



Journal d'Infos des élus CGT du CE de la DO Est

SOMMAIRE

EDITO - A propos de la PEC	p1
UAT NE – Modification horaires d'ouverture Plateau Pro Metz	p2
UI- Fusion des UI	p3
UI- Fusion des UI - suite	p4
ADGE- Analyse des cycles de travail	p4
ASC – Choix du prestataire pour la carte KDO de Noël	p4

EDITO

Sur la DO Est, les Perspectives Emploi et Compétences se transforment en Plan d'Economies sur les Charges comme si l'emploi était une maladie, un virus à éradiquer. Ce bilan PEC 2017 est le pire de ces dernières années: baisse des effectifs de 7,4% et des ETP de 11,2%, 530 départs pour 135 recrutements. La sous-traitance augmente de 30,8% (l'équivalent d'environ 1472 ETP).

Les unités sont en deçà de leur effectif minimal, une exception, l'AE GE compte tenu des CDD lié à DELIVERY.

Il manque 78 emplois sur le périmètre de la DO Est pour atteindre les besoins minimum dans les unités. La CGT revendique l'ouverture d'une négociation sur l'emploi. Il est urgent et nécessaire de recruter pour garantir la qualité de service et assurer de bonnes conditions de travail.

Quotidiennement nous constatons une accélération de la dégradation du niveau d'emplois.

Dans PEC, il y a perspective C'est plutôt la perspective du déclin qui se profile à l'horizon !

Plus de départs et moins de recrutements externes conduisent vers une dégradation des conditions de travail et à l'augmentation des Risques psychosociaux.

Le fonctionnement en sous-effectifs amène une augmentation de la polyvalence et de la mutualisation, (entraides, changements de planning, d'horaires, restriction sur l'octroi des congés, changement de métiers, services qui se vident, etc...) Tout cela se traduit par de la fatigue mentale, de la morosité, de l'usure professionnelle, du ras-le-bol à tous les étages.

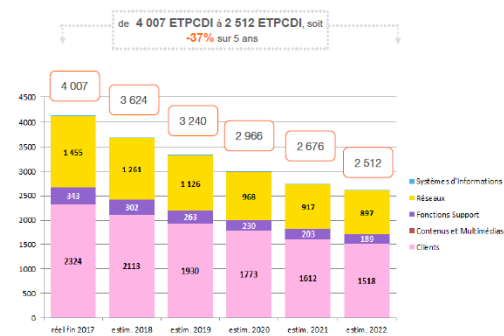
Malgré la perte financière mensuelle, 1730 salariés ont souscrit à un TPS (32% des salariés) 73% des CDI actifs sont des séniors (45 ans et plus), 53% ont 55 ans et plus.

Les alertes et les crises se multiplient au niveau des activités mais aussi au niveau de santé.

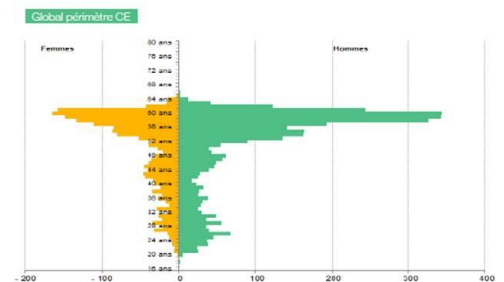
La digitalisation et la baisse prévisionnelle des activités devaient conduire à la diminution des besoins internes et de la sous-traitance. Au final, c'est l'activité interne qui part vers la sous-traitance.

ORANGE
Il y a du travail !
Mais plus dans
l'entreprise !

DECROISSANCE PROGRAMMEE DES EFFECTIFS



EMBAUCHE DES JEUNES ? OU SONT-ELLES ?



L'Equipe CGT

TITULAIRES :

Michel ESSELIN : ADGE Mundolsheim
Philippe WOLFF: AGPRO Mulhouse

SUPPLEANTES :

Sophie CASTELLI : SCOE Belfort
Joëlle ULICZNY : UAT Chalon-Sur-Saône

REPRESENTANTE SYNDICALE CE :

Annie SERVIERE : AE GE Schiltigheim

UAT NE - MODIFICATIONS D'HORAIRE D'OUVERTURE DU PLATEAU

LE DOSSIER

Pour améliorer la qualité de service dans la matinée Orange propose une modification des plages d'ouverture du service et par conséquent une modification des horaires de travail sur le plateau UAT Pro Metz.

- Arrêt du travail tardif (20h et samedi) →→Travail sur une plage de 8h-18H
- Passage d'un horaire accueil clients (HAC) de 1498 et 1548 heures travaillées à un régime de base de 1596 heures travaillées annuellement

Un projet de changement d'horaires est toujours délicat dans la vie d'un plateau et dans la vie des salariés. D'autant plus quand ce projet engendre une augmentation de la durée annuelle de travail

NOS ACTIONS

Le CHSCT a voté à l'unanimité, une résolution signifiant la suspension du calendrier prévisionnel de la mise en œuvre de ce projet, ainsi qu'une ouverture de négociation concernant l'organisation du travail sur le plateau UAT Pro de Metz.

Le CE a rappelé à la direction son obligation de consultation du CE avant toute modification d'un horaire collectif de travail.

NOTRE PROPOSITION CGT

Arrêt des horaires de 20h et samedi AVEC maintien d'une durée annuelle à 1548 heures (respect de l'accord OARTT de 2001) qui assurera réellement une amélioration du temps pour la vie privée.

CE QUE FAIT LA DIRECTION DE L'UAT

La mise en place a été anticipée avec la fermeture du plateau le samedi jusqu'au 18 septembre 2018.

Elle exerce des pressions :

-Sur certains salariés pour les contraindre à ne plus venir le samedi, soit en posant congés soit en les obligeant à basculer les heures du samedi sur la semaine, ce qui est à l'opposé de l'esprit de l'accord pour tous et de l'accord local.

-Sur certains élus et RS CHSCT pour que leur soit remis le travail de la commission du CHSCT concernant le ressenti des salariés sur ces nouveaux horaires.

Des sollicitations individuelles sont faites aux salariés afin de leur imposer des nouveaux horaires, par tous moyens.

Des allégations ont été tenues par la Direction de l'UAT concernant les embauches qui seraient bloquées par la faute de la CGT.

Certains salariés du plateau ont déjà modifié leurs horaires.

EN CONCLUSION

-Une crise sociale est en train de germer sur le plateau de l'UAT Pro Metz à laquelle il faut mettre fin dans les meilleurs délais.

-Le CHSCT a besoin des informations nécessaires pour remplir sa mission.

NOMBRE TOTAL DES HEURES TRAVAILLEES

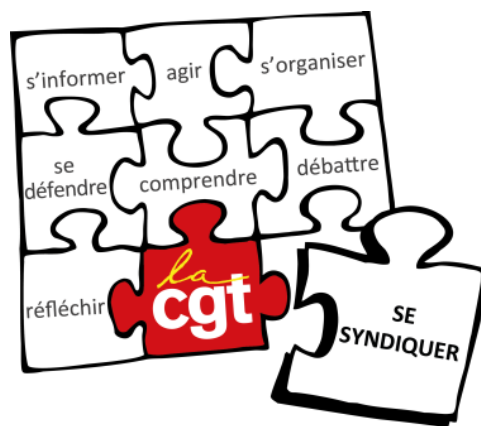
AVANT	Nb salariés	Nb H/an	Total H/an
HAC 1 - 35:00	3	1498	4494
HAC 2 - 36:00	12	1548	18576
Total HAC	15		23070

APRES	Nb salariés	Nb H/an	Total H/an
Régime base	15	1596	23940

AVANT : 23070 HEURES

APRES : 23940 HEURES

**GAIN POUR L'ENTREPRISE
870 HEURES TRAVAILLEES
GRATUITEMENT !**



Pour la CGT

Ce passage en CE doit marquer le point de départ d'un vrai dialogue social serein et plus constructif

UI - PROJET D'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DE L'ACTIVITE INTERVENTION AU SEIN DE LA DO EST

ANALYSE CGT

En préambule, la CGT a fait remarquer que l'intitulé du dossier ne correspond pas à son contenu, les Directions Intervention Réseau n'étant pas concernés.

Le libellé du projet présenté aujourd'hui aurait dû être plus explicite et stipuler qu'il s'agit bien de la fermeture de 2 établissements secondaires aux périmètres distincts et création d'un nouvel établissement au périmètre de la DO Est.

Conformément à la présentation faite en CCUES, ce projet s'inscrit pleinement dans la stratégie d'Explore 2020, dont l'objectif essentiel est la réduction des coûts.

Sur le domaine de l'intervention, cela consiste, à terme, à piloter l'activité sans avoir la gestion du personnel. Pour la CGT, le principal but de cette nouvelle organisation est d'accompagner la baisse voulue des effectifs, et non pas naturelle comme on voudrait nous le faire croire. Cela consiste à mettre en place une organisation du travail en capacité de faire face à une hémorragie d'ici 5 ans de 40% des effectifs dans le domaine réseaux, avec comme seule solution, le transfert de l'activité vers la sous-traitance et un pilotage national des activités de back-office.

Est-ce cela le modèle digital et humain tant vanté par l'entreprise ?

Externaliser de plus en plus d'activités en faisant appel au moins disant social ? Pour l'entreprise, c'est également une énorme perte de savoir-faire, des compétences rares qui disparaissent et des conditions de

travail qui ne cessent de se dégrader. Face à ce constat, espérer améliorer la satisfaction client est une hérésie. C'est pourquoi la CGT dénonce depuis son lancement la notion d'expérience client « incomparable », qui n'est envisageable qu'avec des moyens suffisants, ce qui est loin d'être le cas et le sera de moins en moins, au vu des décisions de recrutements externes.

Face à ce constat, espérer améliorer la satisfaction client est une hérésie. C'est pourquoi la CGT dénonce depuis son lancement la notion d'expérience client « incomparable », qui n'est envisageable qu'avec des moyens suffisants, ce qui est loin d'être le cas et le sera de moins en moins, au vu des décisions de recrutements externes.

Notre analyse de la situation catastrophique actuelle semble rejoindre celle de l'ARCEP, qui vient tout juste de rappeler à Orange ses obligations en matière de qualité de service.

La CGT a dénoncé les perspectives en termes d'effectifs (voir tableau).

Pour la CGT, ce projet d'évolution est l'arbre qui cache la forêt. Aujourd'hui la phase 1 avec la mise en place d'un nouveau Comité de Direction et de plusieurs départements, bien évidemment, dans les mois à venir, d'autres réorganisations, rationalisations et mutualisations verront le jour, car, à chaque fusion, c'est toujours comme cela que ça se passe. **Comme à chaque projet, il faudra encore faire plus avec moins.**

Pour la CGT, la qualité de service et des conditions de travail passe par :

- l'amélioration des problématiques rencontrées au quotidien dans les équipes des UI (GTC, CA équipe d'intervention)
- le retour à un pilotage de l'activité en proximité,
- la ré internalisation de l'activité,
- l'embauche massive dans le domaine technique
- des formations de qualité.
- l'amélioration de la qualité du réseau
- l'accès à la communication pour tous les foyers
- l'amélioration de la qualité de service des équipes sous-traitantes
- des réponses concrètes aux instances
- des réponses aux productions en souffrance dans les équipes d'interventions, notamment Produits Complexes

Aujourd'hui, avec la création de l'UI Est, c'est tout l'inverse qui se profile à l'horizon, horizon bien flou sous forme de mirage.

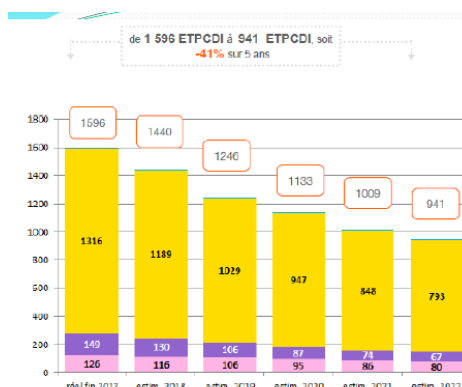
UI EN CHIFFRES

2170 SALARIES

**55 ANS ET PLUS - 57 %
1226 DEPARTS PREVUS**

**164 TPS-TPA
550 TEMPS LIBERE**

**BUT PRINCIPAL
DECREISSANCE DES
EFFECTIFS
- 40 % D'ICI 5 ANS**



REVENDICATIONS CGT

**RE INTERNALISATION
DES EMPLOIS
ET EMBAUCHES
MASSIVES**



UI PROJET D'ÉVOLUTION (SUITE) MOTIVATION COMMUNE (CGT-SUD – CFDT- FO- CFTC

Les élus des cinq organisations syndicales présentes au CE extraordinaire de ce jour motivent leur vote de façon unanime.

Comme souligné dans les motivations des CHSCT, ce projet aboutira à des dégradations des conditions de travail, des formations dégradées et des pertes de repères pour les salariés.

Ce projet est la conséquence de la politique de suppression massive des emplois dans l'entreprise et le transfert des activités vers la sous-traitance avec les conséquences sociales que l'on connaît (dégradation des conditions de travail en interne par la répartition de la charge de travail sur le personnel restant, dégradation des conditions de travail et de sécurité des sous-traitants, précarisation, dégradation de la qualité).

L'éloignement des pôles de décisions constitue un préjudice pour le dialogue et le contact entre le terrain et la direction. Toutes ces restructurations constituent un facteur important de risques psychosociaux.

Durant l'été un travail considérable a été effectué par les cabinets d'expertise et les Groupes Pluridisciplinaires de Prévention. De nombreux points de vigilance ont été soulevés.

Le rapport de l'expertise Emergence, mandatée par les 3 CHSCT fait un constat de la situation avant-projet. La situation des UI n'est pas de nature à rassurer. Force est de constater des situations compliquées en termes d'effectifs dans plusieurs équipes, des surcharges de travail pour des salariés mais aussi des managers.

A la vue de tous ces constats et des recommandations émises, il conviendrait maintenant à la future UI de s'emparer de l'ensemble de la problématique.

L'autorité de régulation des télécoms a donné un carton jaune au métier de l'intervention donc aux UI en promettant le carton rouge dès 2019. En diminuant les effectifs aussi vite sans revoir en profondeur l'organisation, nul doute que le réseau allait s'écrouler.

Le défi est immense. Dans ces conditions défavorables et en accord avec les CHSCT, les élus en séance votent contre le projet de fusion et néanmoins demandent qu'un point d'étape soit fait régulièrement en CE.

ANALYSE DES CYCLES DE TRAVAIL A L'AD GE

La commission Formation, Emplois et Evolution des métiers du CE de la DO Est a réalisé une étude sur les régimes de travail au sein de l'AD.

Plus de 200 vendeurs ont répondu au questionnaire, 98% d'entre eux ont exprimé leur fort attachement à la semaine en 4 Jours (dernier avantage de l'AD sur lequel pèse une certaine incertitude).

Cette expression met en lumière la dégradation des conditions de travail, dénoncé par la CGT depuis des années.

Lors des refontes horaires dans les boutiques, les demandes exprimées par les vendeurs concernant leur situation personnelle (Enfants, Trajets...) devraient être prise en compte par le management. N'oublions pas qu'il existe un accord sur l'équilibre Vie Privée/Vie Professionnelle au sein de l'AD GE.

Le travail en boutique est de plus en plus chronophage et complexe, à cela s'ajoute la problématique de l'attente clients. La Direction veut faire de l'Enchantement Client mais ne met pas les moyens humains nécessaires. Rien d'étonnant à ce que l'AD GE soit l'Unité de la DO Est où les départs sont plus nombreux que les arrivées.

La CGT met en relation le manque d'attractivité des boutiques avec la multiplication des contraintes, qu'elles soient liées aux horaires mais également aux objectifs qui ne prennent plus en compte l'activité réelle de nos boutiques.

La CGT souhaite, à travers les CHSCT, une véritable étude de la charge de travail dans les boutiques soit effectuée afin de prendre en compte les alertes des médecins concernant la dégradation continue des conditions de travail notamment pour les managers.

**EN SEANCE
TOUS LES ELUS
VOTENT
CONTRE
CETTE FUSION**

Kdo de Noël Choix du prestataire

**La CGT a soutenu
le choix d'Illicado**

**Illicado est un prestataire issu de
l'économie sociale et solidaire**

100 € par salarié

30 € par enfant



**D'autres infos ?
Visitez notre
site internet**



Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

Nom
Adresse
CP
Tél

Prénom
Ville