

**Avis du CSE de l'UES OS sur la situation économique et financière et sur la politique sociale**  
**Informations-consultations 2023**

Le CSE note que le Groupe OUI CARE connaît une croissance de son chiffre d'affaires en 2022, à 239,1 M€ en Consolidé, en hausse de +10,9 % sur un an, dont 190,6 M€ pour la marque O2, en hausse de + 7,7 % sur un an, et 48,5 M€ pour les autres Marques du Groupe, en hausse de +25,7 % sur un an. Le chiffre d'affaires de O2 représente encore 79,7 % du chiffre d'affaires consolidé du Groupe en 2022, une part qui est en recul constant.

**Le Groupe dépend en revanche toujours totalement de O2 pour ses résultats.** O2 réalise en effet la totalité des résultats du Groupe, les autres Marques restant - globalement - en perte, même si le montant des pertes diminue.

Le CSE alerte sur le fait que **le développement du Groupe sur les autres Marques ne doit pas contraindre O2** à toujours plus de résultats et d'économies. Le CSE demande que la politique de développement du Groupe reste mesurée alors même que le Groupe est fortement endetté, afin d'arrêter les pressions trop fortes sur O2 et ses salariés. Les résultats de O2 sont bons - en 2022 comme en 2023 vraisemblablement - malgré une activité en léger recul, grâce à la hausse des tarifs. Le CSE souhaite que ces bons résultats profitent aussi aux salariés de O2.

Le CSE alerte également sur le fait que **l'activité des agences succursales recule**, notamment sur la moitié des plus petites d'entre elles. La forte hausse des tarifs, le turn-over et l'absentéisme pénalisent l'activité. La question du niveau d'encadrement sur la moitié des agences les plus petites se pose également. Le CSE souhaite approfondir ces différents points, en soulignant que :

- **Le turnover des intervenants en CDI atteint un niveau critique** de 67 % en 2022 (équivalent à un remplacement des deux tiers des intervenants chaque année !), si bien que malgré l'importance des recrutements, la direction ne parvient plus à remplacer tous les départs.
- Quant à **l'encadrement**, le taux de turnover est en baisse en 2022, mais reste encore très élevé à 33 %, ce qui peut expliquer des difficultés d'encadrement des agences à certaines périodes.
- **Les taux d'absentéisme** dépassent 20 % chez les intervenants en 2022, et 6,3 % chez les encadrants, ce qui réduit encore la force de travail disponible, et contribue encore à tendre les conditions de travail dans les agences (plannings, tâches imprévues, ...).

**Face à ces enjeux, la direction apporte certaines réponses**, et en particulier : développement des embauches d'alternants au niveau des intervenants, en développant une certification ADVF ; encouragement à la polyvalence des métiers à travers la formation ; amélioration des parcours d'intégration (pour éviter les nombreux départs au cours de la période d'essai).

**Ces mesures peuvent être positives, mais elles ne nous semblent pas suffisantes pour répondre à l'urgence sociale de la situation.** Nous considérons que la direction devrait mettre dans les améliorations des conditions de travail, des parcours et des rémunérations... des moyens à la hauteur d'une orientation stratégique pour le développement de l'activité d'O2 et du groupe. Les enjeux sociaux constituent à notre sens un enjeu stratégique.

**Le CSE s'inquiète que les nouvelles agences se fassent principalement en franchise.** Le CSE souhaite que les agences succursales O2 ne soient pas les grandes oubliées du groupe OUI CARE.

Le CSE constate que l'UES O2 bénéficie de facturations croissantes des franchises. Toutefois, le CSE constate aussi que l'UES paye des montants importants pour apport de franchises, notamment en 2022. Le CSE souhaite des précisions sur ce point et notamment des bénéficiaires.

Le CSE note enfin que les **marges sur les prestations ont augmenté** au cours des dernières années. Si une partie a permis de financer la hausse des frais de supports Siège, une autre partie permet d'augmenter les résultats. Le CSE demande qu'une partie des résultats bénéficie aux salariés de O2, ce qui passe par une **réévaluation de la grille**, rendue nécessaire par l'inflation et les réévaluations du SMIC, et par une **politique de primes** plus active et plus favorable aux intervenants (elles ne représentent que 2 % du salaire de base pour les intervenants). Si une partie des primes des intervenants a été intégrée au salaire de base, à l'origine pour préserver un écart positif par rapport au SMIC, l'inflation et les hausses du SMIC ont fini par « manger » totalement ces écarts, conduisant de fait à la disparition de nos primes. Une politique ambitieuse de fidélisation nous semble indispensable pour développer l'activité. Elle passera par une **redistribution d'une partie de ces marges**.

Enfin, concernant la **formation** professionnelle, le CSE constate l'absence d'un Plan de développement de compétences (prévisionnel et réalisé) qui lui permettrait de suivre chaque année les actions mises en œuvre sur le périmètre de l'UES par métier, ainsi que les financements dédiés. Les élus constatent, en outre, que 80 à 90 % des formations sont réalisées à distance (e-learning), alors qu'une partie des salariés n'est pas à l'aise avec l'outil digital et que les métiers ne s'y prêtent pas toujours. Il conviendrait de développer des actions en présentiel, en priorité pour les intervenants de terrain, qui bénéficient le moins de formation.

Le CSE émet un avis défavorable d'autant plus que cela s'éloigne de la stratégie de fidélisation qui nous a été présentée.