

SOMMAIRE

DSCE : Projet d'évolution de la Direction de l'Expérience Client	1
USC IDF Orientations 2024 – 2025	2
Fermeture du cabinet médical Vaugirard et déménagement de l'équipe de Services de Santé au Travail	3
Parnasse : Intégration d'une prime exceptionnelle au SGB des salariés non-cadres	4
Restauration : Bilan 2023	5

DSCE : PROJET D'ÉVOLUTION DE LA DIRECTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

✓ Information

L'évolution de la Direction de l'Expérience Client (DEC) au sein de la Direction Service Clients Entreprises (DSCE) s'articule autour de 3 axes :

▪ Disparition de la Fabrique

L'équipe opérationnelle - 14 Responsables Affaire Clients (RAC), 9 Techniciens Service Clients (TSC) et 1 manager, soit 24 salariés – quitte la DEC pour rejoindre la Direction Production Entreprises (DPE).

Les RAC doivent être répartis au sein de 3 équipes Production sur la zone Grand Sud Est (GSE). Leur activité est déjà composée à 60% d'entraide vers ce département. Les TSC constitueront une équipe à part entière, également rattachée à la Production sur la zone GSE.

L'équipe Projets - 4 chefs de projets, 4 spécialistes techniques, 5 spécialistes parcours clients et 1 manager, spécialiste de la Production – reste au sein de la DEC.

▪ Disparition de la Direction Soutien et Professionnalisation

L'équipe est réduite aux 6 soutiens nationaux qui sont rattachés directement à la DEC. Le poste de Directeur de l'équipe Soutien National est supprimé.

▪ Rééquilibrage d'activités entre la Direction des Processus & Amélioration Continue et la Direction Culture Client & Ecoute Salarié

La Direction Culture Client & Ecoute Salarié est renommée Direction Transformation Expérience Client. Elle est composée des 8 Chefs de Projet Transformation en transfert de la Direction des Processus & Amélioration Continue (DPAC), des 2 Chefs de Projet I.A et du Responsable Professionnalisation de l'ex-Direction Soutien & Professionnalisation. Le responsable Communication Ecrite reste en place. Les 3 Responsables Digitalisation rejoindront l'Equipe Projets de la DEC.

La DPAC accueille les 8 Responsables Ecoute Client & Salarié ainsi que le Responsable Performance Escalade de l'ex-Direction Culture Client & Ecoute Salarié. Les 8 Responsables Nationaux de Processus, les 2 Responsables Système Management Qualité Environnement et le Responsable Amélioration Continue restent en poste.

Analyse de la CFE-CGC Orange

La DEC a tenté de faire passer ce dossier « en douce » par une simple présentation en Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) le 07 mai dernier. Un dossier de 10 pages pour une mise en œuvre au 01 juillet !!

Cette réorganisation touche 92 salariés répartis sur 11 sites en France. Elle a mobilisé l'attention de vos élus CFE-CGC Orange. Son instruction lors de ce CSEE de juillet est à la limite du délit d'entrave. Une fois de plus, c'est le manque total de considération et de respect à l'encontre des salariés qui s'illustre et qui a conduit les Organisations Syndicales (O.S) à demander à la Direction de revoir sa copie et de préciser ses intentions en mandatant une CSSCT. Le rapport qui en sera issu et le dossier retravaillé sont à l'ordre du jour du CSEE du prochain mois de Septembre.

Si certaines évolutions ont du sens, telles que le rapprochement de l'équipe opérationnelle de la Fabrique et la DPE, par exemple, quels choix, quelles garanties, quel accompagnement sont offerts aux salariés ?

Pourquoi affirmer qu'il n'y a aucun changement de métier et prévoir un Plan de Développement des Compétences d'1 an ?

Pourquoi autant vanter les qualités de l'Intelligence Artificielle (I.A)? Pour remplacer les RAC ? Quand la question est posée, la DEC nous assure que le sujet n'est pas d'actualité et que rien n'est en place. Or, le call salariés du 16 juin indique tout le contraire. 2 chefs de projet y sont même dédiés à 100% et la Direction des Processus l'intègre ... De qui se moque-t-on ?

Moins de 2 ans après la mise en œuvre d'ATE, c'est encore et toujours la grande valse des (ré)affectations sous tableaux Excel.

La pression sociale s'accroît, les attendus ne sont pas au rendez-vous, ni pour les clients, ni pour les personnels, mais la DEC nous présente cette énième réorganisation comme LA solution miracle... Un mirage, plutôt ! On en connaît déjà le résultat ...

Dans la même (absence de) logique et cohérence, c'est le démantèlement complet de la Direction du Soutien et de la Professionnalisation qui est programmé. Ne soyons pas naïfs : sans connaître la réalité du terrain, la moitié du département est déjà redispachée ailleurs et ce n'est pas fini...

USC IDF : ORIENTATIONS 2024 – 2025

Le dossier présente les enjeux 2024 – 2025 pour l'USC (Unité de Service Clients) Ile De France et la poursuite des transformations engagées depuis 2022.

Dans un contexte de marché concurrentiel et des usages clients en constante évolution, la volonté est de positionner l'USC IDF dans une dynamique d'anticipation, d'évolution et d'adaptation permanente et l'accent est mis sur le développement des compétences des salariés de l'USC.

La compétence multi-univers et la polyvalence des Conseillers et Spécialistes ainsi que les évolutions technologiques devront servir l'objectif d'efficacité opérationnelle.

La Data (digitalisation) et l'Intelligence Artificielle (I.A) sont les 1ères briques de la transformation de la Relation Relation Client à horizon 2028 :

- Simplification des parcours clients et fluidité de traitement multicanal de leur demandes grâce à l'I.A générative (l'I.A générative est capable de générer du texte, des images, des vidéos ou d'autres médias en réponse à des requêtes).
- Mise en place d'une assistance digitale au moyen d'un nouveau chatbot (assistant virtuel simulant une conversation exploitant une IA générative) pour remplacer le renvoi vers des FAQ.
- De nouveaux outils pour les conseillers facilitant l'accès aux procédures pour des réponses clients plus rapides et efficaces.

L'amélioration attendue de la qualité de service et de l'efficacité opérationnelle, la simplification et l'automatisation des tâches par l'IA, la progression de la digitalisation en lien avec la transformation des comportements client : les flux d'appels en Service Clients continueront de décroître.

En outre, les activités de l'USC sont aussi impactées par l'évolution des effectifs due principalement aux dernières entrées de salariés dans les dispositifs TPS de fin 2022 et début 2023 qui seront mesurées cette année et en 2025.

Enfin, sur 2024 et 2025, l'USC IDF vit également des changements immobiliers :

- Poursuite de la modernisation du site Philippe Auguste (Paris 11) avec emménagement sur les espaces réaménagés prévu au S2 2026 (certaines équipes seront temporairement délocalisées sur le site Diderot durant les prochains travaux).
- Fermeture du site Saint-Maur (94) en 2025. Les salariés USC IDF rejoindront au choix les sites Noisy Mont d'Est (93) ou Philippe Auguste.
- Fermeture du site Maillot (Paris 17) au T1 2025, les salariés seront localisés sur le site Auteuil-Jasmin (Paris 16).

Analyse de la CFE-CGC Orange

En 2023, le marché télécom a connu 2 tendances marquantes : un ralentissement de la croissance et une

surperformance des acteurs pratiquant des prix bas (Free et MVNO). Orange, elle, mise sur un modèle de croissance centré sur les montées en valeur et affiche son ambition d'augmenter son Chiffre d'Affaires de 300 millions € en 2024 avec, notamment des augmentations de prix ciblées, le lancement de nouvelles offres (Haut Débit, TV Connectée ...) ou encore l'objectif de stabiliser son parc clients par la vente d'équipements.

Avec le contexte inflationniste actuel, la CFE-CGC Orange se demande comment Orange pourra concilier augmentation de tarifs et satisfaction client, stabilisation de parc et potentielles demandes de résiliation que les augmentations tarifaires prévues pourraient engendrer chez nos clients...

Quel avenir pour les salariés et les métiers de l'USC alors que l'automatisation, la digitalisation, la mutualisation, le recours à l'Intelligence Artificielle ne font que confirmer la baisse continue des effectifs ?

FERMETURE DU CABINET MÉDICAL VAUGIRARD ET DÉMÉNAGEMENT DE L'ÉQUIPE DE SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL

✓ Information

Le projet *Vaugirard* consiste à libérer le site Vaugirard (Paris 15) au T1 2025 et à relocaliser les 9 salariés de ce site (hors salariés éloignés du service et TPS, chacun au nombre de 1) sur les cabinets médicaux déjà existants d'Arcueil, Bridge et Gardens à fin 2024 selon les choix qu'ils ont émis.

Le projet s'inscrit dans le cadre des orientations du Schéma Directeur Immobilier Territorial (SDIT) DO IDF mis à jour en mai 2024.

Les 9 salariés concernés sont 1 assistant médical, 4 infirmiers en Santé au Travail et 4 médecins du travail.

Les différents échanges entre les Organisations Syndicales (O.S) et l'équipe médicale Vaugirard ont révélé la souffrance de ces salariés – eux-mêmes garants de la préservation de notre santé à tous ! - face à ce projet : «rester à l'écoute des salariés toute la

journée quand on ne va pas bien soi-même, c'est compliqué... ». En effet, le ressenti est que ce déménagement est géré dans l'urgence (le SDIT 2023 indiquait la pérennité du site Vaugirard à horizon 2027), sans égard pour l'équipe qui évolue jusqu'alors dans un collectif de travail épanouissant et l'incertitude de retrouver un environnement de travail aussi enthousiasmant et serein est source de grand stress et d'amertume (collectif « cassé »), même si les équipes de Santé au Travail déjà en place accueillent très favorablement l'arrivée de nouveaux confrères et collègues.

Au-delà du rétro-planning jugé difficilement tenable, « violent et brutal », comme l'ont exprimé certains salariés, les O.S présentes ont estimé plusieurs sujets insuffisamment pris en charge, tels que :

- L'obligation faite à l'équipe médicale de gérer elle-même le transfert des 3000 dossiers médicaux (tous en format papier).
- La non prise en compte de l'impact sur les temps de trajet domicile/travail des salariés disposant de véhicules de service et le calcul théorique de cet impact pour les salariés utilisant d'autres moyens de transport (transports en commun, véhicule personnel par exemple).
- L'absence de Groupe de Prévention Pluridisciplinaire (GPP), comme il en existe sur chaque projet de déménagement et/ou fermeture de site.
- La concomitance (qualifiée de « circonstancielle » par la Direction) de ce déménagement avec la réorganisation de la gouvernance du Service de Prévention et Santé au Travail (SPST) consistant à centraliser le SPST par le rattachement des équipes médicales à une seule direction – nationale - qui sera mise en application dès janvier 2025.
- La possible dégradation des conditions de travail de ces salariés (pas souhaitée, mais pas exclue car question de ressenti pour la Direction...).
- La nouvelle charge de travail induite par l'augmentation du nombre de salariés à suivre par les équipes.

Devant les inquiétudes, les risques forts de Risques Psycho-Sociaux (RPS) et les désaccords profonds suscités par le dossier tel qu'instruit, les élus, toutes O.S confondues, ont obtenu le mandatement d'une Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et le report de la consultation (vote) du dossier de Septembre à Octobre 2024.

La Direction a pris l'engagement de l'analyse des cas individuels, de l'organisation de visites et de « vis ma vie » sur les nouveaux cabinets médicaux.

PARNASSE : INTÉGRATION D'UNE PRIME EXCEPTIONNELLE AU SGB DES SALARIÉS NON-CADRES

✓ Information

Dans le cadre de la création de Parnasse en 2007, la Direction avait décidé le versement d'une prime exceptionnelle de 750 € bruts pour les CDI non-cadres afin de récompenser leur engagement, leur disponibilité et leur respect de la posture à tenir pour délivrer la promesse de service haut de gamme de Parnasse.

Les modalités d'attribution de primes exceptionnelles par le Groupe ayant évolué, Parnasse a décidé de se conformer aux règles de l'Entreprise. Ainsi, cette prime jusqu'à présent versée en 2 fois (500€ bruts en janvier et 250 € bruts en juillet) aux 32 salariés non-cadres (techniciens et attachés clients) de l'entité est supprimée pour être intégrée à leur Salaire Global de Base (SGB) dès janvier 2025.

L'intégration de cette prime au SGB impacte favorablement l'augmentation individuelle annuelle et est prise en compte dans le calcul de la participation et de l'intéressement, elle reste aussi acquise en cas de mobilité sortante.

Enfin, elle offre aux managers la possibilité de reconnaître les actions et contributions particulières d'un collaborateur et de déclencher l'attribution d'une prime exceptionnelle comme pour tout salarié du Groupe. Cette mécanique était, de fait, auparavant occultée.

Les salariés concernés seront informés dans un 1^{er} temps en réunion d'équipe puis par courrier individuel en Septembre. Une notification individuelle indiquant le nouveau SGB au 0101/2024 leur sera remise en main propre.

RESTAURATION : BILAN 2023

✓ Information

La restauration est une Activité Sociale et Culturelle (ASC) dépendant des Comités Sociaux et Économiques d'Établissement (CSEE). Les CSEE où la CFE-CGC Orange est majoritaire gèrent directement l'activité, à l'inverse, les autres CSEE en délèguent entièrement la gestion à l'entreprise.

L'offre se décline sous 2 modes :

- La restauration collective avec les restaurants Orange, gérés par la Direction Déléguée de la Restauration (DDR) et les Restaurants Inter-Entreprises (RIE) et les Restaurants Inter-Administratifs gérés par d'autres structures.
- La restauration individuelle avec les Titres Restaurants (TR) lorsqu'il n'y a pas de restauration collective et pour les télétravailleurs réguliers sous avenant de télétravail.

Un appel d'offres a été lancé au S1 2024, les nouveaux fournisseurs seront mis en place au plus tard le 01/10. Les contrôles sur l'attribution des TR seront renforcés.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous militons pour que chacun d'entre vous puisse choisir librement entre Titres-Restaurant, subvention en restaurant d'entreprise ou un mix des 2 et que chacun puisse bénéficier d'un repas subventionné pour 100% des jours travaillés, aussi bien sur site qu' à domicile. C'est le cas depuis de nombreuses années pour les salariés dont nous sommes majoritaires au sein de leur CSEE (OFS ou SCE, par exemple).

Nous sommes favorables à ce que vous puissiez payer votre repas en restaurant d'entreprise avec vos Titres-Restaurant et que les droits d'admission (qui résultent d'une répartition des frais fixes de gestion de la restauration) soient supprimés.

Nous faisons de nombreuses propositions. Nous sommes ouverts au dialogue avec la Direction et les autres Organisations Syndicales, car des solutions existent pour pérenniser l'offre de restauration collective et vous offrir des tarifs justes et non dissuasifs.

l'Essentiel du CSE DO IDF – 14/08/2024 - 5

Prochain CSEE : 24, 25 & 26 septembre 2024

VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE

Elus CSE

DE IDF : Cyril CORDIER
DE IDF : Peggy GAILAN
DE IDF : Philippe PECQUET
DSCE IDF : Antony MAHIEU
DSCE IDF : Stéphane LIOGER
DSCE IDF : Cindy TEDESCHI
UCI IDF : Samira KALA
USC IDF : Valérie VIART

Elus CSE Suppléants

AD IDF : Christelle LACHAUD
DE IDF : Frédéric DESPRES
DE IDF : Luc REDUREAU
DE IDF : Christelle CAMUS
DSCE IDF : Latifa BOUMEHRAZ
DSCE IDF : Laurent MARTIN
DSCE IDF : Sophie MOLINES
UCI IDF : James LAMBERT

Commissions CSEE

Emploi & Formation : Jef BONNO
Egalité Pro : Samira KALA, Géraldine PUILLANDRE & Peggy GAILAN
Handicap : Sophie MOLINES, Emmanuel PARMENTIER & Béatrice KLAJA
ASC : Frédéric VAN DE CASTIJE
Restauration : Jésus RONDON & Marie-France SOARES
Marchés : Philippe PECQUET & Cyril CORDIER
Projets Economie Evolution des marchés : Vincent GALLO, François BRACHET & Rémi COTTARD

Représentant Syndical : François BRACHET



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/do-idf/>

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

