

L'escroquerie du dialogue Social

T4 2022 – périmètre Orange France

► Quel dialogue social souhaitez-vous ?

Avant d'aborder les sujets de fond, la CFE-CGC aimerait s'assurer de la bonne compréhension de l'objectif de cette réunion et savoir précisément ce que vous en attendez. Cette question n'est pas anodine et lance le sujet de la qualité du dialogue social chez Orange SA et en particulier sur le périmètre Orange France.

Face aux projets de transformation dont ils ne comprennent pas toujours les enjeux, nous constatons que les salariés sont de plus en plus partagés entre 2 sentiments :

- L'exaspération de se sentir abandonné, abusé et/ou isolé pour certains,
- le renoncement et la mise en retrait pour d'autres, souvent à la suite d'une première phase passée sur le sentiment précédent.

En témoignage, la virulence des commentaires et des échanges que l'on peut lire à chacune de vos interventions. Pour la CFE CGC, certains sont déplacés et nous les condamnons fermement. Pour autant la majorité des commentaires témoignent d'une réalité que vous ne voyez pas, qu'on ne vous montre pas ou que vous ne voulez pas voir.

Notre réalité en tant qu'acteur du Dialogue Social, en tant que représentant du personnel, est que le dialogue social est devenu un leurre au sein d'Orange SA et au sein d'Orange France :

- Est-il envisageable que vous interveniez pour que les documents nous soient transmis dans un délai raisonnable dans les différentes instances ?
- Est-il envisageable que vous interveniez pour que les conclusions des expertises soient prises en compte ?
- Est-il envisageable que vous donniez au moins l'illusion de l'existence d'un dialogue en ne communiquant pas à l'ensemble de la chaîne managériale, dès le jour de transmission des documents aux élus CSEC, le plan de marche opérationnel de fermeture des boutiques ?

► Communication ou propagande ?

La CFE-CGC vous alerte sur la communication d'Orange France qui s'apparente de plus en plus à de la propagande et ne reflète plus du tout la réalité terrain. Les collaborateurs s'en éloignent et la raille...

C'est la presse qui désormais informe les salariés et les IRP des réorganisations, des fusions à venir et qui relate notre vécu au travers d'articles ou d'émissions télé comme « Envoyé Spécial », qui met en lumière notre gestion de la sous-traitance avec la médiatisation du procès Scopelec. Si nous comprenons la nécessité d'une communication externe, il est urgent de libérer les énergies et de communiquer vrai et dans le bon timing en interne. Dire les choses. « Mal nommer les choses, c'est ajouter au malheur du monde » (disait Albert Camus). Il est grand temps de sortir de ce syndrome de la pastèque qui nous affecte.

► Avant Orange demain, Orange aujourd'hui

En janvier 2022, Benoit de St Aubin avait affiché lors d'une commission santé (CPRPPST) une volonté qui, comme nous vous l'avions dit en début d'année, correspondait au condensé de nos revendications, maintes fois évoquées dans les instances :

- Une meilleure communication « down-top », et une complémentarité entre les services
- Des outils pour les managers pour mieux évaluer et réguler la charge de travail,
- Une co construction des projets au plus près du terrain.

Les intentions étaient les suivantes :

- Utiliser les remontées « terrain » et la signalisation des dysfonctionnements afin de travailler sur la causalité.
- Reconsidérer la « critique » comme un indicateur de point à améliorer et non plus comme un « délit d'intention » à l'encontre des dirigeants.
- Lancer des ateliers pour élaborer des remaniements de l'organisation plus efficaces, en particulier dans le domaine de l'entreprise.

Nous sommes bien loin du but, et la CFE CGC est extrêmement inquiète du corner dans lequel se retrouve l'entreprise aujourd'hui. Souhaitez-vous que votre bilan soit associé au constat d'une décroissance traduite par :

- la réduction des effectifs,
- la réduction du nombre des boutiques,
- l'arrêt des évolutions, de l'innovation,
- un ancrage qui a éloigné encore plus les directions de la réalité terrain,
- une production en Panne et en crash programme permanent,
- un digital toujours en devenir, encore balbutiant et inefficace sur le marché Entreprise,
- une satisfaction client sur laquelle on communique largement via le NPS, nouveau thermomètre qui permet de nous consoler face à nos concurrents, mais qui masque la dégradation de notre qualité de Service bien perçue, elle, par nos clients et nos salariés.

► Quel Orange demain ?

Le constat est amer :

- les relais de croissance (Orange Banque, Maison protégée...), ont manifestement du mal à compenser la décroissance.
- la stratégie de filialisation au rabais de notre réseau de distribution nous interroge sur les conséquences économiques et sociales pour Orange et ses personnels.

Le réseau de distribution

Concernant le réseau de distribution vous écrivez dans le dossier CSEC « *notre modèle de distribution intégrera la baisse structurelle de chiffre d'affaires Orange du fait de la maturité du marché et plus particulièrement de notre clientèle sur des items qui ont dynamisé nos boutiques ces dernières années : En particulier, les effectifs seront ajustés à cette évolution d'activité dans les Agences Distribution... ».*

En clair vous faites le choix d'une politique de baisse des coûts au détriment d'une stratégie de croissance, de développement de chiffre d'affaires.

Sur le dossier de 149 pages quelques chiffres orientés pour amener à la conclusion voulue, mais aucun élément de CA ne nous éclaire pour appuyer les gains attendus, la perspective de croissance.

Quant à l'impact humain, aucune référence n'est faite à l'enquête CNPS triennale de décembre 2021, qui faisait ressortir un état psychique et psychologique préoccupant pour les salariés en boutiques.

Où en sommes-nous à date ? Une nouvelle enquête a-t-elle été réalisée auprès des populations en souffrance ? Quel en est le résultat ? Avez-vous prévu un bilan avant de démanteler le réseau ?

Nous attirons tout particulièrement votre attention sur ce point car depuis l'annonce de ce nouveau plan stratégique, les témoignages affluent et traduisent une anxiété de plus en plus tangible des salariés.

La CFE CGC demande la mise en place d'une UES intégrant la GDT dans l'UES Orange, seule garantie pour tous les salariés de pouvoir bénéficier des mêmes protections. Nous pensons que la création de cette UES devrait être le point de départ de cette réorganisation.

Les Unités de Service Client

Sur les Unités de Service Client, nous avons essentiellement 2 préoccupations :

- Les difficultés de recrutement sur le métier de Spécialiste
- Les dysfonctionnements récurrents liés à des processus et un SI inadaptés.

Comme illustration du 2eme point, citons la mise en place de l'activité Fraude : **il aura fallu déposer une alerte locale et au national face à la détresse des conseillers clients, contraints avec 2 identifiants, 2 clefs PKI pour qu'enfin la Direction réagisse.**

Il est urgent de sortir du pseudo mode « agile » et des process inadaptés qui finissent par avoir des effets négatifs directs sur les conditions de travail des salariés. Les nouveaux process et les nouveaux outils sont déployés sans filet ; **les équipes essuient les plâtres avec tous les risques inhérents que l'entreprise connaît parfaitement et qu'elle prend malgré tout.**

Le domaine Entreprise et le projet Ancrage Territorial

Cela fait plusieurs mois que la CFE-CGC attire votre attention sur la nécessité de retrouver la maitrise de nos processus de production. Les projets s'enchainent sans effet positif sur notre qualité de service.

- Pourquoi avoir privilégié le Projet ATE en cours plutôt que DELIVERY. Nous sommes toujours incapables de produire dans un délai raisonnable avec des impacts CA déplorables. Un nouveau crash programme est en cours....
- Ou en est le chantier prioritaire ELFE (Ensemble pour la fibre Entreprise) ?
- Peut-on avoir un premier bilan du nouvel accord de sous-traitance dédié au marché Entreprise ? le ressenti est catastrophique.
- Quand allez-vous envisager des engagements de production par les délais ?
- Quand est-il prévu de fournir des outils digitaux dignes de notre entreprise, aux salariés du marché Entreprise ? Le digital est le grand oublié du marché entreprise. Qu'a fait Mr Blanchet, entre son passage à la tête de DEF et aujourd'hui à la tête d'un SI qui dysfonctionne ?

Si certains projets ont du sens, nous ne comprenons pas la méthode :

- aucun projet ne présente de manière détaillée, l'analyse des dysfonctionnements et causes racines qu'il est sensé améliorer. Parfois un ROI est présenté, jamais challengé.
- Les kpi cibles pour évaluer l'efficacité des actions sont rarement définis,
- à l'issue du projet, aucun bilan n'est présenté, ce qui donne l'impression que chaque projet repart sans capitalisation sur les précédents.

La CFE-CGC réitère sa demande : pour retrouver la maitrise de nos productions, la Direction d'Orange France n'a pas d'autre choix que de lancer un chantier d'analyse de bout en bout de nos processus, au niveau le plus fin (la data), de l'avant-vente au recouvrement.

Ce chantier nécessite de faire travailler ensemble les experts de chaque métier et de chaque SI, il dépasse largement le périmètre DEF.

Il est illusoire de nourrir des ambitions sur la Data/IA, ou plus modestement sur l'automatisation de nos processus, sans maîtriser l'ensemble des tâches qui le constituent.

Enfin, en 2022, comment la Direction a validé en totale connaissance des enjeux, le nouveau CODIR de DEF avec l'éviction de toutes les femmes, tout en laissant en devenir le chantier de l'égalité des salaires entre les hommes et les femmes ?

Les unités d'intervention

Un mot sur nos collègues d'UI, trop souvent perçus comme des centres de coûts.

La presse et la télévision se chargent de nous rappeler les conséquences de la politique de sous-traitance Orange France. Nous nous interrogeons sur ses conséquences, directes ou indirectes, sur la sécurité de la chaîne de sous-traitance, et nous ne pouvons que déplorer le constat d'accidents tragiques.

Les salariés n'ont sans doute rien découvert, mais Envoyé Spécial a mis en lumière aux yeux de tous la Qualité de Service perçue par les clients, et l'image qui devient petit à petit associée à notre marque.

Pensez-vous que le nouveau contrat de sous-traitance va permettre à Orange de reprendre la main sur le pilotage de nos productions, en assurant la sécurité de nos techniciens et de nos sous-traitants ?

Est-ce utile de rappeler que si l'UI dysfonctionne, ce sont toutes les productions commandées et SAV en USC/AD/AE/AGPRO qui sont impactées ?

Si l'ambition d'Orange reste d'offrir une expérience incomparable ou différenciante, il est urgent de pérenniser les compétences et de garder la maîtrise de nos métiers techniques, en stoppant l'hémorragie des effectifs. Nos UI ne doivent pas devenir des usines de pilotage de la sous-traitance. Et si elles le devenaient, cela ne serait possible qu'en gardant la maîtrise technique de nos productions.

► La conclusion : où est le bon sens ?

Cet état des lieux que la CFE-CGC vous dresse, présente le verre à moitié vide, mais nous constatons que la moitié pleine s'évapore trop rapidement.

Nous aurions pu vous parler de l'immobilier :

La pandémie avait déjà mis à mal le collectif, les projets immobiliers agissent en catalyseur. Nous devrions plutôt dire certains projets, car nous sommes soulagés d'apprendre qu'il y a encore du bon sens dans la maison, je cite Hugues Foulon à l'inauguration des locaux marseillais d'Orange Cyberdéfense : « Mon sujet de préoccupation majeur est de savoir comment on fait pour attirer les talents et leur donner envie de rester ? Et le fait d'avoir des bureaux de cette qualité, localisés ici à Marseille, c'est très important pour la région Paca. »

Et que propose Orange à ses salariés, y compris de l'Agence Entreprise dont la Cyberdéfense est un relai de croissance essentiel ? Le joli site de Saint Mauront, qui va coûter pour finir beaucoup plus cher que Newdelec, mais en moins bien, ce qu'a d'ailleurs ironiquement évoqué Hugues Foulon : « tous les locaux du groupe Orange ne sont pas aussi beaux ! ».

Si certains sites sont incontestablement beaux et accueillants, leur seule existence ne suffit pas à garantir des conditions de travail adaptées aux métiers, et la possibilité de redynamiser le collectif. Attention par ailleurs à ne pas oublier certains vieux sites, dont l'état de délabrement donne l'impression de sites pour salariés de seconde zone.

Nous aurions pu vous parler du pouvoir d'achat

Le sujet de préoccupation majeur du moment. Les salariés attendent la concrétisation des promesses de réajustement faites par monsieur Pélissier, et confirmées par Madame Heydemann.

Nous aurions pu vous parler de plein d'autres sujets, mais aujourd'hui c'est sur l'ADN d'Orange que nous souhaitons insister :

Où sont nos relais de croissance, où sont nos fiertés ? où est notre qualité du savoir-faire ? où est la reconnaissance des salariés ? Nous perdons le sens. C'est le sentiment qui prédomine.

Et aujourd'hui, plus que la perte de sens, nous sommes très inquiets des conséquences économiques liées aux choix stratégiques actuels.

Madame Dulac, souhaitez-vous laisser votre nom associé à ce délitement, tant économique qu'humain, de notre Entreprise ?



Vos correspondants

Christophe MOINIER	06 00 00 00 00
Cédric DEPOUTOT	06 00 00 00 00
Philippe DROUET	06 00 00 00 00
Raphaël MATHON	06 00 00 00 00

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

