



### Sommaire

Direction Retail et Service Clients : une réorganisation en catimini .....	1
La Direction Digitale réajuste son organisation .....	1
Emploi, formation, alternance : en baisse .....	2
Bilan égalité professionnel 2019 : on y est presque .....	2
Bilan Handicap 2019 pour Orange France Siège .....	2
Ensemble contre le sexisme.....	3

## Direction Retail et Service Clients : une réorganisation en catimini

La crise du covid a entraîné des changements dans le comportement des clients avec un transfert des boutiques vers le digital. Le but de la réorganisation est principalement de soulager les conseillers en boutiques pour 6% de leur temps. La réorganisation prévoit la création d'une Direction de l'outillage et l'évolution des directions Formation et Culture Clients, Stratégie Opérationnelle Performance et Actions Commerciales, Services Clients, Porte à Porte et Revendeurs, et Canaux Physiques et la fermeture d'un département. 31 salariés changent de direction et/ou d'équipe, 2 salariés ont des impacts sur leur métier, 11 salariés perdent leur fonction de manager et un manager baisse de niveau... Au final, ce n'est pas moins de 25% de la population de la direction " Retail et Directions Services Clients " qui va connaître des impacts organisationnels, opérationnels, personnels. La mise en œuvre est prévue pour le 1er février 2021.

Cette réorganisation a amené les élus du CSE à voter une résolution, demandant un accompagnement spécifique pour

les salariés qui sortent d'une réorganisation subie il y a 12 à 18 mois, et mandant la Commission Santé, Sécurité et Conditions de travail Grand Public (CSSCT GP) et la Commission Projet, Economie, Evolution des Marchés (PEEdM), pour analyser les impacts et accompagner ce projet d'ajustement d'organisation souhaité par l'entreprise.

### Analyse de la CFE-CGC

L'entreprise a voulu faire croire que cette réorganisation était la conséquence d'un sondage initié par le CSE dans lequel il apparaissait que les salariés ne voyaient pas le sens de ces réorganisations. Les élus ont rappelé que cette réorganisation était issue des réflexions de l'entreprise.

► \* [information sur l'évolution de l'organisation DRSC](#)

## La Direction Digitale réajuste son organisation

La Direction Assistance Digitale et Communauté est composée de 6 équipes, dont deux d'entre elles : Parcours d'assistance digitale (10 personnes) et Contenus assistance (7 personnes) connaissent une progression importante de leur activité en hausse de 5% par rapport à 2019, notamment due au chat et au messaging. Il y a 50 millions d'interactions digitale en moyenne par trimestre. Le but de cette réorganisation est de rattacher ces deux équipes à une même équipe « assistance digitale Orange et Sosh » rattachée directement à la directrice de la Direction Digitale. L'augmentation des interactions du digital est en grande partie liée au covid, et donc non anticipée, même si la tendance de fond est à la hausse.

### Analyse de la CFE-CGC

Dans ce dossier, l'analyse de la charge de travail n'a pas été présentée. Or si la Direction nous assure que la taille de l'équipe n'est pas liée au nombre d'interactions digitales à traiter, il n'en reste pas moins que le but de cette réorganisation est d'améliorer le traitement de ces données et donc l'activité et la charge de travail de cette équipe est bien liée à l'augmentation du nombre d'interactions.

► \* [information sur l'ajustement de la Direction Digitale](#)

## Emploi, formation, alternance : en baisse

Comme le montre le bilan emploi 2019 pour Orange France Siège, les effectifs sont encore en baisse. Sur les 4 dernières années cette baisse représente 3.8% des effectifs globaux de notre périmètre. Elle risque d'augmenter la charge de travail des salariés et les risques psycho-sociaux. Les élus dénoncent une progression parallèle et toujours constante du recours à la sous-traitance qui représente 13% en moyenne sur les 4 dernières années. Nous remarquons avec intérêt une légère augmentation des effectifs en province (la Haute Normandie, Lille Métropole et Les Pays de La Loire Sud). Nous appelons la Direction à continuer sur cette voie. Concernant l'alternance : on ne peut que regretter le faible taux de conversion des alternants en CDI ou CDD, et que cet effort de formation ne profite pas plus directement à notre entreprise. En 2019, nous observons une diminution conséquente du nombre total d'heures de formation, ainsi que le nombre d'heures par salarié. Or la baisse de l'effort de formation est préjudiciable à la performance de l'entreprise et à l'employabilité de ses salariés dans une période de grandes transformations technologiques. La formation en mode digital a beaucoup augmenté (41% des formations dispensées) et la crise sanitaire a montré l'intérêt de ce mode d'enseignement. Néanmoins, la Direction devra rester vigilante et s'assurer que ce nouveau mode de formation n'engendre pas un déficit d'accompagnement et ne rende pas son accès plus difficile, creusant ainsi la fracture numérique entre les salariés. Il faudra également s'assurer que ce mode d'enseignement réponde bien aux besoins de ces derniers. Les effectifs à Temps Partiel sont en baisse de 5% par rapport à 2018. Il concerne encore une très grande majorité de femmes. Nous constatons également une diminution toute aussi nette des TPA et/ou TPS pour les salariés arrivant en fin de carrière. Sûrement suite au dernier accord sénior, moins

favorable que le précédent et à la non revalorisation de la retraite des fonctionnaires. Comme environ 25% des salariés ont plus de 55 ans, nous souhaitons nous assurer que l'entreprise maintient leur employabilité. Les élus du CSEE OFS préconisent une attention particulière portée aux salariés positionnés actuellement sur des métiers en décroissance, afin qu'ils soient accompagnés dans leur évolution professionnelle sur des métiers émergents.

L'absentéisme a augmenté de 4,5% versus 2018 alors que l'effectif global baisse.

Les élus dénoncent le manque de transparence vis-à-vis des salariés non promus depuis plus de 10 ans.

Enfin, malgré les explications de la Direction, les élus ne comprennent pas comment la moyenne des augmentations salariales est de 1.5% alors que les accords NAO 2019 annonçaient 3% d'augmentation en moyenne. L'écart est de 50%.

### Analyse de la CFE-CGC

Nous déplorons le manque d'une gestion prévisionnelle de l'emploi digne de ce nom, comportant le développement des compétences en interne sur les métiers de demain. L'entreprise doit accompagner l'employabilité du salarié et s'assurer de pouvoir recourir aux compétences clés en interne.

- ▶ \* [Rapport sur le plan de développement des compétences 2021](#)
- ▶ \* [Rapport sur l'orientation et le développement des compétences](#)
- ▶ \* [Projet de plan de développement des compétences](#)
- ▶ \* [Orientations formations et développement des compétences](#)

## Bilan égalité professionnelle 2019 : on y est presque

Les élus soulignent le dépassement de la parité H/F en faveur des femmes. (50.3 % en faveur des femmes). Ce taux est bien supérieur aux objectifs actuels du groupe (36%).

Cependant les effets des mesures de corrections salariales restent très insuffisants. Les élus du CSE constatent même une aggravation de l'écart de rémunération moyenne des femmes par rapport à leurs collègues masculins. Il est passé de 6.9% en 2018 à 9% en 2019.

Le plafond de verre est toujours bien présent, nous dénombrons à peine 1/3 de femmes en Bande G.

### Analyse de la CFE-CGC

Malgré la parité atteinte, les élus du CSEE préconisent une féminisation plus importante du CODIR. En outre, l'écart salarial entre les femmes et les hommes s'accroît. Il faut inverser cette tendance et atteindre la «parité salariale».

## Bilan Handicap 2019 pour Orange France Siège

Le bilan Handicap 2019 présenté par la Direction en septembre 2020 n'a pas reçu l'assentiment du CSE, comme en témoigne le vote unanime de la résolution par les élus.

Bien que 12 millions de personnes soient en situation de handicap en France, Orange ne remplit pas sa mission d'entreprise inclusive. En effet, le taux d'emploi de salariés en situation de handicap n'est pas à l'attendu, ni au niveau de l'UES ni sur le périmètre Orange France Siège. Notons

qu'aucun recrutement de personne en situation de handicap n'a été réalisé en 2019 sur le périmètre OFS.

Une politique ambitieuse de recrutement doit être menée à l'échelle de l'UES ; Sophie Cluzel, Secrétaire d'État en charge des personnes en situation de handicap a récemment déclaré « j'ai mobilisé les grandes entreprises qui se sont engagées dans le plan de relance inclusif avec des aides à l'emploi ». Cet engagement doit être concrétisé dans les faits au sein des équipes du périmètre OFS, comme le rappelle Orange dans

son communiqué de presse du 3 décembre : «Orange sensibilise au handicap et poursuit son engagement pour une société plus inclusive».

Rappelons que la généralisation du télétravail dans la crise actuelle est l'occasion pour Orange de regarder différemment les compétences des personnes en situation de handicap.

L'entreprise devrait généraliser la formation « je manage une personne en situation de handicap », formation sans laquelle la

réticence à l'accueil d'un collaborateur en situation de handicap reste un frein.

Une note positive à l'échelle d'OFS pour conclure, la demande unanime des élus au CSEE d'augmenter les ressources financières pour la thématique du handicap a été entendue et a accéléré le recrutement d'une correspondante handicap sur le périmètre de DGP depuis le 2 novembre en soutien de la Responsable Diversité Orange France Siège : Sandrine Fillon.

## Ensemble contre le sexisme

" Ensemble contre le sexisme " est une communauté créée par des salariés qui s'adresse à tous les salariés. Demain au bureau, je peux être témoin ou victime de violences, je dois savoir comment agir.

Une communauté Plaza a été créée que vous pouvez rejoindre en [cliquant ici](#)

Ce plaza a pour objectif de mettre en commun nos connaissances en matière de législation française, d'échanger...

Plus nous serons sensibilisés, plus nous serons vigilants à stopper un propos ou un agissement sexiste.

La lutte contre les violences sexuelles ou sexistes est l'affaire de tous !

\*Retrouvez tous les documents présentés en séance sur [Alfresco](#) (accès réservé à nos adhérents).

Vous aussi vous voulez faire bouger les lignes ? Rejoignez-nous !

Pour adhérer [c'est ici](#)

Flashez ce code et adhérez à la CFE CGC Orange



**Vos représentants CFE CGC Orange :** [Xavier Podevin](#) - secrétaire du CSE, [Laurence Cloix](#) - trésorière, [Michel Carlier](#)- secrétaire adjoint, [Olivier Batiste](#)- trésorier adjoint, [Patricia Quédeville](#)- présidente commission Emploi, [Elisabeth Denys](#)- présidente commission Handicap, [Pascal Douchement](#)- président commission Restauration, [Cédric Depoutot](#)- président commission projets, [Hugues de Champs](#)- RS, [Kathleen Beaude](#)- DSCO

**Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement sur :** [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

*abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)*

*tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)*



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

