

Au programme

SOMMAIRE

Un maigre Rapport d'Activité : Une opacité inacceptable !	1
Arrêts d'exploitation : Orange continu son ménage en AD !	1
Boutique de Nice Médecin : un chantier à venir !	1
FTTO & FTTE : Une livraison sous tension !	2
DUERP : Sécurité et prévention en question !	2

Un maigre Rapport d'Activité : Une opacité inacceptable !

Comme de coutume, la Direction nous présente son rapport trimestriel des activités T3 et T4 2024 : Marché Grand Public, Marché ProPME, Marché E, Intervention, RSE. Cependant, ce rapport aurait mérité une présentation en commission CSEE, ce qui n'a pas été le cas. A noter la baisse des interventions en lien avec la baisse du parc cuivre ; sachant que la fibre génère moins de SAV. Un chiffre d'affaires en baisse sur l'A2P GSE et sur le marché Entreprises.

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la DO GSE font face à une double discrimination : intergénérationnelle (par rapport aux rapports des mandatures précédentes) et inter-directionnelle (par rapport aux autres DO). Le peu de données fournies dans le rapport d'activité de la DO GSE ne permet pas une lecture claire de ses performances. Pire, les informations disponibles sont souvent incomplètes, discontinues et présentées sous des formats hétérogènes, rendant toute analyse fiable et comparée dans le temps quasiment impossible.

Ce manque de transparence est particulièrement préoccupant. Sans une vision complète, incluant tous les canaux de vente, le détail des parcs et des offres, les élus ne peuvent ni évaluer la pertinence de la stratégie (Libellule par exemple) ni mesurer ses conséquences sur nos performances.

Les élus CFE-CGC Orange refusent que cette opacité devienne la norme et exigent un accès intégral aux informations économiques de la DO, indispensables à la défense des intérêts des salariés que nous représentons !

Arrêts d'exploitation : Orange continu son ménage en AD !

Depuis le début du plan Libellule, nous avons comptés 20 fermetures de boutique entre les deux AD de la DOGSE (ADRAA, ADSE) auxquelles viendront s'ajouter 3 nouvelles

victimes : Aubière, Draguignan et Vienne, qui à leur tour, iront chez Orange Store en septembre 2025.

Cependant, toujours pas de boutique Expérience à l'horizon. Pire que ça, plus de 2 ans après le déploiement du plan ; la Direction revient avec le bilan de ce projet qui visait à réinventer les boutiques en un modèle premium. Et malgré des investissements dépassant 2,4 millions d'euros pour des POCs, les résultats restent mitigés, comme en témoigne le bilan des cinq expériences pilotes mises en place entre 2023 et 2024 et présenté en séance du CSEC en date du 14 janvier 2025.

Analyse de la CFE-CGC

Les objectifs annoncés par la Direction dans le plan Libellule ; amélioration de la satisfaction client, optimisation des performances économiques et renforcement du leadership, se heurtent à de nombreux obstacles : perte de parts de marché, relais de croissance peu convaincants, résultats mitigés des POC "Orange Expérience" et absence de projection détaillée à 2026.

Les fermetures prévues en 2025 des boutiques d'Aubière, Draguignan et Vienne illustrent ces difficultés. Chacune a un profil spécifique qui nécessite une analyse approfondie de ses impacts économiques et sociaux. Pourtant la Direction s'obstine à n'en faire qu'un seul projet qui se limite aux deux mots « Arrêt d'Exploitation ».

Mais face aux difficultés croissantes de la Direction à reclasser les salariés des boutiques migrées chez Orange Store. Il y a fort à parier qu'à partir de janvier 2026, le rythme des migrations ralentira, voire s'arrêtera. Une bonne nouvelle pour les boutiques AD et leurs salariés, mais qui révèle surtout l'échec d'une politique de distribution sans cap ni valeur, mettant en péril notre modèle jour après jour...

Boutique de Nice Médecin : un chantier à venir !

Une mise au concept Smart Store qui permettra aussi l'amélioration de la sécurité de la boutique. La fermeture de la boutique pour travaux est prévue du 19 juillet au 13 septembre 2025. Les salariés seront partagés entre l'entraide

et la boutique éphémère qui sera créée à Nice Étoile, le long des travaux pour assurer la continuité des activités.

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC Orange soutiennent les initiatives visant à renforcer les conditions de travail des salariés des AD et à optimiser l'accueil client en boutique. Néanmoins, nous maintenons une vigilance accrue concernant :

- L'adaptation des plannings pendant les phases de travaux, afin de prévenir toute dégradation des conditions de travail ;
- Les contraintes logistiques liées aux délais de déplacement des salariés volontaires réaffectés dans d'autres boutiques du secteur.

La Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) a été spécifiquement saisie pour évaluer les risques psycho-sociaux et organisationnels découlant de ce projet.

FTTO & FTTE : Une livraison sous tension

Le projet vise à adapter le processus de livraison des offres FTTO & FTTE en optimisant l'organisation des interventions. Il repose sur la création d'un binôme technicien/chargé d'affaires, la séparation des travaux entre domaine public et privé, et la centralisation de la relation client.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC Orange dénonce une réorganisation précipitée des métiers techniques, qui ignore les impacts sur les conditions de travail et les contrats. Elle exige une consultation formelle, une étude d'impact par la CSSCT, ainsi que la mise à jour des documents réglementaires tels que les fiches de poste et les DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels).

La CFE-CGC Orange critique également l'absence d'audits parcours clients généralisés et l'absence de retours d'expérience malgré des réussites plébiscitées par la Direction sur d'autres UCI. Le dossier, présenté en CSEE de la DOGSE, n'est pas conforme à celui présenté au CSEC. Et notre CSEE n'a jamais été consulté dessus.

Les changements de métiers équivalent à une fermeture/ouverture de services, nécessitant l'application des accords de 2010, mais aucun volet RH n'est prévu, ce qui inquiète les techniciens seniors qui refusent de former les sous-traitants sans contrepartie. Enfin, ce projet reflète une urgence face au taux de churn élevé et aux pertes de chiffre d'affaires, malgré nos alertes répétées sur la sous-traitance défailillante.



DUERP : Sécurité et prévention en question

Les élus CFE-CGC Orange ont voté contre le DUERP, dénonçant l'absence de données essentielles pour évaluer les risques professionnels, notamment les arrêts maladie et accidents du travail, ni comptabilisés ni analysés. Les fiches d'entreprise sont rarement présentées en CSSCT et absentes des bilans HSCT. De plus, les groupes d'expression libre, prévus par les accords de 2010 sur les RPS, ne sont ni organisés ni intégrés aux bilans.

L'enquête SECAFI de 2021 avait pourtant mis en évidence un défaut de maîtrise des indicateurs RPS (grille GOLLAC). Mais aucune action n'a été mise en place dans les PAPRI Pact, la direction ayant conditionné toute évolution à une corrélation avec les bilans de la médecine du travail... que nous attendons toujours depuis 2023 !

Par ailleurs, la différenciation des sexes dans les DUERP, obligatoire depuis 2014, reste en suspens. Un audit VERITAS a révélé des failles dans le SMSST vis-à-vis de la norme ISO 45001, notamment sur la qualité des DUERP.

Le déploiement de l'outil SAFETY devrait permettre d'harmoniser les pratiques, d'intégrer la charge de travail et de libérer du temps aux préventeurs pour le terrain. Les élus CFE-CGC Orange espèrent que l'enquête 2024 apportera enfin une évaluation correcte des RPS.

En l'état, ces DUERP ne sont ni conformes à la loi, ni représentatifs de la réalité des salariés. Impossible de les valider !



CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !

Vos représentants

Safa Gragueb-Chatti	N' Gaide Alassane
Valérie Grange	Soumia Buttay
Younesse Bouzahzah	Malika Bekouche
Vanina Fournel	Philippe Drouet
Florence Ollagnon	Jérôme Massard
Jean Foulrier	Sahra Benabas



Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaire CFECGC

