



## Sommaire

Budget prévisionnel 2023 du CSEE .....	1
Perspectives Emploi et Compétences 2022 – 2024 .....	1
Formation 2023.....	2
Plan de Développement des Compétences.....	2
Déclinaison locale du projet d'évolution du modèle de distribution physique en AD .....	2
Projet Philippe Auguste 2023 .....	3
Résultats de l'enquête triennale conditions de travail et stress 2021 et plans d'actions sur la DO IDF.....	4
Modalités d'organisation des astreintes Intervention Client Entreprises de l'UI Affaires .....	4

## Budget prévisionnel 2023 du CSEE

### ✓ Consultation

A l'occasion de la présentation du budget AEP (Attributions Economiques et Professionnelles), la CFE CGC-Orange a réitéré sa volonté de privilégier pour mode de fonctionnement la prise en compte du profil individuel du salarié (son grade et le nombre d'enfants, indépendamment du profil de son éventuel conjoint) en lieu et place du QF (Quotient Familial) basé sur le Revenu Fiscal de Référence de l'avis d'imposition du foyer.

A l'instar du vote de la CFE-CGC Orange, le QF, ayant été majoritairement plébiscité, est donc une nouvelle fois reconduit.

En revanche, vos élus ont voté **POUR** le budget affecté à l'offre Camping Basse Saison.

Le budget ASC (Activités Sociales et Culturelles) a été voté par les 3 OS représentant le Bureau. La CFE-CGC Orange a voté **CONTRE** car nous estimons que le montant alloué est bien trop faible.

## Perspectives Emploi et Compétences 2023

### ✓ Information

Le rapport Perspectives Emploi et Compétences (PEC) 2022-2024 sort du contexte particulier de la crise sanitaire et se situe toutefois dans un contexte inflationniste dû aux tensions géopolitiques et énergétiques actuelles.

La PEC 2022 – 2024 s'appuie sur le Plan stratégique Engage 2025 avec 2 enjeux majeurs qui sont l'amélioration de notre compétitivité et le développement de nos relais de croissance. La volonté est de diminuer les charges par des plans immobiliers massifs et de favoriser des départs négociés via le plan TPS 2022.

La crise sanitaire a accéléré la modification du parcours client. Les flux ont baissé en boutique mais l'ajout d'activités nouvelles parmi lesquelles les rendez-vous en visio, la gestion des rendez-vous physiques ou encore la réparation des mobiles surchargent des équipes constamment sous dimensionnées.

Pour le domaine de l'Intervention la maîtrise de la sous-traitance par le nouveau contrat Relation Client Centric limite notre expertise technique déjà fragilisée par les nombreux départs à la retraite à venir de nos techniciens.

L'ambition des marchés Entreprise repose sur l'optimisation de la couverture commerciale et l'accélération des relais de croissance. La part du digital dans les actes contractuels est mieux maîtrisée, néanmoins, les vendeurs spécialisés dans les domaines de croissance se font rares : le niveau général a baissé, le recrutement est difficile et les formations de mise à niveau demandent du temps. Rareté fait la cherté, nos commerciaux sont « chassés ». L'impact RH n'est pas négligeable.

Avec le projet ATE (Ancrage Territorial Entreprises), DEF engage en un peu moins de 10 dans sa 4<sup>ème</sup> réorganisation d'ampleur visant à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

La déclinaison au sein de la DO IDF de cette nouvelle réorganisation ne sera pas sans conséquences. La CFE-CGC a demandé que ce programme soit abordé en CSEE DO IDF mais le Directoire considère que seul le traitement en CSEC prévaut. Pourtant, le dossier présente d'énormes lacunes.

Quant à Delivery, dont l'objectif était de faciliter et accélérer le processus de production, le projet est finalement devenu synonyme de « ralentisseur ».

## Formation 2023

### ✓ Information

Renforcer l'expertise technologique, garantir l'excellence client, favoriser l'adaptation collective et obtenir l'adhésion des salariés à l'engagement RSE, telles sont les 4 priorités du plan de formation 2023 qui s'articule autour d'axes différenciés selon les domaines.

Ainsi, pour le Grand Public, l'objectif principal est le développement des compétences relationnelles afin de permettre aux conseillers clients de s'adapter aux nouveaux comportements clients et de gérer aux mieux les incivilités.

Le domaine Entreprises, lui, vise un management différenciant et la professionnalisation des équipes par l'amélioration de la culture data et l'acquisition de l'expertise dans les relais de croissance.

Enfin, les enjeux de l'Intervention reposent sur les grands événements (Rugby 2023, J.O 2024), la professionnalisation data, le pilotage et la mise sous contrôle de la sous-traitance, la maîtrise relationnelle et réglementaire.

### Analyse de la CFE-CGC

Alors que l'on constate sur le terrain de moins en moins de collaboration spontanée et que les réalités opérationnelles ne sont pas prises en compte, les formations travail en mode projet ou méthodes agiles se développent.

## Plan de développement des compétences

### ✓ Information

Le plan de développement des compétences repose lui aussi sur la stratégie Engage 2025. Il indique les priorités business couplées à la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences). Le dossier, dense et complexe, ne fournit que des données quantitatives globalisées. Sans offrir la possibilité d'affiner davantage, il annonce sur le périmètre de la DO Ile de France un total de 184 187 heures de formation, soit une moyenne de 28.5 heures de formation par salarié (au nombre de 6462 à fin juin 2022). On y lit que :

- 42% de ces heures de formation se dérouleront en présentiel

### Analyse de la CFE-CGC

Le nombre de salariés est en baisse constante : en 10 ans, il sera divisé par 3 sur la DO Ile de France.

Il va donc nous falloir faire au moins aussi bien avec moins de salariés, Orange comptant sur la digitalisation et la simplification des actes, et les clients devront nous suivre dans cette démarche.

Orange devient, à nos yeux, une entreprise en mode projet.

Ces formations sont trop souvent surcotées, coûteuses, énergivores et chronophages.

Certes, notre métier d'opérateur est en perpétuelle évolution et doit s'adapter, mais l'investissement humain demandé risque de compromettre la dynamique collective.

Nous resterons attentifs à la promesse d'évolution vers des formations diplômantes, voire certifiantes.

La CFE-CGC Orange privilégie le déroulement des formations en présentiel pour l'intérêt pédagogique de groupe et l'interaction et préconise l'usage du e-learning pour les remises à niveau et les sujets « simples ». Pour autant, la CFE-CGC Orange suivra l'observation de l'application des mesures sanitaires et comprend l'adaptation nécessaire en cas de retour pandémique.

Par ailleurs, il serait souhaitable de voir inscrits dans l'Entretien Individuel le suivi des formations et l'évaluation de l'acquisition des compétences développées sur l'année par les salariés.

- 38% seront dispensées par des ressources internes
- 16% (28 700 heures) seront dédiées aux formations métier, avec, notamment, 57% (16 254 heures) pour les J.O 2024, 13% pour l'acquisition de l'expertise data, 8% pour les formations manager, 7% pour le programme RSE.

### Analyse de la CFE-CGC

Ce plan de développement des compétences est ambitieux et méritera un avis construit sur le rendu a posteriori.

# Projet d'évolution du modèle de distribution physique en Agence

## Distribution : déclinaison 2023 sur la DO Ile de France

### ✓ Information - consultation

Avec ce dossier, la Direction a présenté l'ambition pour la politique relation clients dans les boutiques Orange du territoire, les perspectives d'adaptation du réseau des Agences Distribution (AD) ainsi que le calendrier de mise en œuvre sur le périmètre de la DO Ile de France.

Ainsi, dans la continuité des opérations de relocalisations, de repositionnements et de fermetures de boutiques engagées depuis 2019, la stratégie qui s'annonce sur la période 2023/2026 prévoit de passer de 46 boutiques en 2022 à de 16 à 22 boutiques « Orange Expérience » en 2026, l'« Expérience » consistant en l'intégration de nouveaux services (vidéo, réparation de devices et accessoires mobiles, click & collect, etc...). Le projet s'accompagne aussi d'arrêts d'exploitation avec reprise du bail par la Générale de Téléphone (GdT).

En 2023, 3 boutiques de l'AD IDF testeront le concept « Expérience » : Ternes (Paris 17), Issy-Les-Moulineaux (92) et Carré Sénart (77) ; 4 arrêts d'exploitation de boutiques seront réalisés : Commerce (Paris 15), Roissy Aéroville (93), Plaisir (78) et Villeneuve la Garenne (92), avec une incidence pour 42 salariés.

L'accompagnement des salariés concernés par les arrêts d'exploitation sera porté par les managers, les équipes RH, Orange Avenirs, Communication, Qualité de Vie au Travail et les services de prévention et santé au travail. Il prévoit des repositionnements sur les métiers à fort enjeu du bassin d'emploi GPEC Ile de France avec l'engagement d'offrir des postes de même niveau CCNT que ceux occupés actuellement. Les situations individuelles seront accompagnées par le responsable RH du secteur.

Un repositionnement personnalisé sera proposé en prenant en compte le projet professionnel, le potentiel d'évolution, les compétences et les opportunités offertes par les entités

« recruteuses » et s'appuiera sur les éléments tracés dans les entretiens managériaux.

Chaque salarié recevra lors d'un entretien managérial 3 propositions de poste de niveau de classification au moins équivalent au poste actuel, en proximité géographique. La proposition donnera lieu à l'établissement d'un courrier remis en main propre. Les salariés feront part de leurs choix dans un délai de 15 jours en indiquant un ordre de priorité. Le comité de repositionnement de la DO Ile de France arbitrera et pilotera les affectations définitives au regard des souhaits exprimés.

Les salariés qui souhaiteraient rejoindre la GdT pourront le faire en fonction des compétences requises et aux conditions d'accueil de la filiale en suivant le process habituel de mobilité entre le groupe et ses filiales.

### Analyse de la CFE-CGC

La transformation de nos boutiques est bel et bien engagée, toutefois, la fiche de poste de nos conseillers client, elle, reste la même...

La CFE-CGC Orange déplore un manque de visibilité globale sur ce dossier. Entre autres : on ne sait pas ce qui se passe réellement en boutique GdT, ni quel sera l'effectif dans les boutiques Expérience, on ne connaît pas le calendrier des fermetures ...

De même, la notion de nouveau collectif de travail (nouveaux horaires, nombre de jours de travail, vacations des samedis, tours d'ouverture/fermeture, temps de trajet potentiellement allongé, etc...) n'est aisée ni pour les salariés repositionnés ni pour les équipes en place dans les boutiques d'accueil.

L'avis du CSEE sur ce projet global sera recueilli en février 2023, les premières fermetures de boutiques commenceront dès le T2 2023.

## Projet Philippe Auguste 2023

### ✓ Consultation

Le projet fait partie du SDIT (Schéma Directeur Immobilier du Territoire) Ile de France. Il consiste au regroupement à l'été 2023 des équipes tertiaires de l'UI IDF Centre des sites et de la Direction des Services Généraux occupant actuellement les sites Voltaire et Nord Jemmapes dans des espaces rénovés du site Philippe Auguste.

### Analyse de la CFE-CGC

Les personnels concernés par ce déménagement étant « non adhérentes aux techniciens de l'intervention », des positions fixes, des espaces de stockage et d'archivage, des armoires et des caissons leur étant nécessaires, la CFE-CGC Orange

constate de fait, et une fois de plus, l'incompatibilité de l'aménagement généralisé en Flex Desk.

Le second point de questionnement porte sur la capacité d'accueil du parking de Philippe Auguste qui s'avère déjà saturé. En effet, en plus des places pour les véhicules des salariés des différentes entités sur site, des emplacements dédiés aux vélos et trottinettes électriques, les nouveaux arrivants et la flotte de 9 voitures électriques utilisées par les CAFF requerront eux aussi leurs emplacements. Il semblerait que rien de spécifique ne soit engagé dans l'immédiat pour palier au surpeuplement du parking.

Enfin, force est de constater qu'aucun retour des différentes réunions tenues sur le sujet par les Ambassadeurs (des salariés

référents nommés pour la co-construction du projet) et autres acteurs du projet n'est fait aux OS.

Vos élus ont émis un avis **défavorable** au projet à l'issue du CSEE.

## Plan d'actions sur la DO Ile de France suite à l'enquête triennale « conditions de travail et stress » 2021

### ✓ Information

Tenant compte des plans d'actions nationaux, métiers et entités, des actions ont été lancées sur notre périmètre dès le S1 2022 sur la régulation de la charge de travail, l'accompagnement des transformations, l'organisation hybride de travail et les rapports sociaux.

Concernant la charge de travail, un dispositif d'accompagnement est en pilote sur l'UI IDF Centre jusqu'au T1 2023. Il consiste à impliquer l'équipe dans un diagnostic du fonctionnement collectif, à la régulation de la charge mentale et de la charge de travail, à la réorganisation de l'activité.

Une sensibilisation des DRH et des managers de proximité à la démarche d'accompagnement responsable des transformations est planifiée sur le S1 2023. Le travail avec les acteurs pluridisciplinaires de la prévention est renforcé et des Groupes d'Evaluation Pluridisciplinaires sont mis en place depuis le mois de septembre.

Pour les rapports sociaux, la formation « détecter les situations sensibles » sera déployée sur le S1 2023 et un plan d'actions « incivilités » sera défini très prochainement.

## Modalités d'organisation des astreintes Intervention Client Entreprises de l'UI Affaires

### ✓ Consultation

Le projet d'adaptation des modalités d'organisation des astreintes Intervention Client Entreprises a un double objectif : adapter la capacité d'intervention sur les périodes d'astreinte, actuellement surdimensionnée, aux besoins clients et faciliter la mise en place d'entraide, sur la base du volontariat, entre les équipes intervenant sur le 75 et le 92 pour les interventions en astreinte.

Le projet se décline en 2 axes, à savoir, le rééquilibrage du

nombre de techniciens simultanément en astreinte pour les dispositifs Client Entreprises 75, 92 et Client Global Services Ile-de-France et l'uniformisation des modalités d'organisation de l'astreinte entre les équipes du département Intervention Client Entreprises 75 et 92 (hors Global Services), basée sur le modèle du 75.

Les équipes concernées ayant validé cette nouvelle organisation, la CFE-CGC Orange a voté **POUR** la mise en œuvre du projet, prévue à partir du T2 2023.

Vous avez apprécié ces informations et vous souhaiteriez toujours être informé en avant-première ?

[Inscrivez-vous à notre Newsletter](#) en flashant simplement ce QR Code →

Si vous avez des questions, vous pouvez aussi **contacter directement vos élus** et représentants au CSE



### Elu.es CSE Titulaires

[AE Paris] Laurent BOURGEOIS  
[Parnasse] Laurent MARTIN  
[UI A] Laëtitia MIMOUN  
[DO MP] Anne DESCARTES  
[AE DOF] Cyril CORDIER  
[USC IDF] Valérie VIART  
[AD IDF] Stéphane TOULOT

### Elu.es CSE Suppléant.es

[AE DOF] Frédéric DESPRES  
[UI Centre IDF] Hélène POUPARD  
[Ag Pro-PME] Philippe DAGOIS  
[USC IDF] Fathia JARDAOUI [Marchés]  
[UI A] J-Louis JOUVENCEAU  
[AD IDF] Amel SAIDANE

### Commissions

[ASC] Houda BOUSBIH  
[ASC] Géraldine PUIILLANDRE  
[Handi.] Emmanuel PARMENTIER  
Laëtitia MIMOUN  
[Eco.] Philippe PECQUET  
[Eco.] Marie-France SOARES  
[Empl.] Laurent BOURGEOIS (Pdt)  
[Empl.] Géraldine PUIILLANDRE  
[Restau] Jésus RODON  
[Restau] Marie-France SOARES

