



## Sommaire

Volet social et économique .....	1
Activités sociales et culturelles ..	2

Préambule : La CFE CGC a refusé d'estimer en justice pour délit d'entrave sur l'ancrage territorial car cette proposition des autres organisations aurait dû être mise au vote lors de la première information au CE DOSE. D'autre part, la CFE CGC a pu, enfin, réintégrer un élu titulaire après l'agression judiciaire initiée par certaines organisations syndicales fin 2017. Nous œuvrerons plus efficacement à la défense des intérêts collectifs même si la fin de la mandature est proche.

## Volet économique et social

### Rapport annuel 2018 des médecins du travail sur le périmètre Sud Est.

En 2018, les médecins avaient choisi de rassembler leurs réflexions communes autour de deux sujets récurrents et majeurs et de les porter de façon coordonnée, tant en local qu'en national : **les difficultés des boutiques et la problématique des managers.**

**Les difficultés spécifiques aux boutiques** ont été présentées à la direction des métiers de la relation clients. La situation de plusieurs d'entre elles avait été prise en compte, réglée ou améliorée courant 2017 et 2018 suite aux interventions des médecins en lien avec les psychologues du travail.

**Les effets des plans d'action initiés tardent encore à se concrétiser.** Au cours des visites médicales, de nombreux conseillers clients, adjoints ou responsables de boutiques expriment le souhait de quitter l'AD. **Ce constat doit s'analyser à l'aune des conditions de travail qui y restent particulièrement difficiles.**

Sur la question des **difficultés des managers**, l'ensemble des éléments soulevés l'an dernier restent d'actualité. Le déploiement de la réorganisation des DO via l'**ancrage territorial**, élargissant la géographie des bassins d'emploi et éloignant de fait les managers de leurs équipes apparaît comme une composante supplémentaire de leur charge de travail, notamment dans sa composante cognitive.

Le S2-2018 s'est caractérisé par une démultiplication des projets sous très forte pression temporelle. Les SST ont été lourdement sollicités, sur faible préavis, à une maille nettement régionale. Répondant présent partout, les infirmier(e)s ont confirmé leur montée en compétence par une intégration efficace dans les dispositifs de suivi de projets.

Dans le même temps, le volume d'actions traditionnelles en milieu de travail a augmenté, nous permettant de partager l'intimité des unités (études de postes, visites de locaux, conseils ergonomiques, réalisation de certaines Fiches d'Entreprise, ...).

### Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC regrette que la prévention des risques psychosociaux ne soit pas assez prise en compte par la direction. Les changements, mutations, fusions très nombreux dans un délai très court ont fortement impacté les salariés. Ils sont inquiets pour leur avenir et devenir de leurs unités. La direction ne donne aucune prévision au-delà des 18 prochains mois. Ce manque de communication et de transparence est une source de stress et de mal-être pour beaucoup. La CFE CGC a alerté la direction sur les problèmes de pression notamment lors des challenges et demande à ce que des contrôles soient renforcés sur le travail gris pendant ces périodes. La CFE CGC propose à l'entreprise de passer une convention avec un cabinet partenaire de proximité pour pallier à l'absence de médecin dans certaines zones.

### Rapport annuel CE sur le Service Santé au Travail Sud Est (Rapport Administratif et financier)

Coût annuel de la médecine par salarié 307€.

L'année 2018 totalise 907 heures de formations.

L'année 2018 est caractérisée par une très forte sollicitation du service de santé au travail pour accompagner les transformations.

En début d'année, une offre de service a permis de sensibiliser les DUO, Chefs de projet et managers à l'importance d'intégrer le facteur humain dans les projets de transformation.

## Analyse de la CFE-CGC

Pour la CFE-CGC il est important que les fermetures de sites ne créent pas de déserts médicaux notamment en Rhône Durance. La Direction ne propose aucune alternative à Annonay, ce que nous déplorons.

## Les dispositifs éphémères de l'AD Sud Est

En complément du maillage boutiques, il pourra être fait recours à 2 catégories de formats éphémères, répondant à des finalités clairement identifiées, et dont le seul point commun réside dans une temporalité réduite

Ces dispositifs proactifs ont pour vocation de commercialiser de manière prioritaire la fibre, selon un dispositif juridique de Vente Hors Etablissement (VHE), en complément du PAP, du TMK et des boutiques non captives des zones d'installation de ces dispositifs.

## Analyse de la CFE-CGC

Aucune donnée chiffrée n'a été communiquée. Nous déplorons ce manque de transparence. Les élus n'ont pas pu connaître le coût de ce dispositif, ni les retombées économiques. La CFE CGC a voulu s'assurer que les vendeurs soient bien volontaires et que leur PVV soit garantie en cas de perte de rémunération. La direction a confirmé qu'un avenant était fait pour la période et que la PVV était garantie. Nous resterons vigilants sur ces points.

## Bilan Formation 2018

3 506 salariés ont bénéficié d'une formation au cours de l'année 2018 Deux catégories de formations sont proposées:

Catégorie 1 : il s'agit des actions de formation permettant au salarié d'acquérir des compétences :

- nécessaires à la réalisation de son travail au quotidien (par exemple : formation au système d'information, aux produits et services, etc...) Catégorie 2 : il s'agit des actions de développement des compétences permettant au salarié

## Activités Sociales et Culturelles

### Vote des résolutions

Les élus CFE CGC se sont abstenus sur la totalité des résolutions proposées.

## Analyse de la CFE-CGC

La politique ASC du CE DO Sud Est ne correspond pas à notre vision de la gestion de ces activités.

d'acquérir des compétences dans le cadre d'un élargissement de son périmètre de responsabilité ou de développer des compétences lui permettant de préparer une évolution professionnelle.

La politique de formation 2018 :

- faire la différence par une expérience client incomparable à tous les niveaux : réseaux, produits et services et relation client.

- se diversifier en se positionnant sur de nouveaux territoires, prenant appui sur notre légitimité d'opérateur télécom. Sur le premier axe de différenciation, les actions de développement de compétences du programme Prise en Charge Exemple ont porté sur les fondamentaux de la relation client (qualité relationnelle Orange), sur l'adaptation de nos organisations (appui à chaud) et sur la mise en place de nouveaux concepts de boutiques. Sur le second axe de diversification, le programme le plus significatif 'Orange Bank' a permis de certifier en 2018 76 salariés.

## Analyse de la CFE-CGC

La CFE CGC a alerté la direction sur l'adéquation entre les formations et les réalités terrain. Notamment dans le domaine de la Relation Clients. Les métiers se complexifient, la Direction attend des salariés un niveau d'expertise de plus en plus important. Les formations ne doivent plus se consacrer uniquement à la posture commerciale des conseillers mais aussi sur des compétences transverses à savoir la gestion des appels conflictuels, la gestion, le recouvrement etc... La CFE CGC a demandé à ce que les formations disponibles dans le cadre du CPF soient mieux expliquées et plus accessibles.. Les salariés doivent pouvoir développer des compétences pas uniquement liées à leurs activités (Langues, informatique etc...) La Direction a répondu favorablement. Nous vérifierons quelles sont les actions mises en place.

De plus, la CFE CGC déplore que le reliquat du CCUES d'un montant de 383.000€ (soit environ 200€ par salarié) n'ait pas été soumis au vote. Les salariés peuvent bénéficier d'un complément « remboursement sur facture » pour leurs vacances. Il serait logique qu'ils puissent en profiter avant l'été. Les élus CE doivent donc être consultés au plus tôt.



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement : [CFE-CGC DO Sud Est](#)

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFE-CGC](https://bit.ly/annuaireCFE-CGC)

