

EDITO :

Une séance de Comité Central sur le ton de la reprise (poursuite ?) d'activité et de plan stratégique.

Alors qu'un grand nombre de salariés sont encore en télétravail, dans des conditions plus ou moins envieuses, les élus **CFDT** du CSEC se préoccupent dans l'urgence des conditions de travail des salariés de retour sur sites. L'entreprise, elle, reprend son allure de croisière dans la présentation des dossiers aux élus du Comité.

Orientations stratégiques au programme !

De DEF à la RCGP en passant malgré tout par le déconfinement progressif, encore une séance pleine de surprises.

Bonne lecture.



Sonia BANDERNE
Déléguée Syndicale
Centrale Adjointe,
Représentante
Syndicale **CFDT** au
CSEC

Orientations de la Direction Entreprise France (DEF).

DEF a généré un chiffre d'affaire de **4,7 milliards d'euros** à fin 2019, grâce aux **9 100 salariés** qui accompagnent au quotidien 43 000 entreprises, 400 000 PME et 2,1 millions de professionnels.

La **CFDT** regrette que DEF axe sa stratégie vers le client mais sans donner la **meilleure expérience client**, et encore moins pour les **salariés** qui sont pourtant les **premiers promoteurs d'Orange**. La **CFDT** rappelle à ce propos que le digital doit être au service de l'humain et non l'inverse. La **CFDT** s'interroge : comment la digitalisation va répondre parfaitement à une exigence client de plus en plus élevée en matière de personnalisation de la relation commerciale ? DEF affiche de bonnes volontés mais il est dommage qu'elle ne se donne pas les moyens de ses ambitions ! La **CFDT** pointe la complexité et le manque de fiabilité du Système d'Information qui empêche un travail efficace des salariés. La **CFDT** déplore que DEF ait **une vision extrêmement limitée de l'humain et de l'écologie ignorant le pacte du vivre ensemble**.

En résumé, si l'on écoute la direction, **tout va bien à DEF**, les indicateurs du baromètre salariés sont en hausse, le budget de rétribution est dépassé. La **CFDT** se demande dans quel monde parallèle vit la direction... Doit-on comprendre qu'avoir une mesure salariale pourrait faire oublier les conditions de travail ?

La CFDT revendique :

- De tirer des leçons des projets du passé. À titre d'exemple DELIVERY a engendré des difficultés pour les salariés sur lesquelles DEF n'a pas capitalisé
- L'amélioration des **conditions de travail**. Les processus sont complexes et les outils du SI le sont autant. Une approche par ajustements a ses limites. Le poste de travail est un véritable enjeu pour une meilleure expérience client et salarié.
- L'ouverture de **négociations/concertations** sur les projets de transformation. Le dialogue social permet de mesurer les effets de bord et les impacts humains. La **CFDT** demande des explications sur les projets de réorganisation. La **CFDT** regrette que la segmentation du marché Entreprise ne soit pas présentée aux élus afin d'en mesurer les impacts.
- Des **recrutements** pour faire face à l'augmentation de l'activité. La **CFDT** constate que le différentiel entrant-sortant est négatif, les alternants sont-ils devenus une variable d'ajustement ? La **CFDT** demande le maintien de toutes les compétences en interne et de ne plus laisser, voire abandonner, des pans entiers d'activités à la sous-traitance.
- Un **plan de formation** des salariés en adéquation avec l'exigence de plus en plus pointue des clients.
- Une **meilleure rétribution** des salariés qui contribuent à la réussite de DEF (PVM, PVV, PVC). Quelle que soit la structuration que prendra la PVV de demain, la **CFDT** sera attentive à l'**amélioration du pouvoir d'achat** des salariés.
- **L'égalité professionnelle**. Pourquoi, en moyenne les femmes gagnent quelques centaines d'euros de moins par rapport aux hommes ?
- Une **clarification des rôles** de DEF et des DO en matière de budget reconnaissance des compétences. Les salariés qui changent de poste doivent bénéficier d'un accompagnement humain et financier.



Hassan BENAZIZI
Élu au CSEE SCE



David GIRARD
Élu au CSEE DTSI

Les salariés d'Orange peuvent dès maintenant accéder à « AL'in », la **nouvelle plateforme locative** d'Action Logement (en remplacement du site e-logis) qui propose des logements sociaux.

Cette plateforme regroupe toutes les offres de logement proposées par les organismes bailleurs partenaires d'Action Logement Services.

Entièrement digitalisée, elle permet de :

- saisir intégralement une nouvelle demande de logement en ligne ;
- retrouver la demande de logement ;
- déposer les pièces justificatives facilement et rapidement ;
- visualiser les offres de logement auxquelles le salarié est éligible

Il est possible de **postuler directement** sur un logement. Une seule candidature est possible. Les délais de réponse seront beaucoup plus rapides quant à la constitution du dossier de demande, le choix du logement et la mise en concurrence lors des commissions d'attribution des bailleurs.

Le site permet aussi de **suivre en ligne** l'état d'avancement de la candidature.

Il est important de consulter ce site lors de la recherche de logement car c'est **le salarié qui est acteur de sa recherche**, qui postule et soumet une candidature.

Il est important de rappeler que 3 voire 4 candidatures seront soumises pour chaque logement disponible, que ces candidatures doivent être formulées dans le mois qui suit la mise à disposition, et **c'est le bailleur qui choisit** le locataire suivant des critères précis.

In'li.fr : l'offre locative dans le parc intermédiaire

- Pour les salariés à revenus moyens qui ne peuvent prétendre à un logement social et pour qui les loyers du parc privé sont trop élevés.
- Profitez d'une location moins chère, sans demande de garants, de caution, ou de frais de dossier.
- Pour faire votre demande de logement et accéder à l'ensemble de l'offre de logements intermédiaires du groupe Action Logement, rendez-vous sur inli.fr



Laurence MOREL-BERTRAND,
Élue au CSEE de la DOGNE

Présidente de la commission Logement du CSEC



Frédéric HUYGHE

Élu au CSEE DOGSE
Président de la
Commission ASC du CSEC

Le coin des ASC

Dans le #CSEC n°1, nous évoquons la complexité du démarrage de cette **période exceptionnelle et inédite**. Nous devrions revenir à une situation nominale dans les prochaines semaines. L'ouverture des premières prestations mutualisées a été lancée au début du mois de juin avec :

- Le catalogue Été (Vacances Enfants) ouvert jusqu'au 31 juillet 2020
- Les Prestations PAS Enfance et PAS Handicap ouvertes jusqu'au 31 décembre 2020 (pour rappel, les aides versées pourront être rétroactives dans la limite du 01 juillet 2019).

Concernant le QF, il est à noter que les QF 2019 ou 2020 seront **automatiquement** reportés permettant ainsi d'accéder immédiatement aux prestations mutualisées 2020. Pour les personnes n'ayant pas de QF 2019 ou 2020, ou ayant une situation qui nécessite une **actualisation** de leur QF, elles sont invitées à prendre contact directement avec leurs CSEE respectifs.

Orientations du domaine de la Relation Client Grand Public.

La Direction a présenté les grandes lignes de ses orientations pour développer la stratégie Engage 2025 sur le périmètre de la Relation Client Grand Public.

Ambition#1 : Réinventer notre leadership sur les réseaux Très Haut Débit (Fibre, 4G, 5G)

Ambition#2 : Accélérer la conquête de tous nos territoires de croissance (Services financiers, maison du futur)

Ambition#3 : Franchir un nouveau palier d'excellence pour tous nos clients (NPS)

Ambition#4 : Bâtir ensemble l'opérateur de demain, ses métiers, ses compétences (IA, Data, cyber sécurité)

L'excellence client est le fil conducteur de la relation client en 2020 avec un objectif de gain de 5 points du NPS.

Orientations du domaine de la Relation Client Grand Public (suite)...



Claudine PEUREUX

Élue au CSEE DOGNE



Michel SALDOU

Élu au CSEE DO IDF

Les élus **CFDT** se sont d'abord étonnés de ne voir **aucune analyse** des conséquences de la crise sanitaire. La direction nous indique alors que le Covid-19 a mis en exergue 3 points :

- Les citoyens considèrent les télécoms comme un **bien essentiel** avec un niveau d'exigence croissant. Un nouveau modèle est à imaginer notamment pendant les moments de « vérité » (panne, installation, déménagement, réclamation). Une réflexion sur l'accès à des spécialistes plus directe, mieux organisé est en cours.
- Les prises de RDV ont **décuplé**, avec des retours très positifs des clients et des salariés, plus sereins, plus apaisés et une meilleure prise en charge pour les clients sans attendre. Pour la **CFDT**, le modèle est à pérenniser et améliorer.
- Digital et commerce en ligne ont **explosé**, y compris chez nous avec l'achat de terminaux et d'accessoires multipliés par 2 durant la crise. Le digital va prendre plus d'importance, il faudra reconsidérer l'impact du digital dans nos dispositifs.



Jean-Paul LERAY

Élu au CSEE DOGO



Catherine FAUGEROUX

Élue au CSEE DOGO

ZOOM SUR LA STRATEGIE COMMERCIALE GRAND PUBLIC 2020



Adaptation des réseaux Distribution :

- 87 % des clients seront à 30 mn maxi d'un point de contact Orange
- La prise de RDV pour visite en boutique **sera la norme** : l'outil Prise de RDV sera amélioré pour permettre un RDV dans la journée et adapter le temps du RDV en fonction du motif indiqué
- Généralisation du programme « Sans attendre » à l'ensemble des boutiques, **basé sur l'accueil**, la file Express et le RDV personnalisé.
- Déploiement accéléré de la e-réservation et Click&Collect (réservation en ligne, paiement en boutique, disponibilité du produit sous 2h)
- Orange Bank : Projet de nouveaux produits autour de la famille (format de compte partagé entre membres de la famille) et paiement en plusieurs fois sans frais avec carte Premium.
- Simplification/automatisation de l'étiquetage des produits en libre-service
- La **CFDT** a revendiqué la mise en place d'une étiquette électronique auprès de chaque mobile en démo
- Plasma (planning) se perfectionnera. La **CFDT** s'est fait confirmer que le **RB reste le décideur** in fine dans l'élaboration des tableaux de service de son équipe.
- Prévisions : 9 fermetures, 8 extensions/relocalisations et 15 mises au concept, Et ce avec - 209 ETP* (Effectif en *Equivalent Temps Plein, 2 mi-temps = 1 effectif)

Adaptation des services clients :

- Les chatbots commerce, facture et assistance vont être enrichis
- Performances digitales boostées et automatisation pour augmenter l'autonomie des clients. Objectif : gagner 2,1 points d'actes commerciaux par le canal digital
- Des **communautés** d'experts devraient voir le jour, avec des « conseillers experts » spécialisés dans le domaine de l'installation, la panne, le déménagement, la réclamation. Ils poursuivront le mode de fonctionnement des experts AT Demain
- La **CFDT** a demandé que lui soit communiqué **la fiche de poste et la grille de compétences**
- Prévisions : baisse de 3.3 M d'appels entrants, baisse de 553 effectifs ETP*, stabilisation de la sous-traitance

De nouveaux outils sont en projet :

- New Basic,
- Portail Service Client pour **optimiser la distribution** des actes de Back Office N2
- Projet All IP permettra d'assurer l'acheminement des appels vers l'ensemble des plateaux téléphoniques,
- Modernisation du SVI Selfcare pour **favoriser l'autonomie** des clients
- Développement du messaging qui va progressivement remplacer l'e-chat, les mails et une partie des contacts téléphoniques, SMS conversationnel
- Remplacement de Dalember par Océane pour utilisation du même outil côté technique et service client

Adaptation de la rémunération :

Une refonte de la PVC est en réflexion. Pour la **CFDT** le système de part variable doit être **axé sur la qualité de service** en valorisant la satisfaction client et les actes de gestion de qualité. Ainsi, la performance commerciale et la satisfaction client doivent être **dissociées et valorisées de façon indépendante** l'une de l'autre. C'est selon nous **le seul moyen efficace** de prioriser la satisfaction client.

Reprise (poursuite ?) d'activité chez Orange.



**Céline
MARATA**
Élue au CSEE DOGSO

Le 23 juin 2020 dernier, un journal national titrait : « Dé confinement : le gouvernement s'apprête à alléger les règles en entreprise » et de poursuivre : « Muriel Pénicaud, la ministre du Travail, doit dévoiler cette semaine un nouveau protocole sanitaire pour les entreprises. Selon ce projet, le télétravail ne sera plus considéré comme la norme et la règle du "4 m² par salarié" sera remplacée par une simple distance d'un mètre ». C'est donc dans ce cadre qu'Orange a choisi de présenter **ses hypothèses de travail** aux élus du CSEC. Si ces hypothèses se confirmaient, la Direction annulerait sa décision de ne faire occuper qu'une position de travail sur deux sur site et autoriserait la réutilisation des salles de formation, en maintenant le port du masque si la distance d'un mètre ne pouvait être respectée. Toutefois les grandes manifestations **resteraient suspendues** jusqu'à fin août.

Concernant le télétravail, s'il n'est **plus la norme** à privilégier, Orange envisage que chacun puisse avoir l'occasion de **revenir quelques jours**, en juillet et août, sur son lieu de travail avant le retour définitif prévu en septembre. D'après la Direction « *Bien sûr on reste prudents avec le maintien des gestes barrières, et l'utilisation des masques. Côté approvisionnements, la situation est très équilibrée et on est en mesure d'avoir les réserves nécessaires.* » Côté boutiques, le « *protocole va évoluer en vue d'un retour progressif à une situation normale. On s'appuiera d'abord sur les gestes barrières et le maintien des équipements et matériels de protections : plexiglass, port du masque et de la visière en position d'accueil, gels, lingettes et produits virucides. Nous pourrions assouplir les protocoles de nettoyage des boutiques et certains points vis-à-vis des clients* ».



Le directeur « Retail et Services Clients » a également annoncé le **maintien de la prise de rendez-vous** clients en boutique ; il a décidé d'annuler la décision de poster un vigile à l'entrée de chaque boutique pour faire respecter les mesures de distanciation sociale. Les dispositifs éphémères, qui étaient à l'arrêt, pourront rouvrir à compter du 1^{er} juillet selon un protocole sanitaire qui a été établi et validé par le Service de Santé au Travail (SST).

Après avoir **refusé** aux membres de la plupart des Commissions Santé, Sécurité et Conditions de Travail de questionner les salariés, la Direction souhaite aujourd'hui faire un état des lieux du ressenti des salariés ayant télétravaillé, sur leurs conditions de travail pendant et après la période du confinement. Aura-t-on accès aux résultats de ce sondage a minima par métier, par statut et par établissement de Division ou de Direction Orange ? La réponse est : « *Il y aura un partage des résultats du sondage qui permettra de préparer la négociation télétravail qui s'ouvrira à la rentrée* »

Le Médecin Coordonnateur a quant à elle annoncé sa volonté **d'organiser une étude épidémiologique** baptisée « COrange », s'inscrivant dans le cadre de la Loi JARDÉ relative à l'encadrement des recherches sur l'être humain en vue du développement des connaissances biologiques ou médicales. L'objectif principal de cette étude serait de « connaître la prévalence des personnes ayant développé des anticorps face au SARS-CoV-2 ». Si ce projet est accepté par le Comité de Protection des Personnes (chargé d'émettre un avis préalable sur les conditions de validité de toute recherche impliquant la personne humaine, au regard des critères définis par l'article L 1123-7 du Code de la Santé Publique), il sera présenté et déployé auprès des personnels d'Orange

Pour la **CFDT**, l'ensemble des **hypothèses**, présentées en séance du CSEC le 23 juin dernier, doit être documenté pour faire l'objet d'échanges approfondis lors du prochain CSEC. Au-delà de l'épidémie Coronavirus, c'est bien le sujet des crises sanitaires (alimentaires, environnementales, santé publique, etc.) qui doit maintenant être **examiné**. Dans cette optique, la **CFDT** s'interroge sur l'**hypothétique** construction de futurs plans de continuité d'activités (PCA) au sein des directions métiers pour faire face à ces crises. Il sera important de déterminer le **cadre législatif et normatif** de ces travaux ainsi que les conditions de l'adaptation de ces PCA à la réalité des contraintes des équipes terrain, afin de s'inscrire dans le cadre de la loi du 17 janvier 2002 qui consacrait une nouvelle orientation de la prévention :

« **désormais l'employeur doit prévenir les atteintes à la santé physique et mentale du salarié** ».



Retrouvez ce tract et nos informations sur l'intranet / Espace syndicats et sur internet



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



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



http://twitter.com/CFDT_Orange