

SOMMAIRE

Qualité de Vie et Conditions de Travail : Le plan d'action en question..... 1
 Expertise sur l'évolution de l'Organisation des Directions d'Orange France..... 1
 Emploi : Perspectives, Formation et Intelligence Artificielle..... 2
 Transfert d'activités RH d'OFS vers DTSI 2

Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) : le plan d'action de la direction en question

Vos représentants du personnel ont mené entre le 27 juin et le 17 juillet 2024 une enquête sur la qualité de vie et conditions de travail (QVCT). Près de 1000 salariés ont répondu et l'ensemble des items QVCT continuent de se dégrader :

1 répondant sur 3 n'est pas satisfait de sa situation professionnelle à OFS

Plus de 8 salariés sur 10 jugent les effets du travail en flex office négativement :

L'engagement des salariés d'OFS recule de 6 points par rapport à l'année précédente...

Pour répondre à la dégradation de la qualité de vie et conditions de travail sur OFS, la direction présente un « plan d'action ». Il tient en 3 points succincts

La Charge de travail : mise en place d'ateliers sur ce thème pour les managers, formations sur l'autorégulation, météo anonyme...

Les Conditions de travail : diffusion d'informations sur les Trouble Musculo Squelettique chartre du bien vivre ensemble, calls salariés sur le télétravail ...

La Discrimination : envoi aux salariés de newsletters ...

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC du CSE OFS déplorent une nouvelle fois le manque d'ambition et l'absence de moyens alloués par la Direction à son plan d'action :

- ⇒ Des actions non détaillées sans objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs
- ⇒ Aucune mesure de prévention primaire afin de combattre le risque à sa source (par exemple la mise à disposition d'écrans déportés, de souris ergonomiques pour les télétravailleurs, l'adaptation des objectifs d'entreprise aux effectifs mobilisés etc...).
- ⇒ Aucun budget dédié aux actions d'amélioration de la QVCT
- ⇒ Des actions qui reposent uniquement sur « la bonne volonté » et la capacité d'adaptation des salariés à leur charge de travail, sans tenir compte de la santé au sens de [l'article L.4121-3](#).

Pour la CFE-CGC, la direction OFS doit adapter le travail aux salariés et non l'inverse !

Les élus du CSEE ont formalisé un tableau des « actions » évoquées en séance. Ils demandent à la Direction OFS de le compléter sous 15 jours avec des **indicateurs chiffrés, les objectifs visés, les porteurs et les échéances**.

Expertise libre du CSEE OFS sur l'Evolution de l'organisation des Directions d'Orange France

Ce projet de réorganisation de l'Etat major d'Orange France est mis en œuvre depuis juillet 2024. Il concerne **12 000 salariés en France** dont près de 3000 collègues pour OFS.

Malgré son ampleur et les adaptations spécifiques au périmètre OFS, la direction a refusé d'informer les représentants du personnel du périmètre. Ces derniers ont donc fait le choix d'une expertise libre, 6 mois après le déploiement, afin **d'analyser les impacts de la mise en œuvre des Directions Nationales Orange France**.

Ce que dit l'expertise ?

Création, changements de directions ...

Les évolutions de directions doivent favoriser la croissance, le développement du chiffre d'affaires et l'excellence du service. Pour servir cet objectif, La Direction de l'Expérience Clients (DEC), 600 salariés, est créée, en parallèle de la réorganisation des Directions Grand Public (DGP), 1200 salariés, Communication et Technique et Système d'Information.

La DEC porte les enjeux d'excellence et de qualité au service de l'expérience clients dans tous les canaux internes et externes. La DGP se focalise sur l'objectif de chiffre d'affaires dans le contexte concurrentiel d'Orange. Une **coopération est renforcée entre DGP et DEC**.

Les conditions de travail s'adaptent-elles à cette nouvelle dynamique ...

Les managers de proximité doivent pouvoir donner du sens, accompagner ces réorganisations, rendre les équipes agiles ... mais comment peuvent-ils suivre le rythme de ces réorganisation alors même qu'en 2023, 57% des managers d'OFS estimaient ne pas avoir les moyens et ressources nécessaires pour réaliser leur mission d'accompagnement ?

Les médecins du travail alertent également concernant la situation de santé au travail des salariés : L'enjeu de charge de travail est central dans l'accompagnement de ces changements. Mais la problématique de la charge de travail s'accroît. Le sur-travail sert notamment à résorber les non-qualités. Ceci impacte fortement la charge mentale et les risques d'épuisement professionnel.

Analyse de la CFE-CGC

Vos élus de la CFE-CGC sont à l'initiative de cette expertise libre réalisée par le cabinet Technologia. Ils déplorent les bâtons dans les roues déployés par notre direction pour gêner le travail de l'expert, comme les refus d'entretiens.

Dans la logique actuelle du changement permanent, vos élus CFE-CGC constatent que nos directions implorent systématiquement l'urgence pour justifier les réorganisations. La temporalité du terrain est différente, les personnels ont besoin de temps pour s'adapter aux changements.

Par ailleurs les enquêtes Qualité de Vie au Travail, à l'initiative de vos représentants du personnel, montrent depuis plusieurs années des indicateurs sur OFS en constante dégradation ... Comment la direction OFS peut-elle avancer à marche forcée dans la transformation sans intégrer le fait que personnel est en grande souffrance ?

Les élus CFE-CGC sont en attente d'un suivi de l'impact réel de ce projet, intégrant le cas échéant les déménagements récents ou à venir pour les équipes. Ils préconisent d'interroger les salariés avant les projets, pendant leurs déploiements, et plusieurs mois après, avec un bilan des risques avérés et/ou évités...

Les salariés doivent être en mesure de se projeter sereinement dans l'avenir.

Emploi : Perspectives, formation et Intelligence Artificielle

La Direction OFS a présenté aux élus les prospectives sur les parcours professionnels et son plan de développement des compétences 2025 :

Prospective sur les parcours professionnels

Pour la direction, l'environnement technologique du travail se complexifie. Pour « rester dans la course » à OFS, il conviendra de développer les Parcours Salariés pour devenir « Data analyst, Scientist, Customer Data Intelligence, Finance Partner ». Il faudra aussi renforcer la maîtrise de l'anglais.

Plan de développement des compétences

La priorité de la Direction OFS en 2025 est la poursuite du programme d'acculturation en cybersécurité, Data/IA Générative et RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) pour l'ensemble des salariés d'OFS. Les managers seront formés, en plus du développement de la culture managériale, sur les thématiques : « CHANGE » (accompagner le changement), la régulation d'activité, l'accompagnement aux situations sensibles, la détection des potentiels...

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC s'interrogent sur la faiblesse du lien fait par la direction entre le besoin de formations et l'identification des compétences actuelles des salariés. Ils s'étonnent du faible nombre d'heures de formation affectées à l'IA alors qu'elle est présentée comme centrale dans les métiers d'avenir. La question de l'impact de l'IA sur la relation au travail, l'organisation et sur l'emploi, est également interrogée mais elle n'est pas abordée par la Direction...

Enfin, l'impact d'un nouveau plan de TPS (Temps Partiel Senior) sur la charge de travail et le besoin de compétences ignorée alors même que la négociation sur l'accord GEPP (Gestion de l'Emploi et des Parcours Professionnels) est en cours...

Pour les élus CFE CGC, une occasion manquée par la Direction pour être transparente, donner des perspectives et du sens sur la déformation des métiers et compétences au sein de l'entreprise.

Transfert d'activités RH d'OFS vers DTSI

La direction informe et consulte les élus du CSEE OFS sur un transfert des activités et des salariés des Ressources Humaines dédiées à la Direction Technique Opérationnelle France du périmètre OFS vers DTSI (Direction Technique & des Systèmes d'Informations)

Environ 64 personnes seraient concernées par un changement de périmètre social du CSE OFS au CSE DTSI.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC note que la Direction OFS présente le projet comme un « simple changement de périmètre social » alors qu'il s'inscrit dans un contexte global d'évolution de l'organisation RH DTOF et DSI connu sous le nom de projet Horizons :

- ⇒ La déformation de l'activité des 64 salariés induite par leur intégration dans un nouveau collectif de travail n'est pas mesurée
- ⇒ L'impact du changement de périmètre social sur la part managériale des salariés n'est pas pris en considération par la Direction.
- ⇒ La date de transfert prévisionnelle au 1er février 2025 est inappropriée, au regard des périodes d'ouverture/ fermeture des ASC des CSE cédants et prenants.

Vos Elus CFE-CGC
vous souhaitent
de joyeuses fêtes de fin d'année

**VOS REPRESENTANTS
CFE-CGC ORANGE VOS**

Élus CSE :
Xavier PODEVIN
Pascal PIRON
Laurence CLOIX
Anne LEFRANS
Houda JAMILI
Sylvia PETRIZ
Hélène DESITTER
Laurent VAN CRAENENBROECK
Grégory HANNEQUIN
Audrey GOUYON
Ludovic LANDOIS
Catherine ALLEAU-VAUDELEAU
Fatima HAMADI

Olivier DELORME
Sébastien BERTEAU
Aude ROUSSEL
Anne-Laurence MULAR
Manuel KEMENOVIC
Chantal PIN
Nathalie ARREGHINI
Ariel DELOUYA
Sabine CHAROY
Cécile RIVIECCIO
Aurélien PECQUEUR
Nathalie COTTET

Elus responsables de Commissions CSE :

Emploi Formation :	Xavier DAGRAS
Commission Handicap :	Gautier DELAGARDE
Commission ASC et Restauration	Michel CARLIER
Commission : Egalité pro	Monique SAADOUN
Commission des marchés :	Céline COSTE
Projets Economiques et Evolution des marchés :	Cédric DEPOUTOT
CSSCT Grand Public	Christian POUILLAIN
CSSCT Entreprise	Xavier MIRAULT
CSSCT Fonctions Support	Christian BELALA
Représentant syndical :	Claire MARIE
Cheffes de file CSE :	Aude ROUSSEL / Cécile RIVIECCIO



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
[url page web de l'établissement]

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

