



Sommaire

Déclaration préalable	1
Les dossiers d'aménagement, de déménagement en cours.....	1
Rapport trimestriel activité T1 2018.....	3
Directions Nationales Grand Public : bilan à un an.....	3
Information sur les orientations de la Direction Clients Grand Public.....	4
Point d'étape CE OFS : Activités Sociales et Culturelles (ASC).....	4

Déclaration préalable

Des signaux forts de maltraitance vis-à-vis des personnels d'entretien, d'accueil et de sécurité sur plusieurs sites nous sont remontés. La CFE-CGC dénonce fermement ces pratiques génératrices de souffrance au travail indignes et condamnables. Les élus CFE-CGC ont tenu à alerter la direction dans cette [déclaration préalable](#).

Les dossiers d'aménagement, de déménagement en cours

Glossaire :

- Macro-zoning: répartition des services et des espaces collectifs
- Micro-zoning: répartition des postes de travail et cloisonnement
- SDIT : Schéma Directeur Immobilier Territorial
- Poste de travail flexible ou espace de travail dynamique, appelé aussi « flexdesk » : le salarié n'a plus de position attribuée, doit réserver (ou non selon l'organisation du site) une position avant de venir

► **Projet Lille 2020 : micro-zoning**

✓ **Information-Consultation**

Contexte

Le SDIT de Lille 2020 consiste à regrouper la quasi-totalité des salariés de Villeneuve d'Ascq sur un immeuble neuf (également situé à Villeneuve d'Ascq) de 19 000 m² en 2019. Le CE Orange France Siège a déjà été consulté 3 fois en 2016 et 2017 du début des travaux jusqu'à l'aménagement des infrastructures globales (macro-zoning).

Le Comité d'Entreprise a bien été consulté pour la conception détaillée des aménagements (micro-zoning)

En plus du poste de travail et des espaces de travail partagés, des espaces mutualisés dans le bâtiment seront mis à la disposition de tous.

Analyse de la CFE-CGC

Même si le choix d'implantation excentré ne nous semble toujours pas en adéquation avec les valeurs d'Orange d'employeur digital et humain, la CFE-CGC tient à souligner le travail de l'équipe projet sur la conduite du changement et la conception des aménagements qui a été réalisée en totale co-construction avec les managers des équipes concernées (analyse des activités, recueil des besoins, anticipation des risques psycho-sociaux, organisation spatiale, élaboration des actions de communication, visite des espaces témoin, etc...). Prochaine étape : la conception des aménagements détaillés.

Vote des élus

- Pour : 9 (CFE-CGC)
- Abstention : 2 (CFDT)

Retrouvez [l'intégralité du dossier](#)

► **Projet Lyon 2020 SKY 56 : micro-zoning**

✓ **Information**

Contexte

La direction nous a présenté l'aménagement détaillé du projet Lyon 2020 qui impacte 7 salariés PRO/PME DVI et 7 salariés DCGP. Le but de ce projet est de favoriser le travail collectif et la coopération entre services.

Les salariés d'OFS basés à Caluire et Villeurbanne, restent sur leurs sites jusqu'à la fin des baux de location : 2023 pour Caluire et 2025 pour Villeurbanne. Pour ceux situés sur Gailleton il n'y a pas d'échéance Orange étant propriétaire du site.

Le projet prévoit des espaces de travail « dynamiques » c'est-à-dire un principe d'aménagement favorisant le collectif sans position fixe individuelle.

L'objectif est de :

- disposer d'une diversité d'espaces collaboratifs mutualisés et multi-usager (permettre à chacun de trouver à tout moment une place dans un espace commun)
- limiter les espaces individuels dédiés pour les mettre au service du collectif
- encourager les entités à mettre en place un environnement dynamique par activité

► **Projet Marseille Sablier vers La Marseillaise : réponses de la Direction**

✓ **Information**

Les propositions de la direction aux salariés qui ne souhaitent pas rejoindre le site « la Marseillaise »

- Aménagement du « site du Prado » pour accueillir les salariés qui seront en télétravail (3 jours) sur ce site considéré comme un « bureau satellite » : 23 positions - très en dessous des 30, 40 demandes
- Aménagement du 1^{er} étage pour transformation en position de bureau satellite, pas de réaffectation du 2^{ème} étage
- Aucune solution identifiée pour le parking attendant au site du Prado
- L'application des dispositifs prévus par les différents accords signés (télétravail à domicile, tickets restaurant, aménagement des horaires,...) en tenant compte des situations individuelles

Analyse de la CFE-CGC

Les élus ne peuvent se satisfaire des réponses apportées, totalement déconnectées de la réalité, des préoccupations locales et difficultés quotidiennes de

Proposition de la CFE-CGC

La CFE-CGC se réjouit que les demandes des salariés des sites de Caluire, Villeurbanne et Gailleton aient été entendues, sachant qu'elles ne remettaient de toute manière pas en cause l'équation économique du projet.

Nous nous réjouissons également de l'augmentation significative des places de parking à proximité du site.

Nous alertons la Direction sur le développement d'espaces agiles et la mise en place d'espaces de travail flexibles, notamment en gestion des réservations, de la banalisation des positions de travail et donc de la qualité de vie et du bien-être au travail.

La CFE-CGC s'inquiète et émet les plus grandes réserves sur ce principe d'organisation dont aucune expérimentation représentative n'a réellement été effectuée.

Nous attendons les expertises lancées récemment par les CHSCT DSI et DISU sur le sujet.

Retrouvez [l'intégralité du dossier](#)

transport que cela va engendrer pour les salariés concernés par ce projet de relocalisation.

Après une [déclaration préalable](#) puis une résolution votée à l'unanimité **il est demandé à la Direction d'abandonner purement et simplement le déménagement imposé et obligatoire des salariés rattachés au périmètre du CE OFS vers le site de « La Marseillaise »,** prenant ainsi en compte les risques de stress et les RPS inhérents et déjà sous-jacents chez un grand nombre des salariés concernés.

La CFE-CGC demande également de relocaliser ces salariés sur des postes de travail fixes et pérennes sur le site du Prado en aménageant le 2^{ème} étage.

Vote des élus

- Pour : 11 (CFE-CGC, CFDT)
- Contre 0
- Abstention : 0

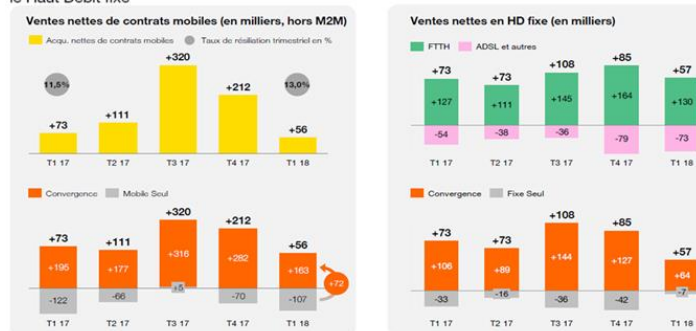
Retrouvez [l'intégralité du dossier](#)

Rapport trimestriel activité T1 2018

✓ Information

T1 2018 France : performances commerciales

Dans un environnement très concurrentiel, de fortes ventes nettes en haut de marché dans le mobile et le Haut Débit fixe



- +3,9% sur un an pour les forfaits mobiles (19 millions de clients)
- +3,0% pour le haut débit fixe (11 millions de clients avec une croissance toujours soutenue de la fibre, qui totalise 2 millions d'accès)

Côté Orange Bank : le CA est en retrait par rapport à l'attendu R/O à 61% (1,9 M€ versus 3,1 M€ en objectif). Ce relai de croissance ne semble pas être encore opérationnel... à suivre.

Côté Direction Entreprise DEF (Pro/Pme/AE) : Stagnation des ventes haut débit notamment fibre
Résultat CA mobiles

- Pro/Pme en hausse (+3,5%)
- CA +2,5% vs T1 2017

En synthèse, de bons résultats avec une inquiétude sur la faiblesse des ventes mobiles et résultat du sondage CNPS parcours achat (GP) ainsi que la stagnation de la part des ventes de la fibre (DEF)

Retrouvez [l'intégralité du dossier](#)

Analyse de la CFE-CGC

La croissance du CA est bien confirmée pour 4 trimestres consécutifs, tirée par les services convergents

CA T1 2018 : 4,492 Md€ +2,1% versus T1 2017.

Malgré une forte intensité concurrentielle, notamment sur le segment d'entrée de marché, nos parcs clients sont en progression continue – chiffres au 31 mars 2018

Directions Nationales Grand Public : bilan à un an

✓ Information

Contexte

La direction est venue nous présenter son bilan de la nouvelle organisation des Directions Métiers Grand Public

- La nouvelle Direction Digitale tient ses promesses, la digitalisation est en avance sur son plan de marche.
- Le regroupement des équipes commerciales et de la relation client dans la nouvelle Direction client Grand Public ne produit pas d'effet visible pour l'instant - exemple : la qualité perçue de notre relation client ne progresse quasiment pas. Toutefois cette nouvelle organisation a permis de lancer des projets qui vont améliorer la perception de notre relation client à moyen terme.
- Seul un KPI tient ses promesses : le taux d'interactions baisse de manière significative, avec l'effet concomitant de la digitalisation et de la réduction des actes de « non qualité ».

Retrouvez [l'intégralité du dossier](#)

Analyse de la CFE-CGC

Les bons résultats de la Direction Digitale ne doivent pas se transformer en hégémonie.

Nous alertons de nouveau la direction sur le fait que la Direction Digitale se comporte comme un état dans l'état. Nous avons déjà soulevé ce problème lors de la phase d'information-consultation au T1 2017. Les salariés DMGP et de DCGP nous ont fait part de leur ressenti d'une « Super direction » qui semble n'écouter plus personne.

Nous émettons par ailleurs des doutes sur les capacités de la nouvelle direction client GP à maîtriser l'amélioration de la satisfaction client car les principaux inducteurs de satisfaction client sont pilotés par d'autres Directions : la qualité de l'intervention est sous contrôle par la Direction de l'Intervention et la qualité des offres par la DMGP.

Enfin nous constatons certains foyers de tension dans les équipes, liés à deux facteurs : une simplification de l'organisation qui n'a pas été « ressentie » au niveau le plus bas de l'organisation, conjuguée à des situations de sous effectifs chroniques dans certains services. La réponse de la direction consiste à dire « qu'il faut travailler mieux » ne nous satisfait pas. **Il faut recruter à la DCGP !**

Information sur les orientations de la Direction Clients Grand Public

✓ Information

Points clés

2018 est une année de transition entre la stratégie de diminution de la non-qualité et celle de l'accélération du digital. Ceci pour améliorer le parcours client et avoir plus de création de valeur. DCGP exprime sa volonté de poursuivre ses efforts de différenciation sur le développement des compétences, et la data au service de la connaissance client. Par ailleurs, sont attendues des évolutions sur nos technologies ainsi que sur la PVC.

Retrouvez [l'intégralité du dossier](#)

Analyse de la CFE-CGC

Nous constatons des avancées très positives tant sur la qualité que sur notre différenciation qui valorisent nos résultats :

- Diminution des cas d'insatisfaction et en conséquence réduction du churn.
- Notons tout de même que l'évolution du maillage du réseau de boutiques est marquée par 50 fermetures, et la création de 151 smart stores en France. Nous ne disposons pas d'informations sur la GDT (Filiale Orange – Générale de Téléphonie), la direction refusant d'en donner.

Enfin la commercialisation d'Orange Bank se cherche avec les contraintes très fortes de formation, des consignes métiers pour les conseillers en boutique. Nous attendons des solutions de la part de la direction.

Point d'étape CE OFS : Activités Sociales et Culturelles (ASC)

✓ Information

Point à mi- année : ça cartonne ! Et ça plait !

- 6156 prestations déjà enregistrées et traitées
- plus de 54% d'ayant-droits ont bénéficié au moins d'une prestation
- et déjà 1 307 449 € reversés aux ouvrants droits !

Malgré les oiseaux de mauvaise augure qui ont prédit une banqueroute rapide et fracassante de la gestion du CE OFS, force est de constater qu'en ce mois de juin 2018, les prestations ASC plaisent toujours autant et sont délivrées dans des délais rapides et une gestion efficace. Tout cela dans un budget équilibré et sain.

Votre CE c'est aussi :

- 58 « bons plans » à ce jour qui continueront à s'étoffer
- des permanences gratuites en gestion en patrimoine et d'assistance juridique par une avocate
- la découverte de salariés qui se révèlent au travers de l'écriture d'un livre (séance de dédicace) et d'autres expositions à venir

Une seule motivation booste vos élus CFE-CGC : toujours faire MIEUX pour qu'un maximum de la masse salariale vous revienne de droit, c'est la loi et nous agissons au nom du Comité d'Entreprise, pour vous !

► Pour retrouver tous les documents présentés en séance  [accédez à Alfresco](#) (accès réservé à nos adhérents)

► La [liste de vos représentants CFE-CGC](#) du CE Orange France Siège

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