



l'essentiel du CE

Orange France Siège

Ordre du jour Décembre 2016

Déclaration préalable	1
Projet d'organisation des Directions nationales Grand Public	2
DSCD : Evolution du rattachement des directions	2
Médecine du travail – Orange Village	3
Rapport trimestriel d'activité OFS – T3 2016	3
Rapport trimestriel Emploi OFS – T3 2016	4
Restauration : Poursuite du bilan Restauration 2015	4

Déclaration préalable

La CFE-CGC a toujours été attachée à la convivialité et aux moments de partage. Mais nous dénonçons fermement certaines pratiques dont nous venons d'être témoin.

Nous ne sommes pas la ligue de vertu mais nous nous inquiétons pour la santé des salariés : quand lors d'une soirée parisienne, l'alcool coule à flot, sans aucune limite, de 19h à 1h du matin, et qu'aucune mesure de prévention n'est mise en place alors que de nombreux participants sont venus en voiture.

[...]

Encore plus fort ! 350 personnes, privilégiées et sélectionnées dans la plus grande opacité, sont parties à Varsovie, certes par des vols low-costs, mais spécialement affrétés pour l'occasion. Bien sûr, c'est pour construire One DEF, cette nouvelle organisation dont tout le monde parle mais dont les instances ne voient pas encore grand-chose.

[...]

Il est bien regrettable qu'à l'occasion de la réorganisation du siège, les modes et l'organisation du travail ne soient pas (re)mis sur la table. Nous constatons chaque jour que de très nombreux salariés viennent vers nous car ils ne se sentent ni écoutés ni considérés.

La force de l'entreprise, c'est d'abord ses salariés : ils sont compétents, ils ont de l'expérience. Ils voudraient juste un peu plus d'équité, plus de respect et moins d'entre soi.

Retrouvez l'intégralité de la [déclaration préalable](#)

Projet d'organisation des Directions nationales Grand Public

✓ Information en vue d'une consultation

Le contexte

Dans un contexte de marché très concurrentiel, avec une pression forte sur les tarifs, nos clients sont de plus en plus exigeants et consomment de plus en plus sur le numérique.

Avec essentiels 2020, la Direction a choisi de placer la relation client au cœur de sa stratégie comme élément différenciant

Les objectifs annoncés de cette réorganisation des Directions Grand Public

- Regrouper nos forces pour accélérer sur le digital
- Faire converger Commerce et Relation Client
- Simplifier nos modes de fonctionnement et nos interfaces

L'organisation

DCGP, DRCGP et DMGP sont concernées par cette nouvelle organisation et seront regroupées au sein de deux nouvelles directions :

- 1) Une Direction Digitale au sein de DMGP (qui devient Direction Digitale et Marketing Grand Public) : regroupement de toutes les équipes travaillant sur les activités digitales du commerce et de la relation client.
Cette direction aura pour mission de porter la transformation digitale de la relation avec nos clients Grand Public
- 2) Une Direction DxGP (nom provisoire) : entité regroupant DCGP et DRCGP (hors digital).
Cette direction aura pour mission de construire la stratégie et les conditions d'une expérience différenciante (tous canaux) et assurera un soutien unifié à toutes les entités opérationnelles pour atteindre le niveau de performance attendu.

Les impacts RH

- ✓ Le volume d'emploi du périmètre global est maintenu à l'identique : les 1090 CDI actifs impactés retrouveront toutes un poste dans la nouvelle organisation
- ✓ Diminution du nombre de positions managériales : -40 environ
- ✓ Pas de déménagement des équipes de province

Analyse de la CFE-CGC

Au-delà des grands principes et de la volonté clairement affichée de la Direction de se mettre en ordre de bataille pour délivrer Essentiel2020 on peut regretter le manque d'éléments qui justifient ce besoin impérieux de se réorganiser...une fois de plus.

Des précédentes réorganisations, point de bilan. En recoupant les informations économiques et les remontées du terrain que vous nous faites, on peut simplement constater que les résultats concrets ont été décevants et les impacts sociaux et business, sous évalués et donc dévastateurs.

Le dossier présenté est conséquent. Vos élus CFE-CGC déplorent de ne pas y trouver ce qui a motivé la mise en place de cette organisation : où sont les simplifications de nos modes de fonctionnements ? Ou sont les simplifications de nos interfaces avec les Directions Orange et les autres Directions Nationales (DTSI par exemple) ? Quid de la gouvernance ? Et quid de l'accompagnement concret des collègues qui seront directement impactés ?

Nous regrettons que le dossier présenté ne soit fait en majorité que d'organigrammes et de matrices de transfert. Il nous manque l'essentiel : que va nous apporter cette nouvelle organisation ? **Quels sont les objectifs mesurables et chiffrés** de l'efficacité de cette nouvelle organisation ?

Nous resterons également très vigilants sur les accompagnements des managers qui perdent cette fonction et sur la valorisation du métier d'expert au sein de notre entreprise.

Vous êtes concernés ? N'hésitez pas à nous contacter directement pour échanger sur ce dossier.

DSCD : Evolution du rattachement des directions

✓ Information

Les 4 Directions

- Direction de la Stratégie et des Programmes Essentiels 2020 → Rattachement à la Direction Finance, Stratégie et Développement Orange France, au sein de la Direction du contrôle de gestion stratégie & Développement

- Direction de l'Environnement et de la Responsabilité Sociale → Rattachement à la Direction de la Communication Orange France
- Animation Réseau Performance → Rattachement à la Direction des Ressources Humaines Orange France, au sein de la DRH OFS
- Direction de la Qualité de Service Client → Le rattachement de ces équipes fera l'objet d'une information / Consultation ultérieure en CE et CHSCT (Janvier / Février 2017)

Analyse de la CFE-CGC

Après des années sous régime « d'intérim », sans stratégie clairement définie ni feuille de route, il a fallu que vos élus bataillent très durement auprès de la Direction pour obtenir la mise à l'ordre du jour du CE de l'avenir de ces équipes. La Direction n'avait visiblement pas prévu

Sur le projet proposé, les élus de la CFE-CGC soulignent que ces rattachements proposés sont cohérents. Cependant l'innovation salariée va faire l'objet d'une évolution à la fois dans la politique et la démarche, ce qui aura des impacts sur les métiers actuels avec une nouvelle transformation des équipes à anticiper et à accompagner.

Nous notons également une perte de niveau hiérarchique pour deux des directions.

Le dossier indique qu'il n'y aura aucune incidence sur la rémunération Variable, cependant nous n'avons aucune donnée chiffrée nous permettant de valider cette affirmation. **N'hésitez pas à nous contacter si vous constatez des écarts !**

Concernant la DQSC : Le dossier est arrivé fin décembre et déjà de nombreux salariés nous ont informés du décalage entre ce qui est présenté aux élus et ce qui est expliqué aux salariés. Le CHSCT a été saisi et les élus veulent prendre le temps de confronter la théorie et la réalité du terrain. Après plus de 2 ans en Direction par intérim, nous notons que sous la pression de nos élus, la Direction a enfin pris ce dossier à bras le corps ! Pour autant nous ne confondons pas vitesse et précipitation.

Médecine du travail – Orange Village

✓ Information / Consultation

Le contexte

Suite au départ du Dr B. LECLERC à l'été 2016, nous devons rendre un avis sur le recrutement d'un nouveau médecin, arrivé récemment.

Ce médecin a mis fin à sa période d'essai pour des raisons personnelles liées pour l'essentiel aux éventuels déplacements à prévoir sur nos sites d>IDF (Lognes par exemple).

Le point est donc suspendu en attendant le recrutement d'un nouveau médecin

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC soulignent que les difficultés rencontrées sur ce recrutement sont des signaux inquiétants sur la situation à OFS.

Les visites périodiques ne sont plus tenues et le médecin actuel a en charge de trop nombreux salariés.

Nous resterons vigilants sur l'évolution de ce recrutement

Rapport trimestriel d'activité OFS – T3 2016

✓ Rapport obligatoire

Les chiffres clefs

Le marché Grand Public reste marqué au T3 par une guerre des prix à la fois sur le marché du Broadband et sur le marché du mobile.

- 146K de ventes nettes mobiles, derrière Free mais devant Bouygues
- 134K de ventes nettes Broadband, devant Bouygues et Free
- Une part de conquête Broadband au T3 de plus de 60%
- 94% des ventes nettes Broadband sont des ventes Fibre : la stratégie de déploiement de la fibre porte clairement ses fruits, mais nous sommes toujours en retard sur l'objectif, très ambitieux.

Sur le marché Entreprise et Pro/PME, nous constatons une subite dégradation du Chiffre d'affaire, alors qu'il était stable depuis 2 ans. Il faut cependant noter une performance commerciale en ligne avec les objectifs

La satisfaction Client Grand Public baisse globalement sur le T3, mais en comparaison en année glissante, les résultats sont plus encourageants. Depuis le mois de Mai, on note une dégradation de la qualité de Service de nos accueils téléphonique avec 1 appel sur 3 non servi et une moyenne de 10min de temps d'attente !

Sur le marché Entreprise, la satisfaction client est à l'objectif et les flux d'appels sont en légère augmentation par rapport à 2015.

Sur le marché Pro / PME, la satisfaction n'est pas tout à fait à l'objectif mais présente des signes encourageants de progression

Analyse de la CFE-CGC

Notre croissance de parc sur le marché GP ne doit pas occulter la baisse de 0,6% du CA Orange France au T3 en année glissante. Sur les marchés Pro/PME et entreprise, les baisses de CA doivent être analysées au regard de la crise SIP qui sévit depuis 2015.

Nous regrettons que les arbitrages financiers aient impactés la satisfaction client Grand Public : mettre plus de moyens que prévu pour répondre aux sollicitations clients n'était pas à l'ordre du jour.

Les élus de la CFE-CGC et la commission Emploi espèrent que la nouvelle organisation d'orange France qui verra le jour en 2017 sera bien porteuse d'un enjeu de croissance, comme cela a été présenté dans les différents dossiers liés à cette réorganisation.

Les élus de la CFE-CGC regrettent toujours l'absence de données sur les nouveaux territoires de croissances qui sont porteurs notamment dans le domaine des objets connectés, des services de la VOD, de la régie Pub ou des services financiers

Rapport trimestriel Emploi OFS – T3 2016

✓ Rapport Obligatoire

Les chiffres clefs

- 4 recrutements sur le T3, soit 15 depuis de début de l'année
- Les effectifs restent stables, alors que le rapport GPEC prévoit une décroissance.
- On note une croissance sur nombre de CDD et de la sous traitance
- 80 départs au T3 dont 63 en retraite
- 240 salariés actuellement en TPS (soit +6%) dont 25% en Temps Libéré

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC déplorent l'opacité dans ces bilans sur la sous-traitance. Nous alertons également sur le nombre de CDD et alternants qui pallient actuellement à la charge réelle de travail de nos CDI.

Restauration : Poursuite du bilan Restauration 2015

✓ Information : Suite du CE de Novembre

Les échanges entamés en Novembre se sont poursuivis sur le bilan de la restauration. Nous ne disposons que de très peu d'éléments sur le périmètre OFS, les éléments présentés étant globaux et par restaurant souvent partagés entre unités.

Les éléments présentés restent très flous : mélanges de données HT et TTC, sans précisions sur les TVA appliquées

Le bilan présenté n'est pas un bilan comptable, c'est au mieux mais un suivi des engagements de dépenses.

il ya un manque flagrant de visibilité sur les natures d'investissements qui sont directement répercutés sur le prix de votre plateau repas ... et des subventions de fonctionnement calculées « à la louche ». On constate dans ce bilan une flambée des loyers sans justification réelle.

Analyse de la CFE-CGC

Dans ce dossier, seuls les élus de la CFE-CGC se sont penchés sur ce bilan, et ont posé de nombreuses questions (sans toujours obtenir de réponse claire), pour que nos salariés bénéficient de ce qui leur est dû - une utilisation claire et justifiée des budgets alloués à la restauration.

Tous les élus des autres organisations syndicales ont décidé de laisser la Direction faire ce que bon lui semble avec le budget restauration ! Pour rendre cet inestimable service à la Direction, ils ont fait annuler la résolution votée en Juillet 2016 qui redonnait le contrôle du budget aux élus du CE.

La résolution de Juillet 2016 aurait permis une juste utilisation des budgets pour tous nos salariés, de l'équité pour tous et de la transparence, comme c'est déjà le cas au sein de SCE.

Vous faites déjà le triste constat des augmentations de tarifs, sans aucune justification et de la qualité qui baisse dans l'assiette.

Malgré cela, et la gestion plus qu'opaque que nous avons mis en évidence lors de ce bilan, la CFDT, la CGT, la CFTC, la CGT, FO* et SUD ne souhaitent ni transparence, ni solidarité : ils souhaitent laisser cette gestion à la Direction qui a fait preuve dans ce triste bilan d'une mauvaise gestion plus que limite, au détriment de nos salariés.

En résumé c'est la gabegie et l'opacité orchestrées par la Direction mais ces élus cautionnent ...

Résolution soumise au vote par la CFDT, CGT, SUD, FO* et la CFTC :

« Les élus du CE OFS réunis en séance plénière le 16 décembre 2016 décident d'annuler dans toutes ses dispositions la résolution votée le 7 juillet 2016 dans le cadre du point 1 a information sur les ASC déléguées auprès d'Orange SA, et portant sur " la reprise de la gestion de la restauration". Les élus du CE OFS demandent à ce que l'entreprise continue à assurer la gestion déléguée de la restauration collective, avec le budget associé, pour l'ensemble des salariés de son périmètre, via le pôle mutualisé de restauration de l'entreprise. »

*FO n'a pas d'élus titulaires pouvant voter et leur seul élu suppléant n'était pas présent.

Vote des élus : **résolution adoptée**

- Pour : 7 [CFTC : 1, CFDT : 3, SUD : 2, CGT : 1]
- Contre: 6 [CFE-CGC : 6]

Pour retrouver tous les documents présentés en séance  [accédez à Alfresco*](#)

*l'accès à la base Alfresco est réservé à nos adhérents

Prochaine Réunion du CE Orange France Siège : 26 Janvier 2017

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange
au CE
Orange
France Siège

Élus CFE-CGC

- Laurence CLOIX – 06 42 30 19 46
- André LECOUBLE – 06 32 95 87 13
- Franca LOSTYS – 06 70 40 82 24
- Xavier PODEVIN – 06 87 60 86 75
- Christophe RABIER – 06 72 95 72 57
- Laurence DALBOUSSIÈRE – 06 30 55 59 97
- Marie-Annick PITALLIER – 06 74 00 70 42
- Philippe BESSINE – 06 72 08 04 31
- Anne LEFRANS – 06 07 95 00 09
- Fatima HAMADI – 06 73 71 94 33
- Catherine REYDY – 06 76 41 01 20

Représentant syndical

- Kathleen BEAUDE – 06 72 91 50 54

Commissions

- Formation Professionnelle : Christophe RABIER
- Activités Sociales et Culturelles : Laurence CLOIX
- Economie & Evolutions des marchés : Christophe RABIER
- Aide au logement : Anne LEFRANS
- Risques Psycho Sociaux : Marie-Annick PITALLIER
- Restauration : André LECOUBLE

Membres du bureau

- Secrétaire : Xavier PODEVIN
- Trésorier : André LECOUBLE
- Secrétaire Adjointe : Laurence DALBOUSSIÈRE

Un syndicat pour qui je compte et sur lequel je peux compter.



Retrouvez nous sur <http://www.cfecgc-orange.org/orange-france-siege>

CFE-CGC Orange - 12, rue Saint Amand – 75015 Paris Cedex 15