



Ce mois-ci, les élus **CFDT** du CCUES ont examiné l'évolution de l'activité 118712, la nouvelle Part Variable commerciale, l'expertise Réseau puis les évolutions législatives concernant le SST (Service de Santé au Travail).

Nous reviendrons également dans ce numéro sur la RSE et le fond Cap'Orange.  
Bonne lecture.

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

## 118712 : Evolution de l'activité... en externe !

Les services de renseignements téléphoniques sont supplantés par le digital.

En 2006, une cinquantaine d'opérateurs s'était lancé dans l'aventure. Aujourd'hui il en reste 5 ...

Dans les années 80, les effectifs se comptaient par milliers, maintenant c'est en dizaines.

Tout au long de la décennie 90, de très nombreux salariés du 12 parisien, déracinés, ont pu bénéficier de la relocalisation de leurs emplois pour retourner vivre et travailler au pays. La **CFDT** a soutenu alors ces mouvements.

L'arrêt de l'activité «118712» semble inévitable, compte tenu de la chute de trafic depuis 2013.

Aujourd'hui comme hier, la **CFDT** soutient les salariés concernés, très inquiets pour leur avenir. Elle alerte tout particulièrement la Direction sur l'importance qu'elle attache à l'accompagnement, d'une part financier, afin de compenser notamment la perte des HAC. Il est en effet à noter qu'il s'agit pour la plupart de salariés avec de petites rémunérations, et qu'une simple augmentation de 3% ne représenterait pas grand-chose.

Accompagnement concernant les horaires d'autre part, et tout ce qui tourne autour de l'organisation Vie Privée Vie Professionnelle, des habitudes prises depuis des années, et des aménagements de la vie familiale au quotidien.

La **CFDT** est également très préoccupée et sera très attentive à la formation, et au soutien, afin que ces désormais ex salariés du « 118712 » puissent évoluer à leur rythme, avec un suivi indispensable et bienveillant, vers un changement de métier, dont ils auront, nous le souhaitons, le choix. Certains auront besoin de temps, d'autres craignent d'être cantonnés aux tâches les plus élémentaires et les plus répétitives sur leur nouveau métier.

La **CFDT** a recensé de nombreuses situations individuelles qui seront difficiles à appréhender. Par exemple, un nombre important des salariés du «118712» ont réalisé à ce jour l'ensemble de leur carrière sur cette activité. Nous avons également connaissance de plusieurs salariés en situation de handicap, parfois lourd, parfois en télétravail total.

D'autres salariés, fragilisés, viennent du Front commercial ou technique, activité qu'ils ne sont, pour diverses raisons, plus en mesure d'assurer.

La fermeture des services du «118712» pourrait, nous le craignons, amener des décisions d'incapacité.

Sur tous ces points, les salariés concernés, ont besoin d'être rassurés.

Quant au volet RH, la **CFDT** rappelle à l'Entreprise son obligation de respecter les accords en vigueur, et qui l'engagent, notamment en ce qui concerne, non seulement les salariés de 55 ans et plus qui sont impactés, mais également les salariés à moins de 5 ans et à moins de 3 ans d'une retraite potentielle, concernés par des mesures spécifiques prévues par nos textes.

En effet, concernant ces deux catégories de personnels, la **CFDT** rappelle que l'accord intergénérationnel du 23 décembre 2015 précise que "les impacts des fermetures de sites, suppressions d'activité..., seront traités dans le volet social de la négociation locale."

Or ces négociations locales ne semblent pas avoir été programmées partout !

La **CFDT** rappelle également que l'accord sur les principes fondamentaux perspectives - emploi et compétences - développement professionnel - formation - mobilité, du 5 mars 2010, précise que "lors d'une suppression de poste, suite à une réorganisation ou une fermeture de site et/ou de service, les salariés se verront offrir trois propositions de postes fermes et personnalisés d'un niveau au moins équivalent." et stipule en outre que les salariés en redéploiement sont prioritaires sur les offres d'emploi internes.

La **CFDT** veillera à ce qu'un chef de projet local soit systématiquement nommé, et demande qu'une commission de suivi soit mise en place localement, pour chaque projet de fermeture de service 118712, conformément aux dispositions de l'article 3.1.4 de l'accord sur les principes fondamentaux perspectives - emploi et compétences - développement professionnel - formation - mobilité, du 5 mars 2010.

Enfin, la **CFDT** demande qu'à l'occasion de la mise en œuvre du projet, un point d'étape, puis un bilan soient présentés au CCUES

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





## Expertise réseau

Le réseau est l'essence même de notre entreprise. C'est ce maillage du territoire et la connexion de chaque habitation ou entreprise de France qui rend meilleure la vie de chaque français. Les réseaux télécoms sont devenus indispensables à une vie civilisée moderne, comme le sont tous les autres réseaux : routiers, ferroviaires, énergétiques, d'eau ou d'assainissement.

L'universalité de leur accès est devenue un droit fondamental.

Orange s'est construit historiquement sur la boucle locale cuivre et a poursuivi son développement sur la création de réseaux mobiles. Aujourd'hui les nouveaux défis sont la fibre, la 4G et déjà demain la 5G.

C'est pourquoi, en toute logique, les réseaux sont la base du premier levier du plan stratégique de l'entreprise Essentiels2020 : offrir une connectivité enrichie. C'est l'engagement d'investir 15 milliards d'euros dans les réseaux en 4 ans, dans les très hauts débits fixes et mobiles mais aussi dans la couverture des zones blanches et la modernisation des réseaux existants.

Sur un plan social les réseaux ce sont 27 414 CDI actifs à fin 2015 soit 30,1 % des effectifs de l'UES.

Ce sont aussi près de 11 000 équivalents temps plein de sous-traitants dans les domaines de l'intervention et de la construction de réseaux (chiffres de 2014).

Mais de nombreux nuages s'amoncellent pourtant à l'horizon :

Le « démembrement » : comme cela a été fait pour les réseaux énergétiques ou pour le rail, la concurrence voudrait séparer le réseau de l'exploitation commerciale. Ce serait aller à l'encontre de notre stratégie. Orange ne maîtrise que très peu les contenus, perdre le contrôle du réseau serait réduire l'entreprise à n'être qu'un simple fournisseur d'accès, à un rôle de pure commodité. Ce modèle peut être rentable mais il ne le serait qu'au prix d'une réduction massive des effectifs.

Peut-être est-ce le sens de l'histoire ?

Le plus grand opérateur de réseaux hôtelier ne possède aucune chambre d'hôtel : c'est Airbnb

Le plus grand opérateur de taxi ne possède aucun véhicule : c'est UBER.

Les dangers de la virtualisation : virtualiser le réseau peut permettre la simplification de la connexion du client final. Mais la virtualisation de la box offrira aux clients une plus grande liberté de migration inter-opérateurs.

De même que virtualiser la carte SIM est un danger de perte de contrôle du parc client pour les réseaux mobiles.

Cette digitalisation poussée pourrait vite réduire Orange à un simple rôle de fournisseur de bande passante pour les OTT.

La régulation : que penser des velléités du président de l'ARCEP, qui tel Saint-Georges terrassant le dragon, se voit au nom de la saine concurrence, pourfendant le méchant opérateur historique qui voudrait à tout prix reconstruire un monopole. Il est profondément choquant que soit pointé du doigt par l'autorité de contrôle, l'unique opérateur ayant rempli les obligations d'investissement que cette même autorité lui avait fixées.

N'est-ce donc un jeu que tout cela pour ce triste sire ? Est-ce le rôle d'un régulateur de modifier les règles en permanence ?

Les politiques publiques :

Une politique fiscale instable, des taxes multiples et changeantes au gré des besoins des finances publiques.

Un actionnaire public exigeant en termes de dividendes et jaloux de ses prérogatives qui bride les projets de concentration (Bouygues 2016).

Enfin que penser du modèle économique retenu par les autorités publiques pour équiper la France en très haut débit fixe en tout fibre ?

Le 1er février la cour des comptes a tiré la sonnette d'alarme : le plan très haut débit coûtera 15 milliards d'euros de plus que prévu (35 au lieu de 20 soit une augmentation de 75 %) et ne sera achevé qu'en 2030 au lieu de 2022 : il existerait une impasse de financement d'au moins 12 milliards d'euros après 2022 aussi bien en ce qui concerne le budget de l'État que le budget des collectivités locales... Les concepteurs du plan THD ont tout simplement oublié de comptabiliser dans leurs prévisions les frais de raccordement...

2017 sera chargée d'échéances électorales et peut se révéler riche en rebondissements dans les orientations des politiques publiques d'investissements. La **CFDT** souhaite que la direction Orange demeure fidèle à ses objectifs et ferme sur ses principes pour défendre et maintenir l'intégrité de notre entreprise.

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

## Expérience client et Part Variable Commerciale

L'analyse des résultats du test de la PVC 50 50 réalisés par 55 équipes en AD et SCO réparties sur 8 DO, se sont terminés le 31 janvier 2017. Les élus **CFDT** notent, dans l'ensemble, une appétence des salariés à travailler la quantité (VALO) mais aussi la qualité (SAM). La mise en place d'un nouveau modèle de PVC décorrélé 50% business/50% Satisfaction Client a permis des gains plus importants en moyenne de 10 à 20%. Ce test est donc jugé positif en moyenne par les salariés qui s'attendent à une généralisation reconnaissant leur investissement tant dans la quantité que dans la qualité.



Et maintenant la généralisation remet en cause les éléments positifs de ces tests.

- retour à la corrélation entre le business (VALO) et la qualité (SAM)
- report de la rémunération progressive des objectifs SAM au S1 2018

Les élus **CFDT** s'interrogent sur la motivation des modifications de mise en œuvre. Est-ce un budget moins facilement contrôlable ? La direction a réitéré ses souhaits de cumul des objectifs.

Les élus **CFDT** ont rappelé que la mise en œuvre de cette nouvelle PVC devait être accompagnée par la formation de tous les managers. La direction ne pourra répondre à cette demande avant juillet 2017 et propose uniquement la mise à disposition de kit d'information.

La généralisation prévoit le passage à 3 SAM pour tous, choisis dans un référentiel national + 1 SAM managérial. L'introduction à terme de la progressivité des SAM, pour sortir du mode atteint / non atteint, permettra de les rémunérer en fonction de leur degré d'atteinte, et donc de valoriser la montée en compétence. A cela plusieurs écueils :

- les SAM ne sont pas tous à la main des salariés. L'objectif perd ainsi de sa pertinence. L'attente client n'est pas sous leur seule responsabilité, mais le fruit de la politique de l'emploi de l'entreprise. Le manque d'effectif en boutiques et en plateaux impacte suffisamment les conditions de travail, sans besoin de les pénaliser en plus sur leur rémunération.
- la corrélation avec le business rend là aussi l'objectif Qualité moins prégnant.
- le SAM managérial est trop souvent imposé au manager de proximité par sa hiérarchie, ce qui réduit à néant toute tentative de mise en œuvre d'un projet d'équipe, qui est pourtant l'un des fondamentaux de la posture Manager Coach.

Les élus **CFDT** ont demandé la communication du référentiel national des SAM. Enfin, les élus **CFDT** regrettent que la PVC reste une décision unilatérale de l'entreprise ne permettant pas d'aller au-delà d'une simple gestion d'enveloppe en multipliant les objectifs tant quantitatifs que qualitatifs.



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



## **Santé au travail : Évolutions législatives et réglementaires, mise en œuvre chez Orange**

Si la **CFDT** reconnaît qu'on ne peut pas aller à l'encontre de la loi, nos obligations à Orange sont de bien se préparer à ses évolutions. Or, nous constatons à Orange que si le suivi médical évolue, on ne comprend pas toujours très bien : jusqu'où et où veut aller la Direction ?

Globalement, on peut parler factuellement d'une dégradation du service Santé au travail chez Orange, avec un manque de médecins. Les prestations sont moindres et on ne peut que déplorer qu'il y ait de moins en moins de suivis, alors qu'il y a de plus en plus d'augmentation de RPS face aux multiples réorganisations et charges de travail qui ne cessent d'augmenter avec les départs en hausse, non remplacés. Car, même si les technologies évoluent, pour certainement justifier ces non remplacements de un pour un ; les embauches, elles, ne compensent pas la charge de travail qui à son tour, reste et se concentre sur ceux qui restent dans les services.

La **CFDT** comprend bien que ces évolutions législatives et réglementaires ne sont là que pour gérer la pénurie des médecins du travail ; mais, cela se traduit par une détérioration de la qualité du suivi et de la prévention pour les salariés d'Orange.

En plus de cette mise en œuvre des nouvelles modalités de gestion chez Orange, la **CFDT** déplore que de nombreux CHSCT ne sont pas destinataires d'un rapport du médecin du travail aux bornes de leur périmètre. La plupart des CHSCT des DO dépendent de plusieurs médecins du travail suivant chacun beaucoup moins de 300 salariés de ce périmètre. Ils ne rédigent en conséquence pas de rapport pour ce périmètre dans l'organisation actuelle, ce qui est contraire à l'article R. 4624-54 du code du travail dans sa version du 1er janvier 2017.

Article (R. 4624-54) qui dit, je cite: « *Dans les entreprises ou établissements de plus de trois cents salariés, le médecin du travail établit un rapport annuel d'activité propre à l'entreprise. Ce rapport est transmis au comité d'entreprise dans les conditions prévues à l'article R. 4624-43 ainsi qu'au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Il en est de même dans les autres entreprises ou établissements lorsque le comité en fait la demande* ».

Aussi, la nouvelle organisation du SST d'Orange va-t-elle permettre de satisfaire les demandes des CHSCT ?

Pour conclure, un constat flagrant s'impose :

Nous sentons se dégrader l'ambition générique de la Direction à rester vigilante et active sur les RPS.

Avec cette pénurie de médecins, les CHSCT au plus près des salariés, devront être de plus en plus des experts en alerte, voire en tension et réactifs par anticipation face à certaines situations.



**Christelle Chevalin, élue au CE d'Orange Caraïbe SA**

## Responsabilité Sociale d'Entreprise

La RSE correspond à la responsabilité d'une entreprise vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement.

Elle doit se traduire par un comportement éthique et transparent qui:

- contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société.
- prend en compte les attentes des parties prenantes (individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation : fournisseurs, clients, actionnaires, salariés, collectivités, media, ONG, etc.).
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement (exemple : normes relatives au travail de l'Organisation Internationale du Travail).
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.

L'objectif est de montrer qu'Orange est une entreprise digitale, efficace et responsable, au service de ses clients et créatrice de valeur pour la société. La démarche est nourrie par le dialogue : dialogue groupe, dialogues thématiques, dialogues pays, et "digital society forum". Elle vise également à sensibiliser les collaborateurs à la RSE, notamment avec les écoles métiers (école des métiers du réseau, entre autres).

Il est important également d'être « exemplaire avec les fournisseurs ».

Une entreprise socialement responsable s'engage vis-à-vis de la société à respecter les droits humains des salariés et des consommateurs. Il s'agit d'être vigilant sur le respect des droits de l'homme en France et dans le cadre de fournisseurs et sous-traitants implantés dans des pays émergents ou en voie de développement notamment vis-à-vis de l'interdiction du travail des enfants.

La RSE c'est aussi, les relations et les conditions de travail des salariés. Le stress au travail devient le fléau de l'entreprise. Pour l'enrayer, la démarche RSE doit aller au-delà de la réglementation pour favoriser les relations et les ambiances sereines au travail.

Une question est toujours d'actualité, quid du budget de fonctionnement lié à la RSE. Il n'y a pas et il n'y aura pas de budget spécifique. Les élus **CFDT** regrettent cette intégration dans les process métiers, dans les différentes directions du groupe ne permettant pas de suivre l'investissement d'Orange et les moyens déployés.

Un nouvel indicateur a été créé et présenté lors de la COP21 : les émissions de CO2 par usage client. Le but est évidemment de les diminuer en prenant des engagements chiffrés.

Enfin, le rapport Secafi sur les Orientations Stratégiques 2016 précise que les formules ne permettent pas de se représenter la traduction concrète pour les salariés des engagements: il manque des éléments tangibles pour faire le lien entre la présentation des orientations stratégiques et la RSE. La présentation liste les ambitions, ce qui va être créé, mais les élus **CFDT** regrettent qu'elle ne précise pas avec quels moyens et notamment quelle seront les conséquences sur l'emploi des activités qui vont être abandonnées ou revues

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

## Transformation du FCPE Orange actions en compartiment du FCPE Cap'Orange

La **CFDT** comprend le mécanisme proposé par la Direction qui répond en fait en partie à la résolution présentée à l'Assemblée Générale par les fonds Orange Action et Cap Orange concernant leur composition.

Pour autant, si la demande était bien d'avoir une représentativité comparable entre les 2 fonds, la fusion de ces fonds n'avait nullement été demandée même si cette opération répond mécaniquement à la demande

La **CFDT** a validé cette opération car nous estimons que la représentativité dans les fonds ne peut rester en l'état. Et pour faire sens, nous demandons désormais que tous les autres fonds voient leur composition représentative évoluer également. C'est en fait cette demande forte qui nous conduit à valider l'évolution présentée au CCUES, mais sans oublier de préciser que la composition future des fonds autres que Cap Orange devra se faire désormais en faveur d'une représentativité plus forte des Organisations Syndicales.

La **CFDT** souhaite donc discuter très rapidement de ces évolutions et continuer son action au sein de l'AASGO.



**Du 6 au 15 mars,  
votez pour  
la liste AASGO  
soutenue  
par la CFDT**



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

**Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur [Intr@noo](mailto:Intr@noo) / Espace syndicats**

**Et sur Internet:**

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

**<https://www.facebook.com/cfdt.orange/>**

**[http://twitter.com/CFDT\\_FTOrange](http://twitter.com/CFDT_FTOrange)**

