



Numéro Unique 3900 pour les Services Client Orange

Face à la multitude de numéros existants pour joindre les services Client Orange Grand Public, la **CFDT** ne peut que se réjouir et approuver cette **évolution** « numérique » qui simplifie le Parcours Client.



Pour autant, du point de vue de la **CFDT**, la phase de déploiement semble **un peu rapide** :

Pilote lancé le 10 mai, puis élargi le 24 mai, et début de la mise en place le 7 juillet. Soient 56 jours ouvrables, qui seront suivis de l'été et des congés estivaux.

Des bugs ont été constatés dans les **DO pilotes** ; même si toutes les remontées du Front et des Conseillers concernés sont prises en compte par le National, et que la situation s'améliore, pour la **CFDT** cela soulève de nombreuses questions, parmi lesquelles :

- Quand on pense à notre propre serveur interne 30 3000, qu'est-il prévu, comme solution de repli si la commande vocale est défaillante ?
Les tests ont permis de démontrer la fiabilité technique du système, selon la Direction.
- Qu'est-il programmé en termes de « formation/information » vers les Salariés concernés ? Par exemple, « Comment annoncer à un Client qui appelait un numéro gratuit (1014, 1013) que la **communication** est **désormais payante** après le temps d'attente ?
Cette question n'a pas fait l'objet d'une réponse formelle de la Direction en séance, mais le point a été pris en compte.
- Concernant l'amplitude horaire de 8h à 20h, est-il envisagé **d'élargir ou de réduire les plages horaires** d'ouverture de certains Services Client, tels que ceux fermant à 19h le samedi ?
La Direction affirme qu'aucun changement d'horaires n'accompagnera la mise en place du Numéro Unique ; si fermeture à 19h, ce sont les prestataires externes qui prennent le relais.
- La mise en place de ce Numéro Unique augure-t-elle d'un **futur rapprochement** des SCO et des UAT ?
*Réponse **catégorique** de la Direction : La fusion des SCO et des UAT n'est absolument pas à l'ordre du jour et n'est pas du tout prévue dans la démarche.*
- Et comment seront pris en compte les **multiples dysfonctionnements** constatés afin que les Conseillers et les Managers ne soient pas pénalisés dans les différents items de leur PVC ?
Pour la Direction, à première vue il n'y a pas d'impact sur la PVC, mais ce point est regardé avec attention et suivi avec les DO.



Par ailleurs, la **CFDT** interroge la Direction sur la **communication vers les salariés** et leurs représentants des DO partenaires, car nombre d'entre eux, notamment dans les DOM, mais également sur l'une des deux DO de métropole, semblent véritablement manquer d'informations sur ces pilotes.

La Direction reconnaît l'importance d'une communication interne de qualité dans la réussite d'un tel projet.

En conclusion, « 3900 = simplicité et efficacité ». Cette évolution emportant l'adhésion de la majorité des salariés des pilotes, la **CFDT** espère que cette transformation vers un Numéro Unique, sera rapidement assimilée par l'ensemble du personnel, **sans faire l'objet** de quelconques difficultés.

Philippe Schultz, élu au CE DO Est, Président de la commission Orange France du CCUES et Christelle Chevalin, élue au CE d'Orange Caraïbe SA



Service de Santé au Travail (SST)

Comme pour le rapport présenté l'année précédente, l'avant-propos de Mme PIRLOT (Médecin Coordinatrice d'Orange) constitue une partie aussi importante que le corps principal et réglementaire du texte.

Les analyses effectuées par l'entreprise à partir des informations de l'outil Sésame et des rapports individuels des médecins permettent d'avoir une **bonne appréciation de l'activité** du Service de Santé au Travail d'Orange et des **difficultés rencontrées** dans l'accomplissement de la mission de cette entité.

Pour la **CFDT**, les développements sur le sujet du taux de conformité des visites médicales mettent bien l'accent sur les difficultés rencontrées principalement dans la gestion des effectifs de médecins du travail, mais aussi pour leurs collaborateurs infirmiers et assistants. Il va être **de plus en plus délicat** d'aboutir pour les recrutements de médecins en France quand on sait que seulement 50% des postes offerts tous les ans aux étudiants pour la spécialisation « santé au travail » trouvent preneurs. La **CFDT** a conscience que **l'activité des médecins évolue** au fil des réformes vers une approche plus collective. Leur implication dans les démarches pluridisciplinaires, leur présence dans les instances de CHSCT, les **sollicitations individuelles**, les actions en milieu de travail, réduisent forcément le nombre de visites périodiques réalisées, qui reste l'indicateur principal retenu pour estimer l'activité d'un SST. La solution préconisée d'un allongement de la période entre 2 visites de 2 à 3 ans avec un entretien infirmier intermédiaire n'est **sans doute pas idéale**, sera-t-elle validée dans la demande d'agrément en cours de finalisation ?

Le second thème développé dans cet avant-propos est relatif à l'agilité mise en avant dans les postures que les salariés devraient déployer. La différence entre agilité du salarié et agilité de l'organisation est bien décrite et convient totalement à la **CFDT**. Nos interventions dans les différentes instances à tous niveaux indiquent à l'entreprise les difficultés liées à la digitalisation ou numérisation, terme que nous préférons utiliser, en particulier sur les dangers liés aux appétences différentes des salariés quant à leurs possibilités de mise à niveau nécessaire aux évolutions de l'organisation.

La **CFDT** estime qu'une **mutualisation régionale** des moyens permettrait peut-être une réponse différente aux difficultés liées aux manques d'effectifs. Ces difficultés sont relevées quasi unanimement par tous les rapports. Il faut noter la solidarité marquée par les médecins pour assurer la continuité de service auprès des salariés dans les cas de vacance prolongée d'un emploi. Il serait **regrettable** que l'entreprise se limite aux embauches minimales des médecins, infirmiers et assistants et ne mettent pas à leur disposition **les moyens indispensables**, humains et financiers, pour assurer un bon fonctionnement des SST. Le rapport de la plaque francilienne est assez explicite sur le sujet du fonctionnement : constat d'une **organisation disparate** entre les SST, écart sur les conditions d'embauche, de sectorisation, de rémunération, de rattachement. Une **organisation globale** est souhaitée avec une mutualisation des ressources clairement affichée.



Un autre point est présent régulièrement : **l'attention à porter aux managers de proximité** qui sont de plus en plus placés devant une gestion très délicate de leur équipe en diminution constante et des objectifs de production qui restent à un niveau élevé. On constate d'ailleurs une **augmentation des tâches opérationnelles** de ces managers pour permettre la réalisation des objectifs collectifs. Pour ce qui concerne les managers de managers, le danger vient d'une **coupure des réalités opérationnelles** du terrain.

En conclusion, la **CFDT** estime que, comme pour les autres entités de l'entreprise et dans l'optique du **renouvellement de l'agrément**, Orange doit se donner les moyens d'avoir un Service de Santé au Travail de qualité. Cela implique d'y effectuer les **recrutements nécessaires**

Jean-Paul Hatterer, élu au CE Fonctions Supports et Finances



Bilan Social 2015

Le premier chapitre de ce bilan social 2015, nous confirme que de **l'effectif social est en déflation** cette année encore et que les effectifs Equivalents

Temps Plein, représentatifs de la "force au travail" sont en baisse de 5,7%, par rapport à 2014, **diminution supérieure** de 1,5% de celle de l'année précédente.

On est donc bien sur une **période difficile**, où **un gros effort** est demandé aux salariés, et ce même si les engagements de recrutements ont été tenus par l'entreprise.

La **CFDT** note également que le taux de féminisation continue son inexorable **décroissance** et que l'âge moyen continue, de progresser, même si cette progression ralentit.

Si l'on fait le calcul sur les Equivalents Temps Plein, on s'aperçoit également que le nombre de cadres (classes Dbis à G) progresse encore pour atteindre plus de **49% des effectifs**. On pourrait s'en réjouir s'il s'agissait simplement du résultat de la politique de promotion. Mais ceci traduit surtout le **changement progressif des cœurs de métiers** exercés en interne, Orange développant chaque année un peu plus la sous-traitance. D'ailleurs, dans le même temps, les CDD augmentent de 4,8%, la sous-traitance de 5,7%, et l'intérim de 4,2%...

L'absentéisme global, est stable, en journées d'absence par salarié et si on se limite aux absences pour maladie il est même en augmentation sensible de 2%.

Si on regarde les chiffres dans le détail, on s'aperçoit que l'absentéisme pour maladie des personnels de la bande E donc l'encadrement, progresse de près de 11% et c'est la **seule catégorie** de personnel dont l'absentéisme pour maladie progresse dans ces proportions. Encore un peu plus dans le détail, on s'aperçoit que pour cette catégorie ce sont les absences de moins de 3 jours d'une part et de 31 à 90 jours d'autre part qui progressent **significativement**.

Il y a là un point de vigilance sur lequel la **CFDT** attire l'attention de la direction. Elle y voit un **rapport direct** avec les tensions sur la force au travail disponible et la **pression** qui s'exerce sur les managers.

La **CFDT** constate également que l'écart de **rémunération** Homme/Femme diminue mais très lentement de l'ordre de 0,28% par an. C'est évidemment mieux que rien, mais partant d'un écart de 8,34% en 2015, il faudra, à ce rythme, près de 30 ans pour avoir enfin **l'équité** dans ce domaine !

La **CFDT** note quelques informations positives que nous apporte ce bilan social :

- Le taux d'emploi de **travailleurs handicapés**, augmente cette année encore, même si nous supposons qu'une proportion non négligeable de cette embellie est due à la **reconnaissance handicap** que demandent certains salariés quand ils souhaitent opter pour le TSPH.
- Sur le chapitre 3, le TFRAC et le TGRAC diminuent, ce qui est une bonne nouvelle. Il y a donc des **accidents moins fréquents et globalement moins graves**.

Sur le chapitre 4, qui concerne la durée et l'aménagement du temps de travail, la **CFDT** note avec satisfaction que le nombre de salariés ayant opté pour le **télétravail** continue sa progression même si ce chiffre est largement sous-évalué.

Pour autant, le cumul des temps partiels et du télétravail induit un changement important dans la **vie des équipes**. Les managers doivent s'adapter à n'avoir leur collaborateurs que "certains jours" et pas d'autres. C'est un **changement de culture** important, qui peut être source de déstabilisation. Il y a là un point de vigilance.

À noter également qu'il n'y a pas eu, en 2015, de salariés concernés par des **expériences de transformation de l'organisation du travail** en vue d'en améliorer le contenu dans le cadre de l'accord signé le 7 juillet 2011, alors qu'il y en avait les deux années précédentes.

Un mot sur la formation (chapitre 5) pour noter la **réduction continue** des sommes allouées, à 6,10 % de la masse salariale, même si l'effort d'Orange dans ce domaine **reste conséquent**.

La proportion du nombre de salariés formés est par contre en **nette baisse**. La base prise en compte pour le calcul a changé en 2015 mais même à périmètre constant, la baisse est importante.

Enfin, la **CFDT** a été interpellée par **l'indicateur 613**, qui indique que le nombre de réunions avec les représentants du personnel a baissé de près de 10% en 2015 alors qu'il était stable jusque-là avec notamment une baisse de près de 14% des **réunions avec les délégués syndicaux locaux**.

Dans l'ensemble donc, un bilan social **mi-figue, mi-raisin**. L'avis de la **CFDT** l'est aussi, ce pourquoi nous nous sommes abstenus lors du rendu d'avis.

Pascal Thiéry, élu au CE de la DO Sud



Généralisation de COME pour les offres mobile et convergence du domaine Entreprises



Les élus du CCUES ont été consultés sur la **généralisation de COME** pour les offres mobiles et convergence du domaine entreprises porté par les clients PRO/PME/E. Dès 2012, le projet COME visait au travers d'un SI, la Convergence du Marché Entreprise, autrement dit « **un seul SI pour tous** ».

COME devait être aussi « **le SI de demain** ». Il était censé révolutionner la position de travail d'absolument tous les utilisateurs, améliorer la façon de travailler de l'entreprise.

On se souvient du dessin animé de présentation du programme COME, représentant des salariés de divers métiers enchantés et un client heureux. A ce jour, **qu'en est-il ?** À la veille de ce que l'entreprise nomme la « généralisation », COME est-il devenu ce qu'on attendait de lui : « un SI pour tous » ?

La réponse est non ! Certains collègues des AE, qui auront la primeur d'avoir COME sur leur position de travail utiliseront l'outil mais **très rarement**, car très peu de leurs clients en portefeuille seront gérés dans COME. D'autres encore, ne l'utiliseront pas du tout, puisque les offres et les clients dont ils s'occupent sur ce marché ne seront finalement pas intégrés dans COME.

De ce fait, la **CFDT** s'interroge sur **l'opportunité de déployer** dans l'immédiat COME dans les AE. Au niveau du SI, on relève **plusieurs difficultés**, déjà le temps de saisie, il est **doublé voir triplé !** Chaque page de COME détient une quinzaine d'onglets sur lesquels l'utilisateur doit intervenir pour saisir sa commande. Une application qui **ne remplace pas des applications** mais qui en rajoute ! On est loin du gain de temps souhaité. Côté ergonomie, on peut également citer les 15 onglets à passer en revue, représentatifs de la lourdeur de l'applicatif.

Nous doutons à présent que ce SI améliore la position de travail des utilisateurs. Il faudrait aussi que cet outil révolutionnaire s'adapte à nos clients, prenons l'exemple d'un client qui déménage : Le conseiller peut effectuer le déménagement mais si le client souhaite des options voir changer son offre, **l'application ne le permet pas !** On génère une **insatisfaction client**. Au niveau de la formation et du soutien, les salariés ont peur d'être en difficulté. Certains collègues exercent ces deux missions à la fois, **nous craignons des tensions** dans leur activité à l'arrivée de COME : la **CFDT** souhaite une cartographie globale pour chaque site du nombre de formateurs et de soutiens pendant la formation puis après la formation, pour vérifier que les salariés concernés seront en capacité d'exercer les activités de soutien habituelles. Les ASCOM seraient les pilotes de saisie, tout va reposer sur eux de la saisie du devis à la prise de commande. Cette mise en place va **augmenter leur charge de travail**. On manque actuellement de ressources, les **effectifs se réduisent**, beaucoup de départs n'ont pas été remplacés.

Pour la **CFDT**, au vu des dossiers présentés et des remontées terrain, ce nouveau SI transformera **l'organisation du travail au sens large**, les périmètres d'intervention de chacun, des métiers, voire les fiches de poste, et répartit différemment la charge de travail des salariés. La **GPEC de DEF** aurait donc dû être réinterrogée, des ressources supplémentaires seront nécessaires dans plusieurs services. Autres problématiques et non des moindres, les **risques psychosociaux** se cumulent, les grands projets arrivent **tous en même temps**. DELIVERY, la PVC PRO/PME, la reprise des appels 706 par le 1016 PME. Les risques psychosociaux ont été évalués par le groupe pluridisciplinaire de la direction lors des entretiens sur les sites de Poncelet (1016 PME) Tarbes (expertise OOPP) et Metz (pilotage). Le déploiement de COME va **réorganiser toute la chaîne de commande**, les salariés vont subir ce changement et le niveau de stress lié à l'évolution est accentué par le manque d'intuitivité et la complexité de l'outil. Ceci effraie les salariés, certains pensent ne pas pouvoir suivre autant de changements, d'autres pensent **quitter le marché entreprise** pour éviter toutes ces complications. Au niveau de DEF, le **cumul des projets structurants** majeurs DELIVERY, la PVC PRO/PME, la reprise des appels 706 ne simplifie pas la montée en compétence des salariés. En conclusion, pour la **CFDT**, **tout se fait dans l'urgence** : certes l'outil a coûté **270 millions** d'euros, le retour sur investissement est attendu depuis longtemps, mais il pourrait coûter beaucoup plus cher à l'entreprise car les conditions de travail qu'il engendre sont **détériorées** et que l'outil n'apporte que peu d'effet positif sur le client.

Pour la **CFDT**, au-delà des « sourires » à venir deux fois par an, le déploiement rapide de COME à ce stade est un **risque majeur** si ce qui est mis en place aujourd'hui, **n'améliore en aucun cas les conditions de travail**. Pour toutes ces raisons, en l'état actuel des choses, la **CFDT** ne peut rendre qu'un **avis négatif** sur ce dossier.

Michel Saldou, élu au CE de la DO Île de France et Laurence Morel, élue au CE de la DO Nord de France

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



Avec notre Webzine, retrouvez le point de vue CFDT sur l'actualité d'Orange
Inscrivez-vous ! contact@cfdt-orange.fr