



Orange et son pernicieux modèle employeur

L'entreprise se croit innovante quand, dans son plan stratégique Essentiels2020, elle invente un nouveau concept de nature totalement antinomique : Le modèle d'employeur digital et humain.

De moins en moins d'humains

Le plan Essentiels 2020 a d'abord vocation à atteindre un objectif financier imposé par les actionnaires. La stratégie la plus efficace pour contenter la voracité de l'actionnariat se traduit par une réduction des coûts, en l'occurrence une réduction de la masse salariale.

Pari réussi puisque Orange passe déjà sous la barre des 80 000 salariés en 2018 grâce :

- à un plan social déguisé avec le départ anticipé des collègues « retraitables » (accord non signé par SUD),
- à une utilisation massive de jeunes en alternance,
- à l'augmentation de la sous-traitance
- aux transferts d'activités au sein de la multinationale.

L'état qui détient pourtant 23% du capital d'Orange, n'impose aucune règle de recrutement à l'entreprise alors que la question du chômage en France * reste la première préoccupation des français.

**Au premier trimestre 2019, l'Insee comptabilisait 2,44 millions de chômeurs en France métropolitaine, alors que Pôle emploi en dénombrait 3,39 millions.*

Disparition programmée des bandes C et D?

A DTSI, les collègues employés et maîtrise** s'inquiètent pour leur avenir. Ils assistent tous les jours à l'externalisation à grande échelle de leurs activités. Les directions locales entérinent les décisions unilatérales de sous traiter .Elles se retranchent derrière la politique GPEC qui ne serait pas à leur main.

***20% de l'effectif DTSI*

Malgré l'absence d'une quelconque reconnaissance collective, elles espèrent faire passer la pilule en vantant la qualité de vie au travail, avec les fameuses « activités à forte plus-value » . Essentiels 2020 est la validation d'une entreprise donneuse d'ordre avec une population de non cadre qui n'a plus de raison d'être.

Sud s'oppose à ces méthodes d'ajustement provisoire activités –ressources qui menacent nos emplois.

Sud milite depuis toujours pour la réduction du temps de travail, (semaines de travail sur 4 jours). elle permet un vrai progrès social face à la raréfaction du travail sous l'effet du progrès technique et la constante augmentation de la productivité. La réduction du temps de travail permet de lutter contre la souffrance au travail et le burn out.

De plus en plus de stress

Le reproche le plus courant formulé au sujet du digital est qu'il réduit les contacts humains. Orange n'échappe pas à cette règle. Alors que l'entreprise s'est acharné des décennies à détruire le Collectif (le procès lombard en témoigne), elle essaie aujourd'hui de recréer artificiellement des »moments de convivialité « pour faire croire qu'elle se préoccupe du lien social. Dans les services, ces moments partagés entre collègues ne leur font pas oublié l'intensification accrue, la polyvalence, les restructurations incessantes qui rendent le savoir et les expériences des salariés obsolètes. Pourtant les salariés n'ont pas manqué de remonter dans « l'enquête triennale sur les conditions de travail et le stress », leur mal être et leurs préoccupations pour leur avenir professionnel.

Mais Orange fait la sourde oreille....et continue son plan stratégique bien huilé. Elle franchi une étape en remettant au gout du jour dans les DO, des pratiques managériales deshumanisantes, comme des animations de cohésion de groupe très infantilisantes ou en invitant un général de l'armée qui prône des idées entrepreneuriales très agressives !

**Essentiels2020 met en péril
nos conditions de travail et nos emplois.**

Voter SUD

**c'est l'assurance de voter pour un syndicat qui
n'est pas dans la co-construction de ce plan !**



Le Journal des DP DISU RENNES

Juillet 2019—Numéro 15

Etaient présent-e-s à cette réunion :

La direction : H Jégou, A Dartois

Sud Les Organisations Syndicales :

: F Lainé, M Charpentier, D Melin,

CGT: G Pilven

Q1 / Dans un mail datant du 27 juin, la direction écrit : « Dans le cadre du groupe de travail « PDE moment d'échanges et de partage » nous avons validé le fait d'indiquer les anniversaires de la semaine à venir. Merci à ceux qui ne souhaitent pas que la date de leur anniversaire soit communiqué (je précise bien la date d'anniversaire et non la date de naissance) de m'en informer rapidement pour que nous ne l'indiquions pas dans la gazette. » La direction a-t-elle le droit de divulguer des informations personnelles sur ses salariés à l'ensemble d'un service sans l'accord express de ceux-ci ?

Réponse :

L'intention du manager lors de la rédaction de ce mail était de s'assurer de l'accord des soutiens techniques. Un second mail sera adressé prochainement aux salariés pour leur préciser de donner leur accord sur la communication du jour et mois de leur anniversaire. Sans accord de leur part, il n'y aura pas de communication dans la gazette.

En France, la protection des données personnelles est encadrée par la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » et la loi du 20 juin 2018. Les entreprises ont l'obligation de respecter le principe de protection des données personnelles et de la vie privée dès la conception de tout Projet.



Q2 / Lors de la réunion DP du mois de juin, la direction a affirmé que les managers du STGP de Rennes continueraient à rédiger la gazette. Il semble pourtant que non. Cette tâche sera dédiée au groupe de travail PDE. Ces derniers mois, en réunions d'équipe, les activités de la C3P et de Maxime Morel ont été présentées aux salariés. Suite au transfert d'activité de la rédaction de la Gazette, le même genre de présentation en réunions d'équipe, des missions et activités des managers du STGP est-elle possible ?

Réponse :

Concernant la rédaction de la Gazette, c'est suite à un appel à volontaires soutiens techniques pour intégrer le comité d'animation STGP du site de Rennes que 2 soutiens techniques ont émis le souhait de rédiger la gazette. Les 2 personnes volontaires se chargent de la mise en forme et des nouvelles informations figurant sur la gazette nouvelle formule, les managers alimentent comme auparavant les plannings Bo et Managers et les infos de la semaine. Une présentation des activités des managers du STGP est possible au T4 2019.

TOUT LE MONDE
EST LÀ POUR S'EXPRIMER,
MAIS SI CHACUN SE TAIT
ÇA IRA PLUS
VITE !!!



Ce pourrait être l'occasion de faire remonter les dysfonctionnements managériaux!

Q 3 / Les résultats mensuels des salariés du STGP sur les nouveaux indicateurs (les réalisations quantitatives et qualitatives), ne sont plus disponibles en consultation individuelle. Les salariés doivent faire une demande préalable écrite de consultation à leur manager et ils doivent consulter leur résultat sur l'ordinateur de leur manager. Ne trouvez-vous pas ces méthodes infantilisantes et peu attractives ?

Réponse :

Le nouvel outil utilisé par la C4P ne permet pas une consultation individuelle des réalisations sur les nouveaux indicateurs. Les managers du STGP informent les équipes par mail de la disponibilité de leur réalisations, il n'est pas nécessaire pour y avoir accès de faire une demande écrite. Cette démarche permet des moments d'échanges individuels.

Travailler à la DISU et ne pas être capable de proposer un lien pour consulter ses résultats! Un comble!



Q 4 / La direction a établi qu'en moyenne, un soutien du STGP passait en moyenne 3 heures 30 en conversation téléphonique dont 20 minutes en appels sortants. A terme, cette moyenne servira-t-elle de base à un nouvel indicateur collectif ou individuel « temps de conversation » ?

Réponse :

L'objectif individuel en expérimentation est un temps moyen de conversation de 3h50. Suite à cette expérimentation, il sera défini un objectif individuel de temps moyen de conversation complémentaire à l'objectif collectif "nombre d'appels servis par jour".

Ce sont des méthodes de management dangereuses qu'Orange n'aura jamais abandonné!

L'intérêt du travail du soutien STGP est de se donner les moyens pour dépanner le technicien d'intervention de bout en bout. Le chronométrer dans cette tâche change totalement la finalité du métier de soutien!

Q 5/ La sous-traitance (GFI) a été mise en place en mars dernier à BOPTE. Est-elle opérationnelle pour traiter correctement le nombre de tickets journaliers demandés par la direction ?

Réponse :

Un point d'étape sur le débordement des tickets N2 vers GFI a été fait en CHSCT NO le 14/06. A date, 5 collaborateurs sont formés pour traiter des tickets N2. Le plan de charge est établi en fonction des besoins orange sur les activités N1 et N2.

En séance CHSCT, La direction a eu l'air satisfaite des résultats de GFI et compte augmenter sa part de tickets à traiter. Mais elle a eu du mal à répondre à la question:

pourquoi les salariés de GIE contactent-ils BOPTE par Skype pour résoudre des tickets qui leur sont dédiés?

Q 6/ L'effectif de BOPTE est en diminution ces dernières semaines. En cette période de congés, la direction a-t-elle envisagé des solutions pour pallier ce manque de personnel ?

Réponse :

Le volume de débordement vers GFI demandé pour juillet et aout tient compte de la période de congés et des stocks BOPTE

On peut s'interroger sur la pérennité de BOPTE une fois que la sous-traitance a mis« un pied dans la porte »!



Q7/ Au STGP, les salariés se sont livrés à un exercice d'auto-évaluation de leurs compétences. A quel moment la direction compte-elle informer les salariés du niveau sur lequel elle a décidé de les positionner ?

Réponse :

La validation des évaluations pour tous les CST étant prévue mi juillet, les retours aux salariés concernés seront faits par les managers à partir de mi juillet. Tous les accompagnements associés seront effectués à date du 1er juillet pour les CST.

Dans l'accord ARCQ, il est écrit : En cas de litige, le-la salarié-e peut en référer à son-sa responsable RH. L'examen des recours est réalisé au niveau de l'établissement principal (DTSI)/Si la solution ne lui semble pas satisfaisante, le-la salarié-e peut également se saisir des autres voies de recours possibles dans l'entreprise (CAP, CCP, etc...).



Q 8/ Si le positionnement « manager » et le positionnement « soutien » ne sont pas identiques, L'avis des soutiens métiers sera t-il demandé pour trancher la question, comme cela a été déterminé en groupe de travail.

Réponse :

Les soutiens métiers ont été sollicités en amont par les managers afin de proposer un positionnement pour les soutiens techniques.

Encore une preuve que si les décisions prises en groupe de travail vont à l'encontre de la stratégie de l'entreprise celle-ci n'en tiendra aucun compte!



Q 9/ Certains bureaux de l'équipe BOPTE sont équipés de climatiseurs achetés il y a plusieurs années. Plusieurs d'entre eux sont tombés en panne à la première utilisation en juin 2019 (fuite d'eau). Ces appareils n'ont jamais été révisés ou entretenus. Pourquoi n'est-il pas envisagé une révision de ces appareils chaque année avant l'arrivée des grandes chaleurs ?

Réponse :

Il n'existe pas de contrat de maintenance pour ces climatiseurs mais ils peuvent être réparé. Engie a été contacté le 26 juin pour effectuer la réparation, en vain. Un devis est en cours pour l'achat de 2 nouvelles clim mobiles. Dans l'attente, des ventilateurs sont disponibles.

La direction doit penser que le simple envoi du mail « Vigilance Alerte Canicule » suffit à se dédouaner auprès de ses salariés!

C'est très digital mais est-ce très humain?

Q 10/ La certification des nouveaux soutiens du STGP s'est déroulée à Rennes, sans soutien Rennais. La direction nous demande de faire des économies (ex : Les télétravailleurs étaient obligés de faire la route tous les jours pdt 2 semaines, et certaines formations avancées ont été supprimés). Comment expliquer ces décisions ?

Réponse :

Historiquement les certifications se sont déroulées à Rennes compte d'une logistique plus adaptée. Une adaptation sera possible pour la prochaine certification. Par ailleurs, concernant les télétravailleurs, ils sont amenés à suivre leurs formations sur le site de dispense prévu.

se mettre au VERT...

Orange nous propose dans un envoi de mail : Et si en 2019, nous passions au "vert" .Il semble que la direction de la DISU n'a pas intégrer ces recommandations!