

**CE DO NC**  
**Bulletin des Elu-es - N° 70**  
**Juillet 2013**



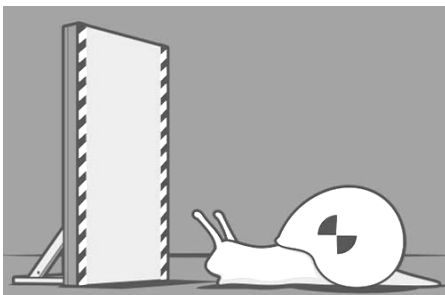
**Regroupement, remaillage, replan schéma... bonnet blanc et blanc « benêt » !**

La Direction Orange Normandie Centre confirme, par ce nouveau plan schéma directeur, sa volonté de suivre voire de précéder l'application du plan stratégique national. Dans ce schéma où l'on dé-doublonne, optimise et fait évoluer à tours de bras, les victimes choisies sont en majorité des agences Orange. Ces choix ne sont pas anodins puisque cela tend à réduire le nombre des emplois disponibles par bassins, ce qui n'accompagne pas très habilement les politiques de recrutement interne à destination de l'Agence Distribution. Ces transferts et fermetures ressemblent à des aménagements que l'on serait tentés de réaliser dans une maison afin de la mettre en vente. Et à y regarder de près, basculer massivement l'activité de vente des boutiques vers des partenaires, c'est une cession intégrale des charges. L'entreprise à zéro salarié serait elle donc sur de bons rails pour Orange.

Pour la zone de Châteauroux, trois boutiques sont impactés : Deux boutiques propriétaires et un Mobistore. Ici pas de dé-doublonnage ou de remaillage mais un renforcement d'accueil client. SUD a noté l'absence d'étude d'impact sur les salariés des boutiques concernées, les modifications nécessaires et les adaptations de postes, d'horaires à la mise en œuvre du projet. Nous avons relevé également que ce dossier est un des premiers symptômes de la mort annoncées des petits sites ?

Pour l'agglomération de Rouen, l'entreprise a clairement expliquée la place (première ?) qu'elle suppose obtenir avec la nouvelle boutique mais n'a pas fait la démonstration irréfutable que cela serait un plus pour les salariés de Tourville et Bois Cany. Mais entre être ambitieux et faire des paris, il y a un écart important et nous déplorons le manque de prise en compte de l'humain. Ainsi, si ce petit doigt sauvera les baleines dans l'océan, celui-ci à se faire des amis dans le monde, celui là à commander des légions, à renverser des dictatures, à rendre le monde meilleur, ce petit doigt là ne validera pas le projet de la DO.

Les élus SUD se sont exprimés donc contre les projets concernant Rouen et Le Poinçonnet et le CE a rendu un avis négatif sur ces deux dossiers. Cet avis négatif n'a pas été impacté par le désir d'accompagnement systématique de la CFDT et de la CFE-CGC...



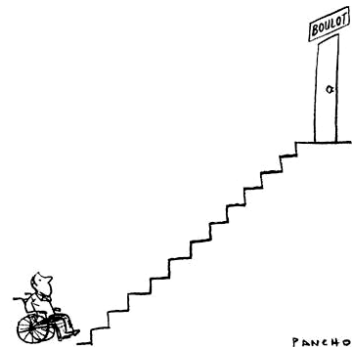
**Bilan 2012 sur l'emploi des personnes en situation de handicap**

Aujourd'hui 202 salarié-es sont des salarié-es handicapé-es pour un effectif total DO de 4940, soit + 13 par rapport à 2011. Pour l'entreprise c'est le signe que les salariés mettent plus facilement en visibilité leur reconnaissance de travailleur handicapé dans l'entreprise, et que les conditions de la confiance progressent et que les regards changent. A noter, que depuis 2011, les salariés reconnus handicapés au titre de la C3R (Réadaptation, Réorientation et Reclassement) ne sont plus comptabilisés dans l'effectif de la DO au titre des travailleur handicapés. Nous constatons une stabilité concernant les effectifs des personnels en C3R : 103 personnes en 2012, 96 en 2011 et 94 en 2010.

Quelques chiffres :

- 16 recrutements de salariés reconnus handicapés ont été réalisés en 2012 : 6 CDI, 5 contrats pro., 1 contrat d'apprentissage, 3 CDD et 1 stage.
- 8 salariés ont intégré le dispositif TSPH (aménagement anticipé des fins de carrière).
- 6 correspondants handicap présents dans les unités en 2012.
- 3 sessions « démystifions le handicap » avec 52 salariés formés et sensibilisés
- 109 nouveaux « handi-managers » formés sur la DO NC. (Pour 2012, si)

Bien que non signataire de l'accord handicap 2011/2013, SUD s'est toujours impliqué dans le domaine du handicap tant au niveau national qu'au niveau local. Nous constatons une amélioration sur certains indicateurs, mais nous pensons que les objectifs à atteindre sont toujours aussi éloignés de la part d'une société comme Orange.



L'évolution notable de salariés en position de handicap, est davantage liée à la reconnaissance du handicap qu'aux recrutements. En effet, les domaines d'activité des recrutements, certes liés à l'accord national sont toujours aussi restrictifs et ils ne permettent pas d'atteindre ces objectifs. SUD s'est exprimé sur ce rapport avec 2 abstentions et 1 vote contre.

**CCORAVSC ou AVSCCOR ?**

Pour la 3° fois consécutive, la direction présentait au CE un dossier sur le rapprochement AVSC/CCOR. Les informations

sont distillées de façon homéopathique. M. Portron affirme que la communication se fera au fur et à mesure du travail accompli. On se dit que le boulot abattu n'est pas énorme, sûrement la température extérieure !!

En effet, après 2 dossiers complètement vides, celui-ci comporte quelques chiffres guère exploitables. Sur l'ensemble des 2 unités, il y aurait 99 personnes dans les fonctions supports concernées par la réorganisation (53 à l'AVSC et 46 au CCOR). De quels services ? De quelle façon ? La direction ne le précise pas. Une chose est sûre, d'ici la fin 2016, il y aura 212 personnes (90 à l'AVSC et 122 au CCOR) en moins sur cette future unité (986 > 774). Cette baisse naturelle des effectifs explique d'ailleurs le besoin urgent de la direction de fusionner ces 2 unités : faire le même boulot avec moins de personnel. La seule solution acceptable pour SUD est bien sûr un recrutement à la hauteur des départs. Ce n'est pas la politique d'Orange.

Les élu-es SUD, CGT, et CFE-CGC ont voté une résolution estimant ne pas pouvoir aborder ce sujet « Unité de la Relation Client » et demandant la présentation de dossiers leur permettant d'appréhender correctement la globalité du projet avec la communication entre autres d'un organigramme détaillé, d'un impact précis sur les effectifs et les conditions de travail ainsi qu'un échéancier précis. FO s'est abstenu et CFDT a voté contre. Cette dernière OS a d'ailleurs engagé avec la direction, bien avant la présentation du dossier en CE, des réunions bilatérales afin de « négocier » ce projet. Curieuse attitude de la part d'une organisation syndicale d'accompagner un projet de l'entreprise avant même sa déclinaison totale !!

M. Portron a affirmé qu'il fallait se donner le temps de travailler sur le dossier et qu'il n'était pas prévu de demander les avis des CHSCT en septembre. Mais il a quand même refusé de reporter le sujet comme le demandait la résolution et a entamé des échanges avec les élu-es CFDT. Échanges stériles qui n'ont débouchés sur aucun élément nouveau. Si comme le dit M. Portron, la direction veut que les IRP se saisissent du dossier, il va falloir être moins pingre avec les informations communiquées.

### Information sur Boucle Qualité Processus

Ce point mis à l'ordre du jour sur demande des élu-es. Après les doubles écoutes, le coaching voici venu un nouvel outil, BQP, sensé être une aide aux traitements des écarts de pratiques. Cet outil s'inscrit dans ce que la Direction appelle « la boucle apprenante » pour permettre de réduire les dysfonctionnements qui impactent le client et indirectement les salariés.



Pour faire simple, BQP est un outil qui permet de signaler par une application des écarts de procédures d'autres collègues. Ces signalisations peuvent être manuelles (RE, conseillers) ou via des fichiers locaux ou nationaux émis par les Responsables de Processus. SUD y voit un outil de flicage. La direction n'a pas su nous dire le nombre de formations dispensées sur les dysfonctionnements repérés via BQP. Nous pensons que cet outil conduira à des tensions entre collègues, des conflits, des RPS et à la dégradation des relations sociales entre salariés au sein de notre entreprise.

Les élu(e)s SUD ont demandé via le vote d'une résolution l'abandon de cet outil. La Direction a refusé arguant que l'utilisation était sur volontariat et une maille indispensable dans le dispositif d'amélioration continue en place dans notre DO. Enfin, dixit la direction, BQP ne sert en aucun cas à évaluer et comparer les salariés entre eux. Preuve que la Direction a conscience des dérives possibles de BQP, puisqu'une charte de bonne conduite a été enfin élaborée 2 ans après la mise en place. Charte toujours pas présentée au personnel et aux élu-es de chaque unité.

### Service 24 H « CHRONO »

Le service 24H garantit à chaque client éligible, qu'il retrouvera la capacité d'usage de son mobile ou d'internet à son domicile dans les 24H suivant un incident, quelle qu'en soit la nature.

Sur les engagements de service, 2 concernent le remplacement de la livebox et le prêt d'un domino 3G, avec des conséquences sur les activités des UI et des AD.

Les élus ont demandé la présentation de ce nouveau service au CE. Pour Orange cela n'est qu'une simple présentation sans impact sur l'organisation du travail. A y regarder de plus près, l'offre pour les professionnels qui leur garanti une intervention dans les 8H n'est pas aussi simple à réaliser que le prétend Orange.

L'UI Centre a été une UI pilote, mais aucune information sur le déroulement de cette expérimentation à part une préconisation d'alléger le planning des techniciens pour la Conduite d'Activité. Autre conséquence, les techniciens Entreprise et peut être les techniciens multi-services pourraient être en renfort sur ces dérangements.

Quid du risque d'afflux dans les boutiques pour rendre les 'Dominos' et des réclamations. Encore un projet dicté par le Marketing avec aucune prise en compte des salariés.

C'est pourquoi les élus ont voté une résolution demandant qu'une présentation soit faite en CHSCT dans les deux UI et AD de la DO NC afin de s'assurer que toutes les mesures seront prises dans nos unités pour ne pas générer de stress et de RPS pour nos collègues concernés.

« Comme une lettre à la poste »

#### Elu(e)s SUD

**Titulaires :** Annie Multon, Sylvain Boulant, Jean-Pierre Sauvegrain

**Suppléants :** Laurent Le Deunf, Yannick Le Morvan, Gilles Noël (Trésorier)

**Représentant Syndical :** Christine Papillon

[Sud\\_BN\\_0231942600](mailto:Sud_BN_0231942600) [sudptt14@wanadoo.fr](mailto:sudptt14@wanadoo.fr) [Sud\\_36-37\\_0247851111](mailto:Sud_36-37_0247851111) [sudptt.36-37@wanadoo.fr](mailto:sudptt.36-37@wanadoo.fr)

[Sud\\_HN\\_0235632020](mailto:Sud_HN_0235632020) [sudptt.hn@orange.fr](mailto:sudptt.hn@orange.fr) [Sud\\_Loiret\\_0238837239](mailto:Sud_Loiret_0238837239) [sudloiret@wanadoo.fr](mailto:sudloiret@wanadoo.fr)

