



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
ORANGE

# #CCUES

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

N° 12

Prise en charge exemplaire, réseau de distribution, crise XOIP ou encore Part Variable Commerciale : un mois d'octobre riche en dossiers relatifs à la relation client !

L'entreprise est aussi venue nous présenter son Plan Schéma Directeur Immobilier et donc les grands projets de regroupement de salariés en cours et à venir.

Pour finir, l'analyse des comptes de l'entreprise a clôturé cette séance durant laquelle vos élus **CFDT** ont une fois encore défendus ardemment vos conditions de travail.



Bonne lecture.

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



## Prise en Charge Exemplaire

L'entreprise nous a présenté un point d'étape sur un des axes d'Essentiels2020 : « Réinventer la relation client » avec un focus sur la **Prise En CHarge Exemplaire** du client, plus connu sous le doux nom de **PECHE**. Avec des indicateurs en progression, l'entreprise nous a expliqué que, malgré cela, la 1<sup>ère</sup> place n'est pas encore acquise. Il est essentiel que le client ait, au 1<sup>er</sup> contact (numérique, conseillers en boutique ou en Service Clients) tout ce dont il a besoin et ainsi **éviter les réitérations**.

Les élus **CFDT** reconnaissent que l'évolution des usages de nos clients, tant dans leur façon de consommer que dans leur façon de rentrer en contact avec Orange, doit être prise en compte par l'entreprise. Aussi, avec la « Prise En CHarge Exemplaire » nous sommes au cœur de cette évolution.

Cependant, il n'est pour la **CFDT** pas acceptable de laisser faire cette évolution sans une réelle prise en compte de la satisfaction de nos collègues. **Etre un employeur digital oui, mais en restant humain !**

Nous avons étayé notre argumentation avec des exemples d'initiatives locales qui à notre sens **ne correspondent pas à nos valeurs**. En effet, nous constatons la fermeture de boutiques dès qu'un SmartStore ouvre tout proche ; conseillers et managers en boutique qui ne pensent qu'à changer de métier à cause de l'**alourdissement de leur charge de travail** qui, notons-le, les fait s'éloigner de plus en plus de leur métier premier. Sur les plateaux, les conseillers n'en finissent plus de **jongler d'application en application** tel que RECOU, RECLAS, HAGRID, APPUIS À CHAUD, ECL, SDC, NEW ETASK..., **une polyvalence poussée à l'extrême**. À cette liste, nous n'oublions pas d'ajouter l'indicateur « TOTOR » (Taux Zéro Transfert - Zéro Réitération), qui, pour être tenu, pourrait pousser nos collègues à souhaiter ne plus prendre d'appels ou du moins en prendre le moins possible et ainsi être au plus près du risque zéro, ce qui, au final, serait contre-productif. **Aucune DO n'est oubliée**, dans les DOM, l'entreprise externalise à 100% le traitement des appels des clients mobile au profit d'une société située à l'île Maurice.

**Où est l'enchantement client** en l'absence de celui des femmes et des hommes au contact de nos clients ? Tous ces exemples amènent nos collègues à se sentir pris au piège, usés, résignés, dévalorisés, ne se sentant, tout simplement, plus écoutés. Pour pallier la baisse des effectifs, l'entreprise en demande toujours plus aux salariés. La **polyvalence et la poly-compétence ont leurs limites**, la qualité de la réponse donnée aux clients risque fort d'être de moins en moins bonne si les conseillers doivent exercer simultanément plusieurs métiers bien distincts.

Les élus **CFDT** ne doutent pas des bonnes intentions de l'entreprise afin que la Prise En Charge Exemplaire du client devienne une expérience incomparable, mais ne dit-on pas que « l'enfer est pavé de bonnes intentions » ?

Nous ne pensons pas que la satisfaction client puisse se faire sans :

- une augmentation des effectifs dans les Services Clients et tout autre point de contact client afin de combler les mobilités et les départs en TPS/retraite ;
- une revalorisation de la PVC ;
- des formations de qualité et des remises à niveau en temps réel en fonction des évolutions technologiques et des nouveautés.

Cette Prise en CHarge Exemplaire demeurera un **vœu pieux** ou tout au moins accessible à seulement très peu de clients, dès le 1<sup>er</sup> contact pour les premiers servis, tandis que les délais de traitements s'allongeront pour les suivants et engendreront toujours des réitérations et des réclamations.

**Gwenaël Schack, élu CE à la DO Réunion Mayotte**



## Expertise annuelle sur les comptes 2015 et prévisionnel 2016

Tout d'abord les bonnes nouvelles : La dynamique commerciale du groupe est bonne. Les investissements sont très importants dans les réseaux hauts débits, fixes et mobiles. Tous les pays de La zone Europe du groupe offrent aujourd'hui **des offres convergentes**.

La Zone AMEA bénéficie aussi de nombreux investissements et accueille de nouveaux territoires (Burkina Faso, Liberia, Sierra Leone).

Les politiques de contenus sont enrichies avec les droits du football en Espagne et l'accord avec Canal Plus.

Cependant l'objectif "de faire vivre une expérience incomparable à nos clients" **n'est pas au rendez-vous**, notre niveau de qualité de service étant derrière celui de Free.

Si la situation du Groupe a été stabilisée en 2015 **quelques nuages pointent à l'horizon** sur les marchés français. Maintien des 4 opérateurs, reprise de la guerre des promotions sur le mobile, fin programmée des revenus d'itinérance. A cela il faut ajouter comme soulignée par les experts la **possible arrivée d'un troisième opérateur** sur le marché entreprise.

La politique de diversification du chiffre d'affaire continue de se mettre en place. Orange Bank sera lancée au premier trimestre 2017. Cependant la **CFDT** rappelle que les prévisions les plus optimistes concernant les nouveaux relais de croissance, services financiers et l'internet des objets, **ne laissent augurer au mieux qu'un gain de 1 milliard** de chiffre d'affaires dans 5 ans, contribution nécessaire mais largement insuffisante.

Dans le même temps le **nouveau plan d'économies Explore2020** recherche pour les 3 années à venir 2 nouveaux milliards d'économies à réaliser. Il est malheureusement à craindre que pour ces aspects tout le « gras » ait été enlevé et qu'il faille bientôt attaquer les os.

Nous allons donc entrer dans une phase de réorganisation générale intense et douloureuse.

Une inéluctable mutation vers le tout numérique est en marche et comme le dit très justement le cabinet APEX, la révolution numérique se fera sur un temps long qui ne saurait compenser à court terme les réductions d'emplois qui découlent de l'automatisation des tâches.

L'accord intergénérationnel de décembre 2015 a avancé le nombre de départs sur 2016/2018. Le 1<sup>er</sup> semestre 2016 a été particulièrement touché. L'annonce de 1 000 embauches supplémentaires sur le groupe pour 2016/2018 dont 70% sur Orange France et 90% sur les fonctions opérationnelles est un 1<sup>er</sup> pas mais sera sans doute insuffisant.

Les 2 800 recrutements attendus pour 2016 devront également être ciblés vers les services les plus en difficultés tels que **les boutiques, la relation client et le réseau**.

La **CFDT** insiste sur le cadencement de ces recrutements qui devra tenir compte de celui des départs.

Dans les services **où l'impact démographique touche tout particulièrement les organisations du travail**, le nouvel accord sur la charge de travail que la **CFDT** a signé, devra aussi permettre la résolution des difficultés rencontrées localement, détecter et traiter tous les déséquilibres entre le travail prescrit et le travail réel.

Agilité, adaptation à de nouveaux outils, fonctionnement en mode collaboratif, méthodes de travail et de transmission des savoirs repensées, mobilité accrue, digitalisation de la relation client, tout cela contribue à une évolution importante des comportements et des savoir-être.

De fait, **le rôle du management s'en trouve aussi considérablement transformé**, Il n'est plus le seul à détenir l'information. Son rôle charnière dans les organisations nouvelles du travail devra être particulièrement suivi.

Concernant les parcours professionnels, la **CFDT** partage l'analyse d'APEX sur les conséquences d'une **individualisation de plus en plus grande**.

En effet, la formation, principal levier d'accompagnement de la GPEC de l'entreprise, repose de plus en plus sur l'autonomie et la responsabilisation des salariés notamment au travers du programme Orange Learning.

Pour la **CFDT**, la visibilité des processus, la prise en compte du temps de recherche, l'accompagnement post formation pour vérifier les acquis sont indispensables à la préservation d'une qualité optimum de la formation pour tous.

A l'ère du développement des formations multimodales, aux modalités et qualités pédagogiques différentes, la vigilance est de mise.

A notre sens, afin d'éviter un transfert total de responsabilité vers les salariés, l'EI mais aussi l'EEP (Entretien d'Évolution Professionnelle) doivent rester des **moments privilégiés de partage** de projet entre le salarié et l'entreprise et l'occasion d'une identification des besoins du salarié.

Enfin la transmission des compétences est un **enjeu majeur dans le maintien de nos activités** et la préservation d'une haute qualité de service. Même si les compétences de masse font l'objet, nous semble-t-il, d'actions appropriées, ce n'est pas le cas des compétences plus rares et différenciantes. L'absence de dispositif généralisé de transmission des compétences ne permet pas d'identifier réellement les tensions dans ce domaine. La politique du tutorat, aussi développée soit-elle, ne peut effectivement traiter à elle seule les pertes de compétences rares.

En ce sens, l'accord intergénérationnel de décembre 2015 et l'accord portant sur l'accompagnement de la transformation numérique devront trouver toute leur place dans les métiers de demain et leurs exigences en matière de savoir-faire.

C'est pourquoi la **CFDT** veillera à **la bonne application de ces accords et au respect des engagements** de la Direction. Une Direction attachée à l'objectif a priori antinomique de faire d'Orange un employeur digital et humain.

La mutation vers le « tout digital » est présentée par la Direction comme une grande opportunité dans laquelle elle semble fonder beaucoup d'espoirs. La **CFDT** voudrait rappeler ici la prééminence de l'humain sur l'outil dans toute évolution des méthodes et des conditions de travail. C'est aussi le sens de notre signature de l'accord sur l'accompagnement de la transformation numérique.

**Philippe Bourgeon, élu au CE Fonctions Support et Finances**

## Stratégie de distribution



La stratégie Orange sur le réseau de distribution doit répondre à une seule question des élus **CFDT**, **jusqu'où Orange va aller** dans la réduction du nombre de boutiques ?

De 1123 boutiques en 2012, il n'en reste que

745 en juin 2016 (maison mère + GDT), incluant certains ex-Mobistore repris après l'**arrêt définitif** des conventions.

¼ du commerce se fait en ligne et au niveau de nos KPI (indicateurs de vente) ce sont environ 18% .

Quand tout va bien, le client ne vient pas en boutique, mais si tout ne va pas bien ? Orange doit permettre à ses clients d'être en contact avec des conseillers en boutiques.

La création des SmartStores ne doit pas engendrer une politique de la terre brûlée. Les moyens financiers attachés à cette typologie de boutique **ne doivent pas obérer** les moyens humains nécessaires à un bon accueil des clients. Voir plus d'une heure d'attente est pénible mais aussi **totalemment contre-productif** sur les appétences des clients à découvrir les objets connectés.

L'attractivité du métier en SmartStore, tant vantée dans les instances nationales et locales des AD, est fortement remise en cause devant les contraintes plus prégnantes telles que le travail du samedi, les horaires tardifs, les plannings sur 5 jours et les ouvertures des dimanches et jours fériés.

Les élus **CFDT** ne peuvent plus demander une amélioration de cette attractivité tant **les attentes sont importantes**, mais le comblement du staff par de jeunes salariés diplômés à l'issue de leurs contrats en alternance.

De nombreux supplétifs seront nécessaires à la tenue des plannings, et l'arrivée d'Orange Bank réservée aux clients d'Orange et ses 13 jours de formation les rendent incontournables. Orange a précisé dans l'instance du CCUES **qu'aucun recrutement n'était prévu** en AD pour Orange Bank.

Un effort de formation conséquent devra être mené sur 2017 pour répondre à l'obligation en 2018 de couvrir l'intégralité du planning d'ouverture des boutiques avec un vendeur habilité IOBSP. Une réflexion est en cours sur les modes de formation qui ne seront plus sur un mode de 13 jours en présentiel.

De plus, les élus **CFDT** ont insisté pour que les vendeurs volontaires IOBSP **ne soient pas bloqués** sur la boutique pendant 1 an.

Enfin, le pesage des activités est organisé annuellement et devra tenir compte de l'activité Orange Bank dans les boutiques retenues.

**Michel Saldou, élu au CE de la DO Île-de-France**

## Part Variable Commerciale



Suite au CCUES du mois de juillet et au rapport de la commission Orange France sur le bilan du 1<sup>er</sup> semestre 2016, les élus **CFDT** ont bien noté les différents aspects positifs de la PVC.

Cependant, les élus **CFDT** ont alerté la direction sur quelques **dérives constatées** sur le terrain.

La valo est dans la plupart des cas dans les attendus, ce qui incite à penser qu'elle est toujours dans les invariants à réaliser au quotidien auxquels s'ajoutent les SAM tels que Orange Cash, Orange et moi. **Attention au retour du « bâtonnage » !!**

Autre dérive, le verbatim des clients, socle de l'indice de sa satisfaction, est aujourd'hui regardé à la loupe, les élus **CFDT** s'y attendaient, mais sans **aucune analyse contradictoire possible** et le conseiller doit se justifier sur simple déclaration du client.

Est-ce le souhait d'Orange de donner aux clients le rôle de procureurs et aux responsables de boutique celui de juges ? Les élus **CFDT** ont dénoncé la prise en compte de verbatims clients qui sont parfois peu objectifs.

L'expérience client, notée par le CNPS, n'est pas à la seule main des conseillers mais reflète aussi les **conditions de travail très dégradées** par le manque d'effectifs, de pannes ou de lourdeurs de SI, de stocks insuffisants, de process modifiés au quotidien, (par ex. les clients ne sont plus renvoyés en boutique pour les échanges de Live box et doivent attendre une livraison, le retour de la gestion des délais de paiements en accueil, la suppression des espaces services, et les nombreuses fermetures de boutiques en proximité) sont autant d'éléments pouvant justifier de l'insatisfaction client et de la fatigue des collègues.

Il faut de plus rajouter les innombrables modifications et adaptations de planning pour garantir l'accueil des clients tout au long de la journée lors d'absences non remplacées **faute de moyens supplétifs**.

Avec l'arrivée d'Orange Bank et de ses 13 jours de formation, les élus **CFDT** ont réclamé de mettre tous les moyens nécessaires en œuvre pour ne pas dégrader à nouveau les indicateurs de qualité attendus dans la nouvelle PVC.

Nous n'avons reçu **aucune réponse de l'entreprise** suite à nos différentes alertes. La PVC sera généralisée sur le mode 50/50 après une nouvelle information apportée en CCUES. A suivre...

**Philippe Schultz, élu au CE de la DO Est**

## Décision ASC : Aide Vacances Enfants 2017

Les élus du CCUES, réunis en séance plénière les 18 octobre 2016, décident d'une évolution de l'aide journalière sur les séjours de Vacances Enfants organisés par le CCUES\* à compter du 1er janvier 2017.

Ce changement prendra effet à compter du catalogue Vacances Enfants du CCUES\* pour la période Hiver 2017. L'augmentation respecte un cadre budgétaire annuel. L'aide journalière bénéficiera d'un coup de pouce de 20 € pour les séjours solidaires. Les séjours long-courriers seront possibles à compter de 15 ans au premier jour du séjour à concurrence d'un séjour long-courrier par an.

Retrouvez, l'ensemble des modalités pour les colonies de vacances, via le guichet unique, sur le portail de votre CE.

\* offre valable pour les enfants des ouvriers de tous les CE sauf le CE de SCE



## Bilan de la crise XOIP SIP sur le marché

L'entreprise se félicite de la gestion de la crise XOIP SIP sur le marché entreprise. Certes la **solidarité entre services et salariés** a permis une réactivité rapide, jusqu'aux prises de décisions comme l'arrêt de la production d'OPO tout en continuant sa commercialisation tout au long de la crise.

Durant cette crise, le client a été informé au départ et à la fin. Quant aux vendeurs, ils ont vu leurs objectifs revus à la baisse et l'insatisfaction liée à la panne a été neutralisée. Cette mésaventure devrait coûter environ **11 millions d'euros** à l'entreprise.

Les élus **CFDT** ont souligné le manque d'anticipation de l'entreprise sur l'appréciation de la croissance constante du parc, visible dès 2013 et quant à l'urgence du remplacement de la plateforme.

Suite à l'interrogation des élus de la **CFDT** sur les **capacités de la nouvelle plateforme**, la direction précise que la nouvelle infrastructure est stable depuis sa mise en service et surtout peut produire jusqu'à 30 millions de lignes.

En plus de gérer cette crise, la mise en œuvre en concomitance de Delivery a vu partir de nombreux collègues en formation alors que toutes les forces étaient nécessaires. Certes, pour l'entreprise, DELIVERY est un enjeu majeur mais **les efforts à fournir** pour les collègues ont été encore plus denses.

La **CFDT** souhaite rappeler l'engagement de tous nos collègues chargés des ventes notamment ceux qui ont dû rappeler les clients, nos collègues des accueils téléphoniques ARC et 1016, ceux des ADV, dans les boutiques, au SAV, dans les UI, aux réclamations. La responsabilité de cette crise dont les conséquences ne sont pas encore toutes mesurées, touchant des clients de DEF et d'OBS, a impacté toutes les entités de l'entreprise, et même au-delà, jusqu'à nos sous-traitants.

Concernant les mesures **d'ajustement sur la part variable**, voire les primes exceptionnelles, l'effort aurait dû être consenti vers l'ensemble des collaborateurs concernés et investis dans la crise. Vu de l'amplitude de cette dernière, un simple ajustement concernant les vendeurs paraît être une « **mesurette** » pour beaucoup de nos collègues. Le nombre de clients impactés par cette crise serait d'environ 80 000 ! Notre crédibilité, reposant sur l'argument que si nous sommes plus chers que la concurrence c'est parce que nous produisons de la qualité, est un peu entamée !

Pour rappel une part de ces offres est une solution d'accueil de type mini standard téléphonique, où les appels sortants ou entrants sont un enjeu essentiel pour le business de nos clients. Une coupure de quelques minutes est déjà **un manque de professionnalisme**, mais une coupure de plusieurs heures, jusqu'à 10H, a impacté fortement l'image de certains de nos clients. Certes, internet fonctionnait, maigre consolation.

Pour conclure, les élus **CFDT** et la direction s'accordent sur le souhait « PLUS JAMAIS CA » !

**Laurence Morel Bertrand, élue au CE de la DO Nord**

Depuis le CCUES: le 19 octobre, le service OPITML est indisponible pour 28 000 clients durant 5h !!



## Plan Schéma Directeur Immobilier

La présentation des évolutions des SDIT est récurrente au CCUES, cela permet de suivre globalement les **projets de l'entreprise** à moyen terme en matière de **gestion du parc immobilier**. Cette présentation est obligatoire avant toute nouvelle prise à bail.

Dans la première partie du dossier la Direction de l'Immobilier Groupe affirme sa contribution à Essentiels2020 et à la Promesse d'Orange en souhaitant proposer aux salariés d'Orange un **environnement de travail motivant**, adapté et respectueux de tous.

L'épanouissement des salariés ne peut se faire que dans un environnement **moderne et de qualité**, sur un mode agile,... (nous connaissons tous le refrain !!), mais aussi dans un cadre de performance économique.

Outre les rappels des actions en cours et de quelques prévisions déjà connues pour les périmètres en province, le dossier donne une part plus large que les années précédentes aux **informations relatives aux évolutions en Ile de France**. On apprend le constat réalisé par de nombreux franciliens que l'immobilier d'Orange est complexe et que l'ancienneté et la vétusté de certains bâtiments n'est plus en adéquation avec les nouveaux modes de travail prônés par la direction. Les grands ensembles récents vont perdurer et 2 opérations sont prévues à Guyancourt et à Villejuif. D'autres **regroupements managériaux** devraient s'effectuer en petite couronne, tout en maintenant des points d'appui pour les activités opérationnelles d'intervention. Dans le cadre de la **généralisation des nouveaux modes de fonctionnement** des sites ouverts, de co-working et de passage, seront créés dans Paris.

Il y a heureusement une petite mention à la politique RSE : veiller à l'accessibilité en transports en commun

**Jean-Paul Hatterer, élu au CE Fonctions Support et Finances**

**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](http://twitter.com/CFDT_FTOrange)

