

## Massy : des salariés dans l'expectative

Février 2022 – IL – Orange Business Services

Le moral des équipes de Massy est en berne. Dans un contexte sanitaire éprouvant à bien des égards, le moins que l'on puisse dire est qu'ils ont le sentiment d'être abandonnés. Baisse des effectifs dans certaines équipes, départs en retraite ou en mobilité non remplacés, volumes d'activité qui ne cessent de filer vers les MSC à l'international... autant de mouvements qui sont sources de tensions dans les équipes. Tout cela laisse planer un doute sur la pérennité du site de Massy.

### Les Salariés s'interrogent sur leur devenir

Vos représentants de la CFE-CGC Orange ont alerté et interpellé la Direction de SCM lors d'une réunion organisée avec nos représentants, qui a été l'occasion de revenir sur plusieurs points spécifiques au site de Massy :

- ♦ le devenir du site,
- ♦ le remplacement des managers et salarié(e)s qui vont, soit basculer dans le TPS, soit partir en retraite,
- ♦ les recrutements en cours et à venir,
- ♦ la charge de travail,
- ♦ les transferts d'activité vers les MSC,
- ♦ la Qualité de Vie au travail.

Faisant suite aux travaux qui ont été engagés sur le site de Massy, la Direction affirme vouloir pérenniser le site et envisage un bail au moins jusqu'en 2026.

### Recrutements et remplacements : le grand brouillard

Sur le remplacement des managers en partance ou ceux qui viendraient à partir, la Direction s'est engagée à revenir vers les salariés afin de leur donner plus de visibilité sur ces départs et recrutements en cours.

Sur les recrutements en cours sur le bassin d'emploi de Massy, rien de nouveau. Les recrutements se font au compte-goutte et pas nécessairement aux endroits où ils devraient se faire. Cette absence de visibilité montre à l'évidence que ce sujet qui n'est pas propre à SCM, ne semble pas être une priorité absolue aux bornes de SCE.

### La charge de travail n'est pas pilotée

Sur la charge de travail, la Direction SCM, comme d'ailleurs toutes les autres entités opérationnelles, considère ce sujet comme essentiel, mais on peut regretter l'absence de tableau de bord et d'indicateurs. Les nombreux baromètres qui existent ne permettent pas de mesurer finement la charge de travail, soit dans une entité donnée, soit dans une équipe. Plus généralement, la charge de travail n'est non seulement pas pilotée (ou partiellement pilotée) mais pas réellement appréciée sur les 3 composantes, à savoir, la charge de travail réelle, prescrite et surtout vécue.

Nous n'avons cessé d'alerter car les retours terrain montrent que cette charge de travail s'accroît et que les conditions de travail se dégradent. Nous demandons que ces sujets (charges de travail, conditions de travail et santé au travail) soient évoqués au sein des CODIR, des réunions de départements et d'équipes... et que tous les salarié(e)s puissent s'exprimer dans les réunions d'équipe afin que les lignes managériales puissent mesurer le bien-être de leurs équipes et réguler leur charge de travail si besoin (et pas seulement au moment des EI, tous les 6 mois).



### Gare de Massy, dernier arrêt avant Madagascar

Sur les transferts d'activité vers les MSC. Nous avons rappelé que les volumes de ces transferts ne cessent de croître (véritable hémorragie) et échappent totalement aux IRP. Ces transferts se font de manière indirecte selon un plan d'action bien connu :

- ♦ Décommissionnement progressif des équipes France par des départs en TPS ou en retraite sans remplacement par des embauches CDI ou remplacement de ces départs par des contrats de prestation de service
- ♦ Sous-traitance en France de l'activité n'ayant pas la masse critique suffisante, au sens des effectifs, puis délocalisation de ces activités vers les MSC à l'international

- ◆ Et enfin, délocalisation massive de nombreuses activités vers le MSC MAURICE, EGYPTE, MADAGASCAR, mais pas seulement...

Or, ces délocalisations perturbent et inquiètent le Personnel, car ils n'en comprennent pas la finalité. Elles entraînent des conséquences sur l'organisation du travail entre la France et les MSC et au-delà ce découpage complexifie plus encore l'organisation France par rapport à l'international. Elles font par ailleurs peser une insécurité permanente, qui a des répercussions sur la santé du Personnel France. Nous avons également insisté sur le temps opérationnel que les salariés en France consacrent à former leurs collègues mauriciens et le turn-over constaté à l'international qui accroît mécaniquement leur charge de travail. Nous demandons que le temps passé par les salariés France à former, à accompagner, parfois à désescalader certains dossiers clients sensibles et à maintenir les KPI et le taux d'autonomie des MSC pour satisfaire les indicateurs soit mieux reconnu.



## Qualité de vie au travail :

### Comment aller au-delà des promesses ?

Comme vous le savez, la Qualité de Vie au Travail (QVT) a fait l'objet d'un relevé de décision Groupe du 31 mars 2021 fixant les objectifs de QVT de 2021 à 2024. Et pourtant, peu de chose bouge dans ce sens et la mesure de cette QVT reste laborieuse. Nous saluons l'initiative de la Direction SCM d'avoir déjà réalisé un sondage sur son projet de transformation en incluant une thématique bien-être au travail. En revanche, si ce n'est pas déjà fait, nous l'invitons aussi à questionner les équipes de Massy sur ces différentes thématiques (QVT, conditions de travail...).

Les équipes de Massy doivent aussi être associées à ces chantiers de transformation afin qu'ils puissent non seulement en comprendre les tenants et les aboutissants, s'exprimer mais aussi s'approprier ensuite les outils et processus digitalisés qui modifieront leur manière de travailler.

### La direction va informer les équipes

La Direction SCM a été à notre écoute et a bien pris la mesure des interrogations et inquiétudes exprimées par le Personnel. Bien évidemment comme nous l'avons fait jusqu'à présent, nous resterons vigilants et continuerons à dialoguer avec la Direction SCM.

Pour donner suite à cette réunion, la Direction SCM va prochainement organiser des séances d'information avec le Personnel de Massy, espérons que la communication se fera dans les 2 sens et que le Personnel aura toute latitude pour s'exprimer sur ses conditions de travail, organisation du travail incluse (comme le recommande l'article L.1121-1 du Code du travail).

Nos représentants du personnel restent à votre écoute et à votre disposition, n'hésitez donc pas à les contacter si la situation le nécessite.

## La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ La priorisation de l'emploi sur la France et le renouvellement des effectifs en embauchant d'avantage de jeunes
- ▶ Un pilotage au quotidien de la charge de travail et son évolution
- ▶ Une transparence sur les activités effectuées en MSC à l'étranger : leur volume, son évolution... Et une gestion complète de cette activité sans charge de travail sur des équipes en France qui ne soit pas reconnue et normalisée

### Vos correspondants

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| Patrick Auger     | 06 73 82 29 79 |
| Sandrine Matarese | 06 80 23 10 57 |
| Marie-Hélène Agis | 06 82 32 67 41 |
| Arnaud Résillot   | 06 30 52 22 96 |

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
 abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
 tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

