



Sommaire

Bilan 2018 : Perspectives Emploi et Compétences 2018-2020	1
Rapport d'observation sociale : retour de la CFE-CGC.....	1
PRO-PME : Climat social	2

Baisse des effectifs : encore et encore.....-Dégradation de la santé au travail -Climat social tendu à PRO-PME

Bilan 2018

Durant ces trois derniers exercices, le bassin NC a figuré sur le podium des territoires les plus affectés par la baisse des effectifs CDI (baisse réalisée en grande partie en DO).

En 2018 l'emploi CDI sur notre DO NC aura été marqué par une diminution de 8,2% avec un triste record pour le SCO dont la chute s'établit à 12,5% ! La CFE/CGC Orange avait déjà alerté la Direction au sujet de cette unité très morcelée et ce ne sont pas 4 recrutements en 2018 & 2 en 2019 qui pourront inverser cette tendance !

Tous les bassins constitutifs de l'ex DO NC sont peu ou prou touchés avec une telle ampleur. Pour 429 départs définitifs nous observons 106 entrées nettes (dont 60% à l'intervention), soit un taux de comblement global d'à peine 25% !

Il y a ceux qui partent et ... ceux qui restent ! Ces derniers étaient 30% à avoir opté pour un dispositif de type TPA ou TPS fin 2017, ils étaient 28% en 2018. Cette faible diminution masque en fait un très net accroissement du nombre de salariés ayant opté pour un TPA. Le taux est passé de 2,95 à 4,14% des CDI actifs en 1 an, soit + 40% en taux relatif !

On assiste là à un phénomène extrêmement inquiétant de la lassitude qui gagne l'essentiel du corps social de notre entreprise ! Dès lors que cela est possible, une frange non négligeable de salariés se désengage progressivement ... Ce qui n'est pas sans soulever des questions sans réponse pour l'heure : quels sont ces profils ? Existe-t-il un risque d'entrer sciemment ou non dans une précarité relative ? Quid du maintien des compétences ? Quid des managers qui opèrent ce choix ? Quid de l'équité au regard d'ARCQ ?

La nouvelle territorialité en place depuis le 1^{er} avril semble accroître encore ce sentiment partagé d'isolement & d'abandon que ressentent bon nombres de salariés et pas seulement en UOs ! Le patchwork des activités adhérentes ou non accroît les inégalités territoriales, met en danger le devenir de l'emploi sur ces territoires, le maintien d'activités porteuses d'avenir et la capacité des salariés à effectuer des parcours professionnels.

Les petits sites sont beaucoup plus nombreux qu'il n'y paraît ! Les sites majeurs sont en fait constitués d'agrégats de petits sites pour lesquels les parcours ne sont d'ores et déjà plus possibles... La CFE/CGC Orange souhaite que cette vision étriquée soit reconsidérée au travers d'une vraie prise de conscience de la réalité de chacun des collectifs de travail !

Rapport d'observation sociale

Déclaration de la CFE-CGC en CE

« Les différents rapports qui évoquent le climat social, et tout particulièrement le rapport CNPS du 5avril 2019 de SECAFI, qui met en lumière une forte dégradation sur les indicateurs de la santé au travail.

Depuis 2012, il est constaté que 3 entités se sont dégradées sur les indicateurs du stress et de la fatigue :

PRO-PME présentait en 2012 des indicateurs parmi les plus élevés et ces derniers ont évolués défavorablement depuis. Devons-nous en conclure que la fusion de ces deux unités, accompagnée d'une réorganisation en est la cause principale ?

L'Agence Entreprise présente une dégradation importante sur la dernière période alors que les indicateurs étaient stables entre 2012 et 2016. La dégradation s'explique par la mise en place très complexe du projet Delivery. Ce projet impactant à la fois les équipes de productions, de vente et la satisfaction client

L'Agence Distribution est hors norme depuis 2012 et reste très décalée, relativement aux autres activités. Les 2 items « la fatigue et le stress » sont à leur plus haut niveau en 2019.

- le score concernant la fatigue augmente de manière régulière
- le score concernant le stress, qui avait reculé en 2016 dépasse en 2019 le niveau de 2012.

Egalement, dans les rapports annuel d'activité du médecin du

travail de la période couverte 01/01/2017 au 31/12/2017 et 01/01/2018 au 31/12/2018 les médecins du travail dressaient un constat de dégradation des conditions de travail dans les boutiques sur :

- La problématique des plannings / horaires (il faut travailler tous les samedis)
- Le sous-effectif, corollaire de l'augmentation du travail prescrit et donc du temps passé par client, est en fait la source de la plupart des difficultés constatées :
- Le stress des conseillers, des adjoints et des responsables de boutique
- L'augmentation du petit absentéisme
- Les modifications des horaires des plannings
- Les réactions des clients consécutives au temps d'attente jugé excessif
- La charge de travail des responsables de boutique

Aujourd'hui, le service social propose de lancer une réflexion sur ce qui pourrait rendre attractif et durable les postes en boutiques...

La CFE-CGC s'interroge sur la position de la Direction Orange Grand Ouest en rapport avec les différentes propositions ? La direction Grand Ouest va-t-elle donner les moyens à l'Agence Distribution et prendre en compte les rapports au service social du travail pour évoluer vers une agence distribution plus attractive pour les salariés du groupe Orange ?

Depuis plusieurs années, dans les différentes instances représentatives du personnel, nous vous alertons sur cette dégradation progressive des conditions de travail et notamment par le biais de nos déclarations préalables, mais nous constatons aussi que la charge de travail pour les managers est en constante augmentation. Au-delà de cette charge de travail, vous imposez un pilotage des boutiques sans flexibilité. La modification régulière des régimes de travail des conseillers, le sous dimensionnement des équipes dans certaines boutiques, les objectifs commerciaux toujours plus hauts et les agressions qui génèrent de plus en plus de stress chez les salariés. Le résultat de cette politique est l'augmentation du petit absentéisme et la mise à mal du management de premier et deuxième niveau. »

Pro-PME

Le résultat en Chiffre d'Affaire Attendu sur le T1 est au-dessus de l'objectif. Nous pourrions en conclure que sans des conditions de travail adéquates nous ne l'aurions pas dépassé mais la tendance pour le T2 est bien différente.

La CFE-CGC fait un focus sur des objectifs qui restent très ambitieux et dans un contexte social que l'on peut juger difficile et inconfortable pour les salariés de l'unité.

Il suffit de se référer au baromètre social pour s'apercevoir que les conditions de travail sont loin d'être optimales. La fusion des deux agences et, la réorganisation qui en découle sur l'opérationnel, engendrent un climat social qui se dégrade. Pour exemple, le projet Panoramix est un portail qui permet de répondre à nos obligations légales de compliance, il est en cours de généralisation.

Or, lors des consultations dans les CHSCT, les élus ont alerté les différentes directions sur des problèmes non résolus et qui de fait, engendreraient des RPS au sein des équipes.

Malgré cela, au lendemain même de l'instance du périmètre de la Direction de Marché Ouest, cet outil était déployé sur une première équipe, à croire que quel que soit l'avis rendu, l'important c'était qu'il le soit.

Sur le bilan 2018 des perspectives emploi et compétences, la décroissance des CDI actifs pour PRO-PME est importante et les recrutements externes en CDI sont les plus faibles avec un zéro pointé en Normandie Centre...

Lors de nos interventions dans les instances nous évoquons régulièrement ce constat, et à celui-ci la Direction nous répond que les flux baissent et que la stratégie du groupe comme nous la connaissons tous n'est pas au remplacement du 1 pour 1...

La CFE-CGC est consciente de cette baisse des flux et des effectifs et c'est d'ailleurs pour cela que nous réclamons les données de la sous-traitance car ce chiffre manque dans l'addition pour définir le total des flux et ainsi pouvoir mettre cette donnée en face de la décreue des effectifs et s'assurer ainsi que les salariés PRO-PME ne sont pas devenus la variable d'ajustement aux profits des partenaires externes.

Vos représentants
CFE-CGC Orange
au CE NOC

Élus

- Eric Picot SCO
- Cécile Lugo PME
- Florence Le Lepvrier AD
- Martial Lageon AGPRO

Représentant syndical

- Eddy Jegou

Commissions

- Activités Sociales et Culturelles : Sophie Chaplain – Brice Imbert
- Économique et Évolution des marchés : Eric Picot
- Égalité Pro & Handicap : Isabelle Rossolin
- Emploi Métiers & Formation : Laurent Delavigne
- Logement : Martial Lageon
- Marchés : Eddy Jegou

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



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

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

