



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

#CCUES

L'information de vos représentants **CFDT** au CCUES d'Orange

N° 9



Le CCUES du mois de juillet fut riche : expertise des comptes de l'entreprise, orientations de la formation, bilan sur l'emploi et les compétences, agrément du service de Santé Sécurité au Travail, PVC, Delivery autant dire que les sujets n'ont pas manqués.

Un autre sujet a été abordé avec notre DRH Groupe, Jérôme Barré : La Promesse Orange. La **CFDT** espérait qu'avec sa « Promesse », l'entreprise redonne le sourire à ses salariés, qui attendaient énormément... mais le résultat est loin du rassurant contrat social.

Rédigé au sortir de la crise sociale et lié au plan stratégique « Conquêtes 2015 », le « Nouveau Contrat Social » de 2010 dévoilait pas moins de 158 engagements de l'entreprise sur près d'une quarantaine de pages. Lors du bilan de 2015, la **CFDT** constatait que le personnel se référait toujours à l'esprit du nouveau contrat social même si, au quotidien, il s'en détachait progressivement.

Il n'en reste pas moins qu'il existe des situations de travail tendues dans certaines entités et les salariés attendent d'être soutenus chaque jour plutôt qu'on leur promette des choses éloignées de leur quotidien.

Cependant la **CFDT** estime qu'il est trop tôt pour savoir comment une fois déployée le personnel la jugera et s'il y trouvera son compte...ou pas...

Pour la **CFDT**, la Promesse devrait démontrer la volonté de l'entreprise, contenir des engagements concernant les RPS, des signes forts pour donner envie à son personnel de croire, d'espérer vivre un mieux social au sein de l'entreprise.

D'après les premiers retours du personnel, il nous semble que la promesse laisse apparaître un décalage avec la vraie vie des salariés du groupe qui est selon nous trop important. Les managers et RH de proximité risquent d'être en grande difficulté car sa bonne interprétation passera par eux. Ils devront donc faire l'objet d'une attention particulière.

La **CFDT** observe aussi que le ton change, le document est plus ramassé, le texte plus concis pouvant paraître ferme. En totale rupture avec le « nouveau contrat social », tant sur le fond que dans la forme, la promesse n'a pas la substance, et n'est, pour nous, pas le nouveau « nouveau contrat social » que collectivement nous attendions.

Lors de sa présentation devant les élus des CCUES, Jérôme Barré a précisé que la Promesse était un « + », et que le Nouveau Contrat Social de 2010 restait en vigueur dans l'entreprise, nous voilà donc en partie rassurés.

Il indique que, selon les résultats de l'enquête sur le stress et les résultats du baromètre social, le climat social et la qualité de vie au travail évoluent positivement même s'il reste des salariés en difficultés et reconnaît qu'il faut se méfier des « moyennes » qui peuvent masquer des difficultés réelles.

Sur les aspects « digital et humain », Jérôme Barré a indiqué que nous allons vivre des transformations liées au numérique, que « le digital est une nécessité, c'est notre métier mais c'est aussi une opportunité ».

Il assure que l'attention que l'on porte aux clients doit aussi être donnée aux salariés et précise « Il faut reconnaître l'histoire de chacun, la contribution de chacun car chacun d'entre nous est unique. »

Il rappelle la volonté de l'entreprise de développer l'autonomie et faciliter la coopération tout en ayant conscience des risques quant à la protection des données et de la vie privée mais également de fracture numérique.

Pour finir, notre DRH Groupe convient qu'une promesse : n'engage que ceux qui la reçoivent, c'est « beau mais critiquable », c'est « donner de l'espoir mais dangereux si on ne la tient pas » et que cela nécessite les preuves qui vont avec. Il est donc acté que la crédibilité de l'entreprise viendra de sa capacité à mettre des actes derrière cette promesse comme par exemple les accords sur le digital, la reconnaissance, l'évaluation de la charge de travail.

C'est plutôt donc l'esprit qui a été présenté davantage que les détails de la promesse.

Il faudra désormais des engagements concrets de l'entreprise en bien plus grand nombre pour que cela puisse être assimilé à un contrat équilibré entre employeur et salarié. À ce stade cela relève tout de même plus de la « charte de bonne conduite du gentil personnel »

Bonne lecture et période estivale à tous !

**Sonia Banderne, Représentante Syndicale CFDT au CCUES,
Déléguée Syndicale Centrale adjointe de l'UES Orange**



Expertise des comptes 2015 de l'entreprise : Présentation du volet économique

Si le beau temps ne s'annonce pas encore sur la France, il semblerait que le ciel commence à se dégager pour Orange SA : la première année d'exécution du nouveau plan stratégique Essentiels2020 dégage des résultats financiers meilleurs que prévus, réalisant avec un an d'avance les objectifs fixés pour 2016. De gros efforts de restructuration du groupe ont ainsi été faits : Cession d'EE au UK, acquisition de Jazztel en Espagne, mise en place de la holding OMEA, acquisitions sur la zone Afrique (République démocratique du Congo, Libéria, Sierra Léone, Burkina Faso) sorties de filiales coûteuses comme l'Arménie et le Kenya. Cependant, la **CFDT** estime qu'il reste encore dans notre portefeuille quelques pays à risques (Irak, Guinée équatoriale) et que certaines géographies phares de notre groupe montrent des perspectives peu encourageantes comme l'Égypte, par exemple, premier marché du groupe en termes de clientèle, mais qui souffre d'une rentabilité faible et d'environnements économique et politique sombres. Le marché Français, qui représente à lui seul 50% de l'activité du groupe, a bien résisté. Orange ne s'est pas engagée sur la politique des promotions à tous crins. Cependant après l'échec du rachat de Bouygues, la guerre des promotions a repris de plus belle en France. Pourrons-nous tenir face à ce dumping commercial ?

Orange mise tout sur la qualité de ses réseaux en investissant massivement dans la fibre et la 4G. Notre Président a aussi par ailleurs décidé d'accélérer la résorption des zones blanches. Les pistes de diversification du chiffre d'affaires, comme le mobile Banking et la cyber sécurité commencent à se mettre en place et ne pourront pas dégager de résultats significatifs avant quelques années. La diversification dans les contenus reste encore modeste et il apparaît difficile de pourvoir monétiser les nouveaux usages dans un environnement concurrentiel uniquement centré sur la baisse acharnée des prix des abonnements.

Le nouveau plan Explore2020 a déjà produit sur 2015 près d'un milliard d'économie. L'attrition naturelle des effectifs en France et le non remplacement de quasi 3 sortants sur 4 devrait encore générer à l'avenir de larges économies pouvant compenser en grande partie la régression de notre chiffre d'affaires. Mais ces départs massifs engendrent aussi de grandes souffrances sur les personnels restants, obligés de travailler plus et mieux afin d'absorber les tâches des sortants non remplacés. Ne parlons pas des pertes de compétences associées... Qu'offre alors la direction en contrepartie de ces gains de rentabilité exigés ? Une promesse Orange, le nouveau contrat social 2020.

« Donnez ! Donnez ! Vous recevrez peut être...un jour. Bientôt...si on a le budget...on verra ...promis. »

Philippe Bourgeon, élu au CE Fonctions Support et Finances



Programme Delivery

Lors de la mise en œuvre du projet Delivery, la formation est l'un des enjeux forts pour la **CFDT**. L'engagement de l'entreprise était d'aller vers des formations individualisées, en fonction du profil des personnes retenues sur les différents postes.

Or, la formation ne semble pas toujours bien adaptée. Les élus **CFDT** ont souligné :

- une forte sollicitation des salariés concernés nécessitant de leur part un investissement important bien au-delà de la formation dispensée,
- des difficultés concernant les cursus : Data Réseau, Voix Réseau, Services Applicatifs et BIV S2 pour les RAC2,
- beaucoup d'inconnues à la fois dans le processus de gestion des offres business VPN qui n'est pas adapté au profil des RAC3 de l'AE mais aussi sur ce qui est à la charge des RAC et/ou des CP,
- une succession de formations en e-Learning par jours entiers,
- des difficultés pour les soutiens et formateurs actuels à assumer leur charge de travail habituelle en plus de celle liée au déploiement des nombreux projets de l'entreprise,
- des délais de prévenance pour les salariés formés parfois trop courts.

Les élus **CFDT** ont rappelé les attendus d'évolutions du SI qui sont source d'insatisfactions.

Côté emploi, le comblement des départs est insuffisant : 15 recrutements externes ouverts au S1 2016. À date, 25 appels à candidature sont toujours ouverts en mobilités internes sans réelle visibilité sur le comblement. Les élus **CFDT** souhaitent que ces recrutements soient faits en externe si les postes ne sont pas pourvus dans les délais de déploiement.

Enfin la promotion n'est, là encore, pas aux attendus. Les élus **CFDT** ont rappelé une mise en œuvre « en raison et en logique ». La promotion doit se faire automatiquement si le collègue est recruté sur le métier.

La direction a présenté une construction de la position de travail Delivery avec une démarche résolument agile. Les élus **CFDT** remarque que cette phrase est souvent mal comprise, car pour l'heure, l'agilité est surtout demandée aux salariés qui doivent s'adapter au poste de travail.

Le dossier de ce jour suite aux avis des CHSCT et des CE démontre une inquiétude des salariés quant à la mise en œuvre avec des résolutions insistant sur les impacts des risques RPS.

Laurence Morel Bertrand, élue au CE de la DO Nord





Rapport Perspectives Emploi Compétences (PEC)

Le dossier GPEC structuré en deux grands domaines de prospective, démographique, et métiers. Il présente la nécessaire articulation avec la stratégie Orange 2020.

C'est une démarche d'anticipation des futurs possibles qui peut permettre aux salariés de se projeter dans l'avenir et penser leur projet professionnel.

Près de 27 % des ETPCDI (Equivalents Temps Plein) actuels auront quitté le périmètre du CCUES en 2020.

Ces nombreux départs comparés aux effectifs estimés nécessaires par l'entreprise permettent le calcul des besoins en recrutements sur le triennal 2016-2018.

Les hypothèses qui permettent à l'entreprise d'établir ses prévisions de besoins en effectifs par métiers sont toujours très "optimistes" pour l'entreprise et pessimistes pour ceux qui, comme la **CFDT**, souhaitent défendre des conditions de travail décentes, et éviter le mal-être lié aux manques d'effectifs.

La baisse attendue des flux d'appels, par exemple, est bien au rendez-vous mais dans des proportions moindres qu'attendu. La digitalisation se fera au rythme auquel les clients voudront bien la faire...

De même, la "digitalisation" se résume parfois à l'ajout d'un applicatif, qui vient s'ajouter aux applis existantes, mais n'influe pas forcément sur la productivité dans un premier temps.

La **CFDT** considère donc que les besoins en effectifs, et par voie de conséquence le volume de sous-traitance affichés sont sous-évalués.

La **CFDT** a signalé également que le programme futur'O est mal connu des salariés. Pour nous, cette démarche doit être expliquée aux personnels, y compris au niveau des établissements et des équipes, pour que tous puissent être acteurs de leur projet professionnel en connaissance de cause.

Nous notons aussi que les recrutements à OBS, se feront essentiellement dans des filiales de type SSII. La raison invoquée par le groupe est d'être plus présent et plus réactif sur ce marché. D'où un développement de l'emploi dans le groupe à des conditions moins favorables socialement que dans la "maison mère", ce que nous n'approuvons pas.

La **CFDT** souhaite qu'une réflexion soit menée nationalement sur les petits sites.

En effet, du fait des départs, beaucoup de sites vont devenir petits alors qu'ils ne l'étaient pas. Parfois, l'entreprise accélère même ce processus en regroupant des compétences sur les grosses agglomérations, de telle sorte que les sites de moindre taille deviennent "mono-activité".

La **CFDT** a appelé la Direction à la plus grande vigilance dans le traitement de ces sites, y compris moyens, pour éviter des souffrances que nous voyons apparaître.

En conclusion, la **CFDT** considère que cette GPEC amènera encore plus de tension dans les services et un développement encore plus important de la sous-traitance.

La **CFDT** n'approuve pas non plus les recrutements dans des filiales de type SSII pour absorber l'activité de SCE/OBS, avec des conditions (conventions collectives, accords) moins favorables.

La **CFDT** a donc voté contre cette GPEC, malgré la qualité du dossier fourni par l'entreprise.



Pascal Thiéry, élu au CE de la DO Sud

Part Variable Commerciale

Un premier passage au CCUES pour présenter le bilan intermédiaire test adaptation de la PVC et pilotage par l'expérience Client.



La commission Orange France suit ce sujet avec beaucoup d'attention.

Retrouvez l'analyse complète de la **CFDT** dans le tract spécifique à venir qui sera disponible sur notre site et sur l'espace syndicat dans l'intranet.

Philippe Schultz, élu au CE DO Est, Président de la commission Orange France

Service de Santé au Travail (SST)

Le précédent agrément de notre Service de Santé au Travail avait été accordé après un premier refus début 2010,

Un agrément provisoire d'un an avait été accordé pour se mettre en conformité, 6 mois de plus ont été nécessaires pour y parvenir.

L'avis des élus a été rendu lors de ce CCUES, la **CFDT** s'est abstenue.

Retrouvez l'ensemble de notre analyse dans notre publication PSSHSCT n°2 à venir



Richard Sayet, élu au CE DTSI



Orientations Formation 2017

Les orientations de la formation à 3 ans qui ont été présentées ont le mérite d'être claires et en cohérence avec la stratégie

d'entreprise éditée tant au niveau du plan que par les compétences clés recherchées. Cohérence que les élus **CFDT** n'ont pas manqué de souligner positivement.

Elles s'articulent autour de 5 enjeux principaux, clairement en lien avec la GPEC. Qu'il s'agisse du programme Futur'O, ou de la sécurisation des parcours professionnels en développant la certification, la **CFDT** considère que ces axes d'action sont positifs à la fois pour les salariés et l'entreprise. Elle salue ce travail, qui traduit concrètement, dans l'offre de formation, les «métiers d'avenir GPEC» du Groupe, cet ensemble formant un projet cohérent avec les axes d'Essentiels2020.

Concernant le volume des formations, il reste à un niveau élevé, de 35 heures par salarié, en augmentation car il intègre, pour la première fois semble-t-il, l'ensemble des formations dites "digitales", dans le nombre d'heures annuelles par salarié.

Ceci clarifiera une situation qui était floue depuis un certain temps, la **CFDT** l'avait signalé, ces cursus n'étant pas précisément dénombrés et chiffrés.

S'agissant des formations digitales, la **CFDT**, n'est pas défavorable à ces évolutions en l'état. Elle l'a répété au sein du CCUES à plusieurs reprises, et ne s'est pas gardé de renouveler ses

préconisations tant dans la partie pédagogique pure (modalités, accompagnement, encadrement à l'évaluation des résultats lorsqu'il y a une reconnaissance de nouvelles compétences et qualifications à la clé, des garanties sur les interactions formateurs-apprenants...) que sur les moyens qu'Orange mettra à disposition des salariés. L'entreprise accélère sa transformation numérique, il faut absolument que l'accès soit possible pour tous sous peine de créer ou d'accentuer une fracture numérique dans l'entreprise.

Ce sont là, à notre sens, les conditions essentielles de réussite et d'adhésion des personnels à ces nouveaux modes d'apprentissage.

Pour la **CFDT**, la formation par ces moyens innovants doit cependant être très encadrée, nous le répétons, notamment lors du déploiement de projets nationaux. Nous n'avons pas manqué de signaler que, dans certaines régions, les sessions de formation en Coop 'Net pour la mise en œuvre du projet Delivery, n'avaient pas permis aux personnels concernés de se sentir en capacité de remplir leurs missions.

Un axe développé dans ces orientations concerne l'évolution du modèle managérial qu'Orange souhaite soutenir activement pour faire vivre une expérience manager réussie.

Ceci répond à l'alerte de la **CFDT** faite lors de l'analyse du bilan social 2015 qui révélait, à notre sens un véritable malaise des personnels encadrant. Nos métiers, nos organisations, nos repères, nos valeurs, évoluent sans cesse.

Le manager est à la convergence de tous ces bouleversements et a véritablement besoin d'être accompagné pour en prendre toute la mesure, et en tirer tous les bénéfices pour lui-même, son équipe et

l'entreprise, tout en conservant un métier motivant et épanouissant.

La formation est une des réponses qui peut permettre aux managers de s'adapter à ces multiples changements.

Avec la mise en place du programme Orange Learning, espérons que

les parcours apprenants des salariés tant dans le développement de compétences transverses que par les nouveaux modes de fonctionnement, l'efficacité professionnelle et le développement personnel soient le plus grand soutien des parcours professionnels.

Orange se lance donc de façon volontariste dans des nouveaux modes d'apprentissage avec, en première analyse, la volonté, semble-t-il, de réellement prendre le temps de mettre en place des dispositifs efficaces.

La **CFDT** ne donne pas un blanc-seing à l'entreprise, mais lui donne rendez-vous dans un an pour vérifier par le bilan si tout cela a bien été mis en œuvre, et quels auront été les ressentis des salariés...



Gwenaël Schack, élu CE à la DO Réunion Mayotte

Pour plus d'informations, contactez localement vos représentants **CFDT**

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur Intr@noo / Espace syndicats

Et sur Internet:

<http://www.f3c-cfdt.fr>

<http://www.facebook.com/dsccfdt.orange>

http://twitter.com/CFDT_FTOrange

