentions.

« Pénétrer dans un système d'information et s'y maintenir » est une infraction pénale, susceptible de condamnation (article 323-1 du code pénal).

Cette résolution est soumise aux voix des membres du Comité et sera consignée dans le compte rendu de la réunion. »

Cette résolution a été acceptée à la majorité. La CFE-CGC a voté CONTRE

Analyse de la CFE-CGC

Si, à l'image des 2 CSE gérés par la CFE-CGC, le CSE de la DO IDF avait gardé la gestion financière des budgets restaurations et ne l'aurait pas confié à la DO, le reversement des divers tickets restaurants ou autre, auraient été bien plus simple. D'ailleurs, OFS et la DTSl, ont pu réaliser le reversement très rapidement.

Point sur les dispositions prises par l'entreprise dans le cadre de l'épidémie de Coronavirus

➤ Ci-dessous :

- la répartition par entité du nombre de primes Covid sur le périmètre hiérarchique DO IDF :

en eff	total
UIA	85
UIC	112
UIPP	415
UAT	90
SCO	226
DOMP	1
total	929

- le nombre de certificats d'isolement par domaine au 20/07/2020 :

UO	Nombre de salariés bénéficiant d'un certificat
DOMP	2
ADPP	17
ADC	10
UIPP	30
UI C	4
UI Affaires	2
SCO	28
Total	93

- Précision « Notion de Rassemblement » :

Il n'existe pas au sens d'Orange d'éléments spécifiques sur la notion de grand rassemblement. La notion de grand rassemblement recouvre uniquement les dispositions gouvernementales du décret n°2020-548 du 11 mai 2020, publié le 12 mai confirmant jusqu'à la fin août l'interdiction de réunir plus de 5 000 personnes ne peut se dérouler sur le territoire de la République jusqu'au 31 août 2020 » (chapitre 3, article 8).

➤ La CFE-CGC a proposé une résolution pour généraliser le port du masque.

Afin d'obtenir de la majorité des syndicats, cette dernière a été transformée en préconisation.

Ci-dessous la préconisation présentée en séance du CSE du 16/07/2020 :

« Les élus du CSEE DO IDF préconise la généralisation du port permanent du masque sur tous les sites de la DO Ile De France en position debout ou assise pour les salarié(e)s, les prestataires et les client(e)s, à l'exception des bureaux individuels. Les occupant(e)s des bureaux individuels devront toutefois porter leur masque lorsqu'ils (elles) seront en présence d'un ou d'une collègue, d'un ou d'une prestataire ou d'un ou d'une client(e) et lorsque les mesures de distanciation ne sont pas respectées. »

Cette préconisation a été acceptée par la majorité. La direction n'a pas l'obligation de l'appliquer

Projet « ADN » : ouverture d'une réflexion pour renforcer le réseau de distribution de la DO Ile de France

1. Contexte

Au sein d'Orange France, la distribution de nos offres et services auprès de nos clients est portée par plusieurs canaux : les boutiques de l'Agence Distribution Ile-de-France Centre, les boutiques de l'Agence Distribution Portes de Paris, les boutiques de la GDT, le service client (SCO), le Porte-à-porte (PAP), le digital, le marketing direct.

Notre réseau de boutiques nous permet aujourd'hui d'être un acteur de proximité reconnu par nos clients et au plus proche de leurs attentes et besoins en terme de relation client.

En déclinaison d'Essentiels 2020, notre réseau de boutiques en Ile-de-France a connu une évolution structurante ces dernières années. Il comprend aujourd'hui 52 boutiques propriétaires (16 sur l'AD Ile-de-France Centre et 36 sur l'AD Portes de Paris), dont la majeure partie (92%) est passée au concept Smartstore, avec la création de quelques lieux emblématiques, comme la boutique Opéra.

Alors que nous avons lancé ces derniers mois le nouveau plan stratégique d'Orange, Engage 2025, et sa déclinaison Ensemble N°1 pour notre territoire, cet ensemble de magasins constitue plus que jamais un canal de vente et de relation client incontournable pour soutenir la performance commerciale d'Orange, développer le multiservices et franchir un nouveau palier d'excellence pour les clients (GP et Pro) de notre territoire. La crise sanitaire de ces

derniers mois a confirmé toute l'importance de ce canal, en proximité des clients et en complémentarité de nos autres canaux de distribution.

Nos deux Agences Distribution, au travers de leurs états-majors et leurs réseaux de boutiques portent la responsabilité de commercialiser les offres, produits et service en développant les parcs clients, en recherchant la valeur durable et en proposant une expérience Orange incomparable.

Les principales missions de nos Agences Distribution sont de :

- distribuer et commercialiser, via leur réseau de boutiques, les produits et les services Orange sur le marché grand public et professionnels,
- développer les ventes dans les univers du fixe, du mobile, de l'internet, des objets connectés, des nouveaux territoires (banque, maison protégée,...) en s'assurant de la satisfaction des clients dans les conseils et services apportés,
- être acteur de la croissance d'Orange et mettre en oeuvre les actions utiles à la création de valeur durable (acquisitions, rebonds commerciaux, multiservices, satisfaction client),
- incarner les valeurs de la marque Orange,
- accompagner tous les collaborateurs dans leur développement et leurs parcours professionnels pour une expérience salariée réussie,

Aujourd'hui, pour délivrer ces missions, le modèle existant avec nos deux AD connaît quelques limites :

- Alors que les consommateurs franciliens sont mobiles sur l'ensemble de l'Île de France, l'existence de deux AD distinctes rend difficile une approche globale et cohérente du marché de la distribution sur notre territoire.
- Les deux AD atteignent une taille critique, que ce soit en nombre de boutiques, en poids de contribution sur les actes de vente et le parc, et cela sur un périmètre géographique restreint.
- Nos organisations et modes de fonctionnement sont différents entre les 2 AD, ce qui facilite peu le partage et la capitalisation sur nos forces et expertises.
- Les interactions et modes de gouvernance avec les équipes états-majors de la DO d'une part, et les équipes des Directions Nationales d'autre part, sont en grande partie « doublonnées ».

Il est à noter que la crise sanitaire de ces derniers mois et la mise en place du Plan de Reprise d'Activité (PRA) commun aux 2 AD, organisé avec une seule équipe projet, a permis de développer de nouvelles coopérations et a mis en exergue l'utilité et les bénéfices d'une unicité des choix de mise en oeuvre sur l'ensemble de nos boutiques franciliennes.

Pour atteindre notre ambition d'être, en 2022, n°1 pour nos clients, plus forts sur tous nos marchés, et « éclaireurs » d'Orange opérateur multiservices, il apparaît plus que jamais indispensable de renforcer nos positions dans la distribution, notre efficacité et la cohérence de nos pratiques managériales et RH dans toutes nos boutiques propriétaires.

2. Enjeux

Dans ce contexte, la réflexion sur le renforcement des Agences Distribution de la DO Ile-de-France doit nous permettre de développer notre efficacité commerciale et notre agilité sur le territoire, en répondant aux enjeux suivants :

- pour nos clients
 - adresser le marché Grand Public et Pro en Ile-de-France de façon plus pertinente, en prenant en compte la complémentarité des potentiels des marchés des 2 AD.
- pour nos équipes
 - adresser l'emploi et les compétences avec une vision unique et faciliter les parcours professionnels au sein de la future unité.
- pour notre efficience interne
 - harmoniser les structures, les organisations et les modes de fonctionnement pour une prise en charge exhaustive et plus efficiente de l'ensemble des activités transverses.

- rendre le pilotage et l'animation des équipes plus efficace (animation commerciale, merchandising, formations, dispositifs RH, ...).
- faciliter le partage et la capitalisation sur les bonnes pratiques.
- pour notre efficacité avec l'écosystème interne Orange
 - créer une unité avec une dimension plus en cohérence avec les métriques nationales de la distribution.
 - faciliter et simplifier l'articulation avec la DO, la Direction Clients et les Directions nationales.

Pour répondre à ces enjeux, il est ainsi envisagé de créer une seule Agence Distribution sur le territoire de l'Ile-de-France par le rapprochement de l'AD IdF Centre et l'AD Portes de Paris.

Il est important de souligner que cette réflexion concernera uniquement les activités des états-majors des deux AD. Elle n'impliquera donc pas :

- une réflexion sur les secteurs de vente
- un projet de déménagement des sites

Il s'agit d'un projet local, à l'échelle du territoire Ile-de-France. Il répond à une problématique tout à fait spécifique à la DO IDF.

Une réflexion est donc lancée pour travailler sur ces enjeux et proposer les évolutions nécessaires pour y répondre, en particulier dans le cadre de la création de cette nouvelle Agence Distribution.

3. Prochaines étapes

Nous proposons de structurer la réflexion autour de 4 grandes thématiques :

- L'organisation des activités de la future direction, afin de définir le modèle le plus efficace pour répondre aux enjeux et apporter le soutien nécessaire aux boutiques.
- L'accompagnement du changement, pour définir les modalités d'accompagnement des salariés, respectueuses des personnes, et individualisées, tout en prêtant une attention toute particulière au soutien apporté aux managers pendant cette période.
- La communication, tout au long du projet, auprès des différentes parties prenantes.
- La préparation de la mise en oeuvre de la nouvelle entité.

Une équipe projet sera en charge de structurer les réflexions autour de ces thématiques à partir des enjeux évoqués :

- Sylvie Babikian, Directrice de l'Agence Distribution, en charge de la direction du projet
- Isabelle Violain, Project Management Officer (PMO), en charge de structurer et piloter l'organisation du projet et d'accompagner sa mise en oeuvre
- Marie-Laurence Carle-Empereur, directrice de projets RH au sein de la DO IDF, en charge de l'expertise RH du projet
- Ludovic Maréchal, en tant que directeur par intérim de l'Agence Distribution Porte de Paris

Des porteurs de chantier viendront compléter le groupe projet et apporter leur expertise sur les différentes activités de la future entité.

Afin de nourrir les réflexions, cette équipe s'appuiera sur des groupes de travail, des ateliers et interview menés avec des salariés des 2 AD, de la Directions Clients, de la DO.

Le processus d'information-consultation du CSEE de la DO Ile de France pourrait démarrer en septembre 2020.

Analyse de la CFE-CGC

Vos représentants des AD ont été missionnés pour mener à bien les débats nécessaires afin de mesurer les avantages et problèmes liés à un tel projet, nous reviendrons prochainement pour vous donner nos remontées.

Consultation sur le projet de déménagement des équipes du SCO Idf du site de Danton et des équipes de l'UAT de Raspail vers le site de Philippe Auguste et d'installation des équipes de l'UAT du 3^{ème} vers le 5^{ème} étage du site de Philippe Auguste

Ci-dessous la demande de mandatement du CSSCT pour apporter son expertise sur les impacts en matière de santé, sécurité et conditions de travail concernant le projet de déménagement du SCO IDF du site de Danton et des équipes de l'UAT de Raspail vers le site de Philippe Auguste d'une part, ainsi que le projet d'installation des équipes de l'UAT du 3^{ème} étage vers le 5^{ème} étage du site de Philippe Auguste d'autre part :

« Les élus du CSEE de la DO IDF mandatent la commission santé, sécurité et conditions de travail de la Relation Client afin d'apporter son expertise sur les impacts en matière de santé, sécurité et conditions de travail concernant le projet de déménagement des équipes SCO du site Danton et des équipes UAT du site Raspail vers le site Philippe Auguste d'une part, ainsi que le projet d'installation des équipes de l'UAT du 3^{ème} vers le 5^{ème} étage du site Philippe Auguste d'autre part.

Les membres de la CSSCT devront avoir à leur dispositions, en plus des documents déjà fournis, le microzoning par ordre de phasage du projet, soit respectivement le 5^{ème} étage (suite à l'installation temporaire UAT du 3^{ème} au 5^{ème} étage), le 3^{ème} étage et le 1^{er} étage.

Ils pourront y apporter des rectifications et préconisations et les fourniront à l'ensemble des membres du CSE. »

La demande de mandatement a été validée par le CSE.