



L'emploi, c'est **ESSENTIEL !**



Depuis plusieurs années, FOCOM dénonce la baisse chronique des effectifs, facteur d'une dégradation des conditions de travail et des tensions dans certains services. C'est la raison pour laquelle FOCOM a refusé de signer l'accord sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences de 2014-2016 car elle entérinait cette hémorragie n'agissant que sur les mesures d'accompagnement. Le bilan annuel emploi de l'UES donne 8540 emplois supprimés sur ces 3 ans.

Prévisions	2014	2015	2016
ETP en moins	4 150	4 172	4 990
Recrutements	961	1 687	2 124

FOCOM a alerté la Direction d'Orange le 3 octobre, lors du rendez-vous annuel sur l'emploi avec Stéphane Richard. Les nombreux témoignages dont vous nous avez fait part au travers de notre enquête emploi montrent un décalage entre les engagements pris dans le contrat social Essentiels2020 et le ressenti « terrain ». Cette enquête a également confirmé une détérioration inquiétante de la qualité de service sur certaines activités. Or c'est un enjeu pour l'avenir de l'entreprise dont dépendent les emplois et les conditions de travail de demain.

RETOURS SUR ENQUÊTE

- Sur le marché Entreprise** | La tendance actuelle, concernant les parts de marché, est positive (les nouveaux clients affluent massivement), mais la désorganisation de la production liée au projet DELIVERY (avec les problèmes de mise en œuvre qui en découlent), est telle qu'il y a un risque réel de voir les clients se lasser et repartir... Il ne suffit pas de vendre, il faut aussi être en capacité de garantir des délais de mise à disposition corrects (un an pour être fibré sur le marché entreprise ce n'est pas satisfaisant). Si la situation actuelle perdure, les conséquences risquent d'être lourdes en termes de perte de clients, ce qui serait dommageable au vu des enjeux de concurrence importantes notamment sur le marché Entreprise qui est très porteur.
- Compliance** | La dégradation de la qualité depuis l'arrivée de Compliance provoque également l'insatisfaction de nombreux clients. FOCOM a alerté la direction à plusieurs reprises sur les impacts de cette directive sur les conditions de travail des salariés (notamment sur l'absence de process palliatifs).

UN AN POUR ÊTRE FIBRÉ

MON CONSEIL ? ATTENDEZ UN AN DE PLUS, ON AURA SÛREMENT TROUVÉ MEUX QUE LA FIBRE !



"NOUS NE POUVONS PAS TOUT FAIRE"



- **Chez les pros** | Le manque d'effectif dans les ADV entraîne des retards conséquents dans le traitement des commandes, de même le sous-effectif dans le domaine technique entraîne des RDV de plus en plus lointains. **Là encore, les délais ne sont plus acceptables par le client.** Une partie de l'encadrement demande expressément aux salariés de ne pas respecter les contrats clients au motif de sous-effectif chronique (« nous ne pouvons pas tout faire ! »), ce qui pose un véritable problème de conscience et une perte de sens.

Ces problèmes de qualité sont exacerbés par une utilisation excessive de la sous-traitance avec de réelles carences en termes de qualité par manque de compétences et de temps.

- **Dans l'innovation, la recherche et le développement** | L'excès de départs non remplacés, cumulés aux déplacements, missions et dotations projet, avec en parallèle un manque d'arbitrage sur la charge de travail ont pour conséquence plus de polyvalence, y compris inter-équipe, ce qui entraîne une complexification du travail et donc une surcharge mentale néfaste à moyen terme. Au vu des efforts consentis, les attentes des salariés sont très fortes quant à la mise en œuvre de l'accord Reconnaissance. Il est également déploré que l'orientation de l'activité innovation soit axée uniquement sur des objectifs business, au détriment de l'anticipation et de la recherche, pourtant capitales pour l'avenir de l'entreprise.

- **Dans l'activité de supervision des réseaux** | Un pan entier de l'activité est dorénavant affecté aux sociétés externes, en particulier celles de 1^{er} niveau, ce qui suscite des interrogations sur le maintien des connaissances de la maîtrise d'œuvre en interne, et à plus long terme sur la perte d'expertise.

- **Côté Grands Clients** | Après la mise en place de la dernière réorganisation (projet « Momentum » qui a pour objectif de rationaliser les ressources de Business Management par leur spécialisation par domaine), les salariés sont éprouvés par une charge de travail croissante, des process toujours plus complexes et un mode Alliance déstabilisant le collectif de travail. Cette réorganisation s'est réalisée sans accompagnement personnalisé ni formation suffisante.

- **Plus généralement dans la relation client grand public** |

Les SCO, les UI et les AD témoignent eux aussi de dérives liées au manque d'effectif (décalage des pauses repas, fermeture de boutiques faute de personnel, crainte pour l'avenir par exemple avec la disparition des Conseillers techniques, congés refusés ou encore le problème du transfert des compétences, perte d'expertise).

- **Des salariés témoignent** du fait qu'ils sont amenés à travailler le week-end ou à traiter leurs dossiers durant leurs formations, et ce sans le déclarer et donc gratuitement ! La conscience professionnelle des salariés ne doit pas servir à combler les manquements de l'entreprise.

- **Les managers eux-mêmes ont pris la parole** lors de notre enquête pour dénoncer une surcharge : « De plus en plus de tâches initialement prises en charge par des transverses sont reversées dans l'activité des Managers. (RH, Soutien métier, logistique...) ».

DÉCALAGE DES PAUSES REPAS



LES ANNONCES DU 3 OCTOBRE

REEMPLACER LES DÉPARTS



Stéphane Richard a annoncé la création de 500 emplois supplémentaires par rapport aux engagements pris en septembre 2016. Cela porte les recrutements à 7 500 sur 2016-2018. Il indique rester sur une démarche pragmatique, ajustant le niveau des recrutements aux besoins. Il développe une politique de l'emploi ouverte et non pas bloquée de façon rigide, contrairement aux autres opérateurs. Il souligne qu'en 2016 il y a eu 3 000 recrutements externes, ce qui va au-delà du prévu initial. 70 % étaient pour Orange France, 25 % pour OBS.

Depuis 8 ans, il dit s'être efforcé de prendre en compte l'héritage historique de l'entreprise (statutaire, culturel). Mais le corps social va changer dans les années à venir et il faut relever ce défi. Pour régénérer l'entreprise c'est une bonne chose que la moyenne d'âge diminue d'un an chaque année, sachant qu'il faut attirer de nouvelles compétences et combler les métiers émergents.

Pour FOCOM, 500 emplois supplémentaires cela reste insuffisant étant donné les besoins. Au regard des 16 000 départs (ETP) prévus, Orange va encore perdre plus de 8 300 emplois sur les 3 ans de la période.

Prévisions Groupe	2016	2017	2018
ETP en moins	5 850	5 960	4 660
Recrutements	2 975	2 500	2 000
Emplois perdus	2 875	3 460	2 000

■ **Sous-traitance** | La Direction annonce une stabilité du taux de sous-traitance à 23 % sur 10 ans, avec des à-coups liés par exemple à la construction de la fibre et des RIP.

Si l'on observe le ratio ETP externe sur ETP total, nous constatons quant à nous une augmentation du recours à la sous-traitance sur le périmètre de l'UES. FOCOM déplore qu'il soit très important et parfois majoritaire aussi bien dans les nouvelles activités porteuses d'avenir que dans des activités historiques. Nous attirons par ailleurs l'attention de la Direction sur les conditions de travail et de sécurité de ces personnels.

Équivalent temps plein - données UES	2014	2015	2016
ETP internes	85 375	81 233	76 792
ETP intérim	602	630	604
ETP sous-traitance	22 364	22 164	28 118
ETP total	108 341	104 027	105 514
Taux ETP sous-traitance / ETP total	20,64 %	21,31 %	26,65 %

■ **Filialisation** | La Direction souligne que 80 % des recrutements sont réalisés dans la maison mère.

■ **Accueil de jeunes** | 4 300 alternants sont présents dans l'entreprise en 2017. Depuis janvier 2016, grâce à l'accord Intergénérationnel signé par FOCOM, 1/3 des recrutements sont issus de l'alternance.

■ **Étalement des recrutements sur l'année** | En réponse à notre demande de recruter le plus tôt possible dans l'année, la Direction annonce que les recrutements sont mieux étalés, 47 % ont été réalisés sur le premier semestre 2017.





- **Taux de féminisation des recrutements en CDI** | Il progresse à 33,6 % fin 2017 pour 27,5 % en 2016. Ce résultat est positif, car après une chute des recrutements féminins en 2014 (seulement 23 % versus 32.8 % en 2013), il confirme l'efficacité des dispositifs mis en œuvre grâce à l'accord égalité professionnelle (comme par exemple les classes de techniciennes). Forte de cette annonce, FOCCom a obtenu un engagement plus ambitieux à 34 % pour l'accord en cours de négociation.
- **Territorialisation** | Selon la Direction, le déséquilibre province/Ile-de-France fait partie de l'héritage et il n'y a pas d'inflexion notable sur le long ou moyen terme. En 2016 sur les 3 000 recrutements, 2 000 ont été réalisés en province. De nouveaux services comme la cybersécurité ou le Cloud sont implantés à Lille, Rennes ou Amiens.

Face à la surcharge structurelle généralisée, FOCCom est en désaccord avec la réponse systématique de la Direction qui recourt à l'intérim et à la sous-traitance et ce dans la durée.

Concernant les engagements du contrat social basé sur le « modèle d'employeur digital et humain », FOCCom considère qu'une gestion sociale responsable et respectueuse des salariés doit intégrer le principe de non remise en cause du contrat de travail des collaborateurs du Groupe en France. Or, actuellement au sein d'Orange Business Services, les recrutements sont faits sur les filiales et sous convention Syntec. Un salarié en contrat CCNT doit donc obligatoirement signer un contrat Syntec pour intégrer les filiales, qui portent aujourd'hui, rappelons-le, les domaines de croissance.

FOCom conteste le choix de la Direction de filialiser afin de réduire les coûts notamment grâce au rattachement des salariés sur une Convention collective et des contrats de travail au rabais.

Afin de favoriser « un haut niveau d'engagement des salariés et des managers » et « de garantir les compétences utiles de demain », comme le prévoit le contrat social 2020, pour FOCCom il est nécessaire que la Direction prenne des engagements solennels :

- garantissant le maintien de l'emploi de chaque salarié en France au sein du groupe (y compris à OBS) en privilégiant les contrats sous convention CCNT,
- limitant le recours à la sous-traitance,
- augmentant le nombre de recrutements pour remplacer les départs, faire face aux besoins émergents et donner des perspectives d'amélioration des conditions de travail et de la qualité.



B u l l e t i n d ' a d h é s i o n

Prélèvement des cotisations : NOM : ADRESSE :

OUI **NON** PRÉNOM :

EMPLOYEUR : MAIL :

ÉTABLISSEMENT : DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU : À COMPTER DU :

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : À, LE

TÉL. : SIGNATURE

FO COMMUNICATION
60 RUE VERGNIAUD
75640 PARIS CEDEX 13