

Des salariés toujours plus isolés

Février 2022 – IL – DC2P A2P

Le bilan du rapprochement DVI / D2CP était à l'ordre du jour du CSE (Comité social et économique) du 16 décembre 2021. A l'issue de ce CSE, une présentation en C2SCT (commission de santé, sécurité et conditions de travail) avait été demandée par vos élus CFE CGC, le bilan sur les RPS (risques psycho-sociaux) ayant été très insuffisamment abordé.

Ce C2SCT s'est donc tenu le mercredi 9 février 2022 en présence des membres habituels, c'est-à-dire de la Direction, des RH, et des représentants syndicaux de cette instance. Deux élues expertes des Ventes Indirectes ont été conviées pour apporter des éléments d'éclairage supplémentaires. Il en ressort clairement que la Direction DEF qui a voulu ce rapprochement n'en a absolument pas maîtrisé la mise en œuvre. Nous en voulons pour preuve la légèreté des réponses apportées...

► Des souffrances oubliées

Pour rappel, cette absorption avait été réalisée sur une population ayant fait l'objet d'une alerte de la médecine du travail auprès de la Direction DEF fin 2019, sur des salariés des Ventes Indirectes en grande souffrance. Le projet de rapprochement avait été accéléré, mais les problèmes de ces collègues ont été oubliés. Lorsque nous avons demandé quels plans d'action avaient été mis en œuvre et le bilan qui en avait été fait, **la Direction n'a jamais été en capacité de nous le démontrer de manière factuelle. Devant notre insistance, la Direction nous a répondu très maladroitement que, de toute façon, cela ne concernait que 3 personnes !!!** Cette réponse est inacceptable, d'une part parce que l'employeur a une obligation de résultat sur tout ce qui concerne les conditions de travail et de santé de ses salariés, et d'autre part parce que chez Orange le passé encore récent du Groupe lui impose encore plus qu'ailleurs de veiller sur chaque salarié. Nous demandons donc à la Direction de nous présenter rapidement le plan d'action qu'elle a mis en œuvre pour répondre concrètement à ces alertes.

► Une géométrie variable

La Direction se retranche toujours quand ça l'arrange derrière la notion de périmètre. Le C2SCT n'étant mandaté que pour le sujet du rapprochement DVI / D2CP, l'arrêt des calls qui n'a été effectif que fin 2021 ne peut être évoqué, alors qu'il a réduit l'activité de DVI de 50%. De même, le chantier qui transforme les partenaires en courtiers mené en 2021 ne peut être évoqué. **Mais lorsqu'on évoque la situation des conseillers commandes de DSP ou des responsables partenaires, on nous répond qu'on ne peut les suivre puisqu'ils sont désormais en DO et non plus chez DC2P, ce qui est bien la conséquence directe du rapprochement !**

[Le sondage mené par l'entreprise en juillet 2021](#) avait montré une incompréhension générale des équipes face à la gestion du rapprochement. Les verbatims avaient été particulièrement

édifiants, citant « une équipe de Gouvernance éloignée de la réalité terrain » ou encore « des réactions physiques, physiologiques et psychologiques (migraines, douleur, nuit difficile) ».

Des plans d'action devaient être menés pour rectifier le tir. Mais à de rares exceptions, plus rien ne se passe ! Et lorsque nous avons demandé à refaire un bilan, là encore, la réponse est que les périmètres ont trop changé. **En résumé, si vous avez quitté le CSE OFS (contre votre gré), vos problèmes n'intéressent ni votre ancienne direction, ni la nouvelle...**

Nous demandons à la Direction que la situation des personnels qui sont désormais en DO soit suivie au même titre que celles des collègues qui sont restés à OFS.



► L'inquiétude face à l'avenir

L'inquiétude des salariés porte régulièrement sur l'avenir des Ventes Indirectes. L'objectif est certes de ne viser que des ventes en conquête, que sur ProPME hors portefeuille, et sans Calls, mais ces décisions stratégiques qui ne sont que des restrictions d'activité peinent à convaincre les collègues du souhait de développer l'activité : **à force de diminuer, on finit par disparaître...**

▶ Seuls au milieu de tous

Les 82 salariés des ventes indirectes travaillaient ensemble au quotidien, se connaissant tous. Le terme de Rapprochement est particulièrement ironique quand on constate à quel point certains collègues se sentent désormais isolés, éloignés. Des salariés travaillent encore ensemble dans la Direction spécifique appelée Stratégie & Gestion des Partenaires, mais les autres ont été littéralement éclatés dans au moins 14 équipes différentes !

Certains gardent leur poste initial, ne travaillant tout ou partie que pour les ventes indirectes, dans des équipes où aucune autre personne n'est sur le périmètre des ventes indirectes. Lorsqu'il y a un absent (congé, maladie, formation, autre), personne ne peut gérer son intérim ! Les dossiers s'empilent, les sujets s'aggravent au même rythme que l'anxiété du salarié qui ne peut donc s'absenter sereinement. Vos élus CFE CGC demandent donc que ces sujets, qui pèsent gravement sur le moral des salariés, soient rapidement traités par la Direction.

▶ Une entreprise sans communication...

Le proverbe diviser pour mieux régner est plus que jamais d'actualité. Il n'existe plus que deux canaux d'échange d'information : le club RP, où seuls les RP sont conviés, et le comité de l'indirect où seuls sont conviés les managers des RP et de la DSGP (Stratégie & Gestion des Partenaires). Dans cette situation ubuesque, tous les autres collègues qui travaillent sur le business des ventes indirectes sont exclus de ces flux

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ Que la Direction Entreprise réponde à son obligation de résultat en termes de santé de ses salariés en présentant aux élus les plans d'actions mis en œuvre et leurs bilans
- ▶ Que la Direction Entreprise applique enfin l'accord qu'elle a signé sur l'évaluation de la charge de travail en procédant à une évaluation sérieuse de la charge de travail de toutes les équipes impactées par ce rapprochement
- ▶ Que la Direction Entreprise respecte le droit en fixant des objectifs qui soient mesurables, vérifiables et atteignables et présente aux élus une stratégie claire sur les activités qui doivent être mutualisables

d'information pourtant fondamentaux pour accomplir leurs tâches quotidiennes !

Lorsque nous avons signalé ce dysfonctionnement pourtant préjudiciable au business à la Direction, on nous a répondu que les conférences téléphoniques mensuelles de DC2P suffisaient, ce qui n'a rien à voir avec le sujet, puisqu'aucun sujet opérationnel n'y est évoqué...

Certaines activités sont maintenant mutualisées avec les autres canaux. **Mais la CFE CGC demande que pour les activités spécifiques non mutualisables, un canal de communication spécifique aux ventes indirectes soit maintenu !**

▶ Un rapprochement sans rapprochement

L'utopie du rapprochement reposait sur l'objectif de mutualisation des activités. En résumé, certaines tâches peuvent être accomplies par une même personne / équipe pour plusieurs canaux à la fois. Ce qui permet non seulement de fournir une même prestation aux différents canaux, mais aussi des économies d'échelle.

Sauf que la réalité est bien différente. Après 3 départs successifs dans son équipe, un salarié se retrouve seul, alors qu'une équipe équivalente existe côté DC2P... Nous avons déjà évoqué la situation en CSE pour alerter la Direction, puis par mail, mais rien n'y fait, DEF fait la sourde oreille, risquant le burnout du salarié, qui est en grave RPS (risque psycho-social) du fait de sa très lourde charge de travail !

Le projet a mené les responsables partenaires (RP) ou autres responsables back office à être dispatchés en DO ou chez DC2P, ce qui empêche désormais l'entraide et l'intérim. Ils sont seuls ou seront bientôt seuls dans leurs équipes à avoir des missions liées aux partenaires. Pour les RP, les vendeurs directs ne peuvent bien sûr les aider lors de leurs congés ou absences. Nous demandons donc à la Direction une évaluation sérieuse de la charge de travail et des objectifs afin de s'assurer qu'aucun salarié ne soit mis en difficulté du fait de ce métier spécifique dans leurs nouvelles équipes

Audrey Gouyon – 06 07 02 75 24

Cédric Depoutot – 06 83 83 82 39

Olivier Batiste – 06 71 46 92 42

Alcino Da Costa – 06 74 17 75 40



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

