



Sommaire

Rattachement des ingénieurs d'affaires ProPME en agences ProPME.....	1
Une médecine du travail en souffrance.....	1
L'Intelligence Artificielle s'invite au marketing direct	2
Evolution de la Direction de la Stratégie, Data et Connaissance Client.....	2
La Direction des Opérations gère les crises.....	3
Orange Village : le grand chambardement continue.....	3

Rattachement des ingénieurs d'affaires ProPME aux agences ProPME

Le projet présenté par la Direction prévoit de rattacher les ingénieurs d'affaires et des ventes indirectes (actuellement rattachés à DC2P), aux Agences ProPME, ce qui est déjà le cas pour les ingénieurs d'affaires locaux.

Les bénéfices présentés sont :

- une meilleure efficacité avec une harmonisation des pratiques,
- une proximité avec les équipes terrain en favorisant le partage de compétences entre pairs,
- une sécurisation des ressources et des compétences sur le long terme,
- une optimisation des capacités de traitement des dossiers.

23 salariés sont concernés, dont 2 managers et une assistante. Ce rattachement serait sans conséquence pour les salariés, l'organisation et leur lieu de travail, leur PVM, leur CSE jusqu'en novembre (fin de la mandature actuelle), leur véhicule. La Direction précise qu'il est plus facile de recruter

des ingénieurs d'affaires sur un périmètre local qu'au niveau national.

Pourtant, vos élus ont relevé que les salariés changeront de CSE lors de la prochaine mandature, ce qui entraînera selon le résultat des élections, une perte de prestations importantes ; le CSE OFS redistribue 98 % du budget octroyé par l'Entreprise à ses ayants-droits, ce qui n'est pas le cas des CSE des DO dont les frais de gestion s'élèvent à plus de 25 % du budget. Notons que la Direction refuse l'attribution d'une prime de bienvenue qui compenserait quelque peu cette perte de pouvoir d'achat et concernant les véhicules, elle appliquera la « politique voiture » du Groupe sans traitement particulier.

Analyse de la CFE-CGC

Les salariés consultés sont contre ce projet qui lors de la prochaine mandature, leur fera changer de CSE. Ils perdront les avantages d'un CSE généreux ainsi que leur véhicule de fonction.

► [*Le projet de rattachement](#)

Une médecine du travail en souffrance

La mission principale du médecin du travail est de prévenir toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail. A OFS, cette mission n'a pu être remplie du fait du non-remplacement du médecin pendant son arrêt maladie de plus de 6 mois. Exerçant la même fonction pendant toute sa carrière dans l'Entreprise, il est difficile de remplacer et/ou de recruter un médecin du travail sans rémunérations attractives, ni évolution professionnelle. Le rapport dénonce les problèmes de surcharge de travail et le manque de support auxquels le médecin du travail est confronté et reproche est fait à

l'Entreprise de ne pas mettre en place de dispositif d'entraide en amont normalement prévu. Pourquoi l'Entreprise, Capable de mettre en place des process d'organisation, pourquoi ne le fait-elle pas pour la médecine du travail ?

Le rapport du médecin souligne la surcharge de travail existante dans plusieurs directions, notamment à la Direction des Relations Humaines, la perte de sens face à l'accélération des réorganisations, l'inquiétude face à l'avenir, la pérennisation des postes de travail et la perte de fierté

d'appartenance à Orange. Des salariés touchés par le burn-out se signalent trop tard auprès de la médecine du travail et ne lui permet pas de remplir son rôle de prévention.

A plusieurs reprises nous avons interpellé la Direction sur les alertes émises par les médecins du travail concernant les conditions de travail des salariés. Le rapport mentionne que les médecins ont rattrapé des salariés qui auraient pu se trouver dans des situations dramatiques.

Depuis la crise du Covid et la généralisation du télétravail, nous rappelons le manque de moyens préventifs dont disposent les salariés en télétravail : absence de double écran, de fauteuils adaptés, etc..., équipements qui préviennent les TMS et les troubles visuels. La Direction ne prend aucune mesure de prévention et reste sourde aux conseils du médecin du travail.

Vos élus ont voté à l'unanimité une résolution demandant à l'Entreprise de prendre des mesures immédiates pour garantir la santé et la sécurité de tous.

Analyse de la CFE-CGC

Le bilan de la médecine du travail de l'année 2022 s'inscrit tristement dans la veine des bilans des années précédentes. Le tableau est toujours aussi noir et ne laisse entrevoir que peu d'espoir sur l'amélioration des conditions de travail des salariés, en témoigne la résignation des professionnels de santé.

Les problématiques sont les mêmes : stress, TMS, RPS, charge de travail, télétravail et accélérations des réorganisations et des transformations de l'Entreprise. Le recours de plus en plus massif au télétravail se fait sur la base de préconisations médicales. Pire, il est fréquemment utilisé pour « fuir la vie en plateau », témoignant du peu d'appétence de la part des salariés pour les opens space et le flex desk.

Malgré le rôle majeur des professionnels de santé en matière de prévention, ce rapport met en évidence un manque de moyens abyssal des services de santé au travail et fait état de professionnels à bout. Un fait -déjà déplorer par le passé- et notamment, concernant les assistants sociaux en sous-effectif chronique et souffrant d'un manque de reconnaissance. Un rapport qui fait état d'une véritable souffrance appelant une intervention urgente de l'Entreprise.

En parallèle de ce rapport, rappelons que l'année 2022 a été marquée par le retour de cas de suicides et d'accidents graves de travail.

A l'aune de ce piteux bilan et de ces événements tragiques, les élus se demandent ce qu'attend Orange pour réagir.

- ▶ [*Le rapport de la médecine du travail](#)
- ▶ [La résolution votée par vos élus](#)

L'Intelligence Artificielle s'invite au marketing direct

Le marketing direct est le bras armé d'Orange pour contacter les clients, qu'il s'agisse d'information ou de vente. L'arrivée de l'Intelligence Artificielle a modifié les campagnes de marketing direct en ciblant messages et interactions de manière beaucoup plus précise, grâce au moteur "perso-reco". Cet outil permettra aux équipes de consacrer plus de temps au traitement de nouvelles activités à valeur ajoutée et de développer ou renforcer des compétences sur l'élaboration de contenus plus variés et personnalisés, améliorer la performance des campagnes, la supervision de leur déroulement, automatisé et l'innovation des outils du MD pour les rendre plus performants.

La mise en place de cet outil entraîne une réorganisation de la Direction aujourd'hui structurée en 4 départements, avec un effectif total de 47 personnes. Les 4 départements subsisteront mais avec de nouvelles missions, sans diminution des effectifs et avec des postes à pourvoir.

Vos élus ont voté une résolution demandant d'être associés à l'élaboration et l'analyse de « sondages salariés » prévus.

- ▶ [*Le projet de réorganisation du MD](#)
- ▶ [La résolution votée par vos élus](#)

Evolution de la Direction de la Stratégie, Data et Connaissance Client

Créée le 9 septembre 2019 et rattachée à la Direction Grand Public, la Direction Stratégie, Data et Connaissance Client est responsable de la coordination du plan stratégique pour le domaine GP, de définir sa stratégie data, de la mettre en œuvre, d'assurer la production des analyses complexes et des études, de mettre à disposition une connaissance client pour

passer à l'action et améliorer la qualité et la complétude des données au service de l'ensemble des directions.

Cette réorganisation vise à l'amélioration de la qualité du service rendu au client interne et de regrouper au sein d'une même Direction, les profils de Data Science. Une Direction

transverse a été créée pour coordonner la vision produits et outils, une Direction PI et analytique ainsi qu'une Direction IA.

Au 31 mars 2023, la Direction Stratégie Data et Connaissance Client compte 234 CDI actifs. Le projet d'évolution concerne 133 CDI actifs, le but étant d'avoir une organisation correspondant aux pratiques du marché.

Une réorganisation qui ne semble pas comprise par les salariés. Aussi, la Direction s'est engagée à organiser de nouvelles réunions avec les salariés en tenant compte des personnels en situation d'éloignement afin qu'ils soient tenus informés de la réorganisation par téléphone et non par courrier.

Analyse de la CFE-CGC

L'Entreprise doit s'adapter constamment et rapidement à un environnement changeant. Néanmoins, les réorganisations se succèdent à un rythme rapide qui n'est pas nécessairement celui des salariés. Souvent, ils n'en comprennent pas la nécessité et la finalité, bien qu'ils soient les mieux placés pour en voir la nécessité, puisqu'ils sont directement concernés. Dans ce projet, 42 salariés sur les 133 ont participé à l'élaboration du projet, deux tiers ne l'ont pas été et vos élus non plus. Nous demandons que les élus au CSE soient associés en amont à l'élaboration des projets de réorganisation et de déménagement.

- [*le projet de réorganisation de la Direction](#)

La Direction des Opérations gère les crises

Le rôle de la Direction des Opérations est de piloter les 7 directions opérationnelles dont les directions d'Outre-mer et de faire vivre le modèle Ancrage territorial ainsi que la stratégie d'Orange. Elle assure le fonctionnement transverse de ces directions avec les directions nationales.

Elle est aussi chargée du pilotage des crises, comme celles du Covid, des crises climatiques, des éventuels délestages électriques, du braquage des boutiques, etc... Elle a aussi à charge d'améliorer la QoS pour les raccordements Fibre, le SAV, ainsi que la sécurité physique et numérique, la sécurité des sites mobiles, de prévenir les vols de câbles, etc...

La Supply Chain France qui comprend 164 ETP a été rattachée à cette Direction le 1er avril. Elle a pour mission de réduire l'empreinte carbone et de développer l'économie circulaire. A ce jour une Livebox sur deux est reconditionnée, ce qui est exemplaire.

Nous constatons donc que la dimension économie solidaire à travers l'emploi est prise en compte avec le reconditionnement des mobiles assuré par des salariés handicapés en reconversion et que le recyclage du mobilier de bureau est également pris en charge par la Supply Chain.

Face aux braquages dont nos boutiques sont victimes, un plan « crise jaune » a été lancé, la sécurité des salariés étant, faut-il le préciser, privilégiée avant le business. Des boutiques ont été fermées à titre préventif et tous les stocks à valeur ont été retirés (mobiles haut de gamme). Pour les boutiques

identifiées à risque, le nombre de vigiles a été doublé, des maîtres chien embauchés, et des rondes de police ont été renforcées. Une réflexion est menée pour consolider la sécurité à moyen terme, en mettant des boutiques dans des zones plus sûres. Reste à déterminer le bon niveau de stock et la sécurité nécessaire pour répondre à la demande des clients. Le nombre de braquages est plus important chez Orange que chez nos concurrents dont les stocks sont moins importants.

De nombreuses alertes ont été faites par le CSE concernant la sécurité des boutiques. La mise en place du même type de protection que celui adopté par les bijouteries s'impose.

Analyse de la CFE-CGC

La Supply Chain a été intégrée pendant la mandature sans que le CSE en ait été informé, la Direction affirmant que l'instruction sociale du dossier a été adressée dans le cadre du CSE Central. Une tendance prononcée à renvoyer à une autre instance l'instruction des dossiers pour se défausser de son devoir d'information envers vos élus, représentants locaux pourtant les plus concernés.

- [*La Direction des Opérations](#)

Orange Village : le grand chambardement continue

La séquence 4 du projet : « le Nouveau Village » concerne pour le périmètre OFS : 169 occupants dont 62 externes.

Les équipes DEF Digital, DC2P, DFP, DSDE, RSE, DME, DSCE actuellement installées au bâtiment F d'Orange Village seront transférées aux bâtiments D et E d'Orange Village au mois de mai, par anticipation à la sortie de bail du bâtiment F en juin 2023.

Deux salariés en situation de handicap sont concernés et pris en charge. Vos élus ont demandé que l'ensemble des portes d'accès dans les étages soient automatisées, celles-ci étant particulièrement lourdes à ouvrir. A l'unanimité, les élus présents ont voté une résolution dans laquelle ils constatent et déplorent que cette consultation, tout comme le calendrier de mise en œuvre du projet se fasse à marche forcée sans tenir compte de l'expertise du Cabinet Technologia diligentée lors

de la séquence 1 Il avait relevé un timing trop serré pour permettre la libération des espaces de travail lors de la séquence 3 et l'emménagement de nouvelles équipes lors de la séquence 4. Un délai incompatible avec le dialogue social prévu dans l'accord sur les projets immobiliers. Le CSEE OFS rappelle que le temps du dialogue social ne doit pas être sacrifié au défaut d'anticipation des échéances connues. Ils ont rendu un avis négatif sur ce projet de regroupement d'équipes du site d'OV dans le cadre de la séquence 4, déplorant qu'une nouvelle fois la Direction a refusé d'étudier avec la Commission Restauration du CSEE OFS, les modalités pour mettre en place sur le site d'Orange Village une offre de restauration collective à destination des salariés du périmètre OFS.

Analyse de la CFE-CGC

Concernant le télétravail, Beaucoup d'entreprises commencent à faire machine arrière L'immobilier de bureau dans Paris ne s'est jamais aussi bien porté avec un taux d'occupation de vacances de 2 %. Le projet Le Nouveau Village sera-t-il entièrement à revoir quand il sera terminé ? Devinez qui sera le perdant à ce jeu de chaises musicales ?

- ▶ [*Le projet LNV](#)
- ▶ [*Le rapport sur la qualité de l'air](#)
- ▶ [La résolution votée par vos élus](#)

Les documents précédés d'un astérisque sont dans **Alfresco** dont l'accès est réservé à nos adhérents.

Vos représentants CFE-CGC
Orange

[Xavier Podevin](#) - secrétaire du CSE, [Laurence Cloix](#) - trésorière,
[Michel Carlier](#) - secrétaire adjoint, [Chantal Pin](#) - trésorière adjointe,
[Patricia Quédeville](#) - présidente commission Emploi,
[Elisabeth Denys](#) - présidente commission Handicap,
[Pascal Douchement](#) - président commission Restauration,
[Cédric Depoutot](#) - président commission projets,
[Huques de Champs](#) - RS,
[Raphaël Mathon](#) - DSCO

**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**



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement sur

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