

Et nous !

2 plans d'attributions gratuites d'actions sont décidés par la direction : un pour les leaders et un pour l'ensemble du personnel, leader compris. Le premier plan est un remerciement pour bons et loyaux services dans le cadre de la réalisation des différents projets de l'entreprise, notamment la baisse des coûts. Pour ceux qui les subissent et les financent, seulement 1000€ en actions (au cours de septembre 2017) payables dans 3 ans suffiront !

Les élus du CCUES ont voté à l'unanimité la résolution suivante :

« Les élus du CCUES réunis en séance plénière du 4 juillet manifestent leur indignation au regard de l'iniquité de traitement au sujet des deux plans d'Attributions Gratuites d'Actions 2017-2019.

L'un pour l'ensemble des salariés et l'autre destinée aux cadres « leaders/ executives ». Dans l'hypothèse de réussite du plan "leaders/executives" et de ses critères, en simulant une action à 15 €, c'est environ 15 000 et 30 000 € que percevront les « leaders /les executives ». Soit entre 15 à 30 fois plus que le plan réservé à tout le personnel.

Ce dispositif de division du personnel risque d'occasionner une perte de confiance des salariés envers les cadres dirigeants d'Orange et de créer une fracture sociale importante.

Ce traitement inéquitable des salariés en fonction de leur statut n'est pas, aux yeux des élus, acceptable au regard des valeurs qu'Orange se targue de défendre.

En cette septième année où Orange est première sur la qualité de service, ce qu'elle doit en grande partie à ses salariés, quels qu'ils soient, les élus demandent, une forme de partage de la valeur créée dans l'entreprise, plus équitable et plus éthique »

Pour sa part la CGT revendique une prime-monde de 1500€ à toucher en 2017.

Elle revendique également une Augmentations de salaire à minima de 8 %, à hauteur de l'augmentation des dividendes versés aux actionnaires.

Emplois : passer de 7000 à 8000 recrutements c'est nécessaire et possible tout de suite !

Explore 2020, c'est déjà 1,7 milliard d'économies fin 2016, sur les 3 milliards prévus d'ici 2018. Cela se traduit par le non remplacement des départs à la retraite, le recours à la sous-traitance qui engendre du dumping social, la réorganisation du travail avec la mutualisation, la poly compétence, l'optimisation du parc immobilier, la concentration des activités sur les grandes métropoles, et une productivité en hausse.

La GPEC colle donc totalement à ce plan d'économie. Au lieu de l'évaluation de l'activité globale prévisible pour répondre aux besoins des clients, seule est réalisée l'estimation de la force au travail interne et externe nécessaire pour la partie de l'activité que la direction a décidé de traiter .

La direction table sur une baisse des appels de 18% en 2017 et 33% en 2020, 12% par an côté boutiques. Ces prévisions sont réalisées à partir de SVI qui ne permet pas d'avoir toujours une réponse, par la digitalisation à marche forcée, par la fermeture des boutiques de proximité etc... laissant de côté toute une partie de la clientèle. Par le passé ces prévisions de baisse d'activité se sont avérées erronées, et l'appel aux heures supplémentaires représentent plus de 400 ETPCDI chaque année.

Côté emploi au niveau de l'UES entre 2016 et 2021 c'est -17 170 ETPCDI soit -23%. Les domaines les plus touchés sont l'intervention avec -35% et la relation clients GP avec -30%.

Les nouvelles règles (décision ARCEP) remettent en cause le traitement du client de bout en bout. En effet pour la partie cuivre Orange a l'obligation de séparer la partie technique de la partie commerciale pour être à égalité avec les autres opérateurs.

Pour le marché Entreprise, PRO et PME aujourd'hui et peut-être grand public demain, c'est un grand changement dans la façon de travailler. Pour autant dans la GPEC nous ne voyons rien à ce sujet.

La CGT déplore aussi que la direction d'IMT se concentre sur la recherche opérationnelle au détriment de la recherche fondamentale qui pourtant était un fleuron de l'entreprise, reconnue mondialement.

La GPEC 2016/2018 prévoyait une fourchette de l'écart des besoins entre 6 000 et 8 000 ETPCDI pour l'UES. Sous la pression et notamment celle de la CGT, la direction est passée de 6000 à 7000 recrutements pour le groupe.

Aujourd'hui, vu les chiffres exposés dans cette GPEC, les éléments non pris en compte, l'activité qui baisse moins vite que la baisse des effectifs, la CGT estime que le compte n'y est pas.

La CGT demande le recrutement à minima de 1 000 CDI supplémentaires d'ici à 2018.

Valeur ajoutée et productivité : Réclamons notre dû !

L'expert du CCUES a calculé la valeur ajoutée et la masse salariale pour chaque pays (au sens de la présentation des comptes).

La CGT s'intéresse beaucoup à ces questions, puisque c'est l'évaluation de la taille du gâteau, et la part des salaires dans la valeur ajoutée correspond à la part qui revient à ceux qui ont produit le gâteau : les salariés de l'entreprise.

Au niveau Orange SA, la Valeur Ajoutée (VA) baisse légèrement à 14 368 M€ soit 57% du Produit global (contre 14 651 en 2015, et 57,9%). Dans l'intervalle, les ETP sont passés de 80741 fin 2015 à 76301 en 2016 ; la productivité, VA/ETP, est passée de 181,4k€ en 2015 à 188,3 k€ en 2016 et a donc augmenté de 3,8%.

Pourquoi ce chiffre (3,8%) n'a-t-il pas servi de base à la NAO? Voilà pourquoi la CGT pense qu'une autre répartition des richesses est possible pour servir les salaires et l'emploi !

Sur le groupe, la VA passe de 21 840 à 22 641, la part des salaires dans la VA passe de 38,9% à 36,8% soit une baisse relative de 5,4%

Sur le segment France : la VA passe de 11 939 (2015) à 11 838 (2016), la part de la masse salariale passe de 35,8% à 35% de la VA, ce qui représente une baisse relative de 2%.

En Espagne, la part des salaires dans la VA est passée de 2015 à 2016, de 15,5% à 13,4, ce qui représente une baisse relative de plus de 13%, à ce rythme dans une dizaine d'année, la part des salaires sera proche de zéro...

Pologne : part faible des salaires dans la VA (30%), mais ce n'est pas pour autant que tout va bien (alors que l'on a déjà réduit de 3/4 les effectifs initiaux, et que l'on a déjà déprécié 2,7 milliards depuis cette acquisition).

Depuis 15 ans que l'on a acheté TPSA (soit plusieurs plans d'investissement), existerait donc un problème

de stratégie, ou, ce qui revient au même, de déploiement de cette stratégie (les excuses dues au "marché" ont bon dos).

Vue la part des salaires dans la VA, ce problème n'est probablement pas lié à la productivité, or, la direction annonce de "nouvelles" (ce n'est pas très nouveau) réductions d'emplois... Comme dans le malade imaginaire, chez Orange, tous les problèmes, quels qu'ils soient, sont censés être traités par une bonne saignée accompagnée d'une sévère purge (sauf pour les « leaders » cf. plan incitatif long terme).

Autre point, La part de la sous-traitance dans le CA augmente de 13,2% en 2016 vs 12,7% en 2012, ce qui remet en cause l'explication suivant laquelle on réduit les effectifs en proportion de la baisse d'activité...

Sur les dépréciations, elles représentent 1 milliard€ (soit l'équivalent de 15% de la masse salariale groupe) dont il faut distinguer 500 millions€ de dépréciations sur les goodwill, ce qui traduit l'écart entre l'euphorie des achats d'entreprises externes et la dure réalité... Une bonne méthode pour éviter cela (et réduire les tensions sur le cash voire l'endettement) serait de payer les acquisitions à un prix raisonnable.

D'autre part, la dépréciation sur les titres BT nous peine. Elle semble prouver que la direction n'apprend pas de ses erreurs : on se souvient que lors de l'achat d'Orange UK, une partie avait été payée en titre France Telecom, mais Chris Gent (alors président de Vodafone) avait exigé les options de vente... cette clause avait coûté une dizaine de milliards... Il est regrettable que le groupe n'ait pas eu la même exigence envers BT.

Un point positif tout de même, ces 500 millions de pertes font moins mal que les susdits 10 milliards... Mais c'est tout de même une dizaine de fois le montant de l'enveloppe NAO.

Fermeture du 12 et externalisation des activités.

L'ensemble des élus a voté contre la fermeture des renseignements téléphoniques, service historique, dont on aurait pu opérer une réelle transformation dans la perspective d'un service privilégié avec les clients. Une nouvelle fois la direction donne l'activité à la sous-traitance ; quid des salariés d'Orange ? Une négociation nationale débute le 20 septembre ! la CGT sera porteuse de toutes les revendications des personnels.

Peche : prise en charge client exemplaire. Ça vous parle ?

Le rapport de la commission du CCUES a mis en évidence que les équipes ne ressentent pas une amélioration de l'organisation de leur activité. Le délai moyen de traitement des appels (DMT) ou de la prise en charge en boutique ne cesse d'augmenter. Les services clients ont été confrontés à maints tests et expériences en tout genre, sans que les IRP soient informées et consultées. L'exemple des UAT et maintenant SCO NC, Sud et Est sont éloquentes.

De fait la réalité dans les métiers de la relation client, c'est 1200 emplois perdus à fin 2016 et 86 M€ d'économie.

Le nombre d'appels a baissé de 3% et en 2017 l'entreprise projette une baisse de 20%. Dans ce dossier, l'entreprise veut aller vite et faire des personnels du Niveau 1 des supers conseillers.

Si La montée en polyvalence et poly compétences des Conseillers Clients Niveau 1 est problématique pour nombre de salariés, le retrait de certaines tâches des métiers des Niveau 2 (réclamation, recouvrement, gestion/livraison) inquiète beaucoup de salariés de ces services quant à la pérennité de leurs activités et de leur site de travail. La CGT réitère sa demande d'information consultation sur ce sujet au CCUES.

Pour la CGT le programme PECHE se traduit pour les conseillers par une dégradation des conditions de travail sur les plateaux avec une baisse des salariés dédiés au recouvrement et réclamations, un renforcement de la productivité, et des effectifs du Niveau 1 insuffisants par rapport à la charge de travail et l'évolution du métier. Si la digitalisation répond pour partie aux attentes de nos clients, ces derniers restent attachés à un service de proximité avec les boutiques ou par téléphone. Orange l'occulte volontairement pour mieux valoriser sa politique.

Pour une bonne relation clients grand public, la CGT demande l'embauche de personnels supplémentaires et l'arrêt des fermetures de boutiques physiques, c'est ainsi que les conditions de travail pourront s'améliorer et atteindre une prise en charge exemplaire de nos clients.

Santé et prévention : danger !

La loi travail ne favorise malheureusement pas l'exercice d'une médecine de prévention. Les multiples réformes et leurs décrets d'application qui ne sont là que pour gérer la pénurie du nombre de médecins dégradent la situation catastrophique de la médecine du travail. Les raisons de cette catastrophe sont connues : les plans de maîtrise des dépenses de santé menés par les gouvernements successifs.

A Orange la direction a obtenu l'agrément de la DIRECCTE pour le service de santé au travail.

Pour autant, pour la CGT, la situation n'est pas des plus brillantes. L'effectif de médecin du travail début 2015 était de 87 (63,3 ETP) et de 70 (59 ETP) au 1^{er} juin 2017 avec quelques postes vacants et trois recrutements prévus d'ici septembre 2017. L'effectif moyen pris en charge par les médecins début 2016 était de 1482 salariés alors qu'il était début 2015 à 1471 salariés. La direction devrait recruter des infirmiers(es) et assistant(es).

Alors que les rapports des médecins confirment que nous sommes de nouveau dans une organisation du travail instable avec des évolutions trop rapides, non maîtrisées, non anticipées, non reconnues, les médecins risquent de ne pas avoir les moyens de jouer pleinement leur rôle, notamment en matière de prévention.

C'est un élément supplémentaire qui devrait inciter la direction à prendre au sérieux les alertes de la CGT.

Comme en 2010 une des solutions pour améliorer la situation dans les services, c'est la création massive d'emplois.

La création d'Orange « Content » :

Si la CGT a toujours soutenu le développement des contenus, la direction a pour sa part fait quelques volte face.

Orange « Content » sera un « centre de décision » rattaché directement au PDG, en lieu et place de la direction des contenus d'Orange dédiée à l'acquisition et à l'agrégation des contenus destinés à alimenter les offres du groupe dans le monde, que ce soit sur les terminaux mobiles, le web ou la télévision par ADSL, fibre ou satellite.

Voilà résumé un dossier qui pourtant aurait mérité, compte tenu de l'actualité, de plus amples informations d'un point de vue stratégique, économique et social. Par conséquent la CGT s'est abstenue sur ce point.

Compliance :

Les élus du CCUES réunis en séance plénière du 5 juillet 2017 constatent que l'application de Compliance désorganise les services et déstabilise les salariés.

Les élus du CCUES demandent une information complète sur le sujet Compliance intégrant les impacts des nouvelles règles dans tous les services : en termes d'organisation, de volume d'activité, d'emplois nécessaires, de métiers et de procédures.

