

**EDITO** L'équipe FOCom SCE vous soutient et vous défend. N'hésitez pas à nous contacter pour vous conseiller et vous accompagner en cas de difficultés individuelles ou/et collectives.

## Sommaire

- **Droit d'alerte ... tous concernés**
- **Cœur Défense après 6 mois**  
> constat mitigé et préoccupant
- **CMI en pleine réorganisation**  
> transformation marketing & IT
- **DGC changements en perspective**  
> quels moyens associés ?
- **SCE : les alertes se multiplient**  
> la souffrance des salariés aussi
- **Votre entretien d'évaluation**  
> le déroulé en quelques mots

## Le droit d'alerte ... tous concernés



Le droit d'alerte est **un droit accordé à tout salarié** de prévenir son employeur s'il pense qu'il se situe dans une situation de travail « dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé ainsi que de toute défectuosité qu'il constate dans les systèmes de protection ». En référence à l'article L. 4131-1 du Code du travail.

Dans les faits, le droit d'alerte s'apparente à un devoir de signaler une situation dangereuse. Il ne peut pas s'agir d'un simple inconfort.

Le danger doit pouvoir entraîner une incapacité temporaire ou permanente ou de mort. La loi ne précise pas les modalités de cette alerte mais **il est fortement recommandé de formaliser une alerte par un écrit à destination de la direction.**

Le **droit de retrait** découle du droit d'alerte. Il permet à un salarié de se retirer de son poste s'il juge qu'il se trouve dans une situation qui met sa vie ou sa santé en danger. En revanche, il ne peut pas quitter son poste sans avoir prévenu sa direction, sous peine de sanctions.

De son côté, l'employeur n'a pas le droit de l'obliger à reprendre son poste, ni de le sanctionner pour cette raison. Aucune retenue sur salaire ne peut être envisagée. **Aucune sanction n'est donc possible contre un salarié qui a utilisé son droit d'alerte puis son droit de retrait.**

**En cas de litige**, c'est au salarié de prouver qu'il avait un motif « raisonnable » de penser que sa santé ou sa vie était en danger. **Si un accident du travail survient alors qu'une procédure d'alerte a été lancée par un salarié, la faute inexcusable peut être retenue contre l'employeur.**

### Responsabilité de l'employeur

Une fois prévenue qu'un salarié utilise son droit de retrait, l'entreprise doit tout mettre en œuvre pour écarter le danger. Une entreprise ne peut pas forcer un salarié à revenir travailler si le danger persiste. Si la direction ne prend pas les mesures nécessaires, c'est sa responsabilité pénale qui est engagée.

### Droit d'alerte du Comité Social et Économique (CSE)

Le droit d'alerte du CSE est prévu aux articles L. 2312-59 et suivants du Code du travail.

Il est décliné sous différentes formes :

- \* **alerte en cas d'atteinte aux droits des personnes** qui reprend l'ancien droit d'alerte des délégués du personnel
- \* **alerte en cas de Danger Grave et Imminent (DGI)** qui reprend l'ancien droit d'alerte du CHSCT



**AGIR  
POUR  
NE PAS  
SUBIR**



## Cœur Défense après 6 mois Constat mitigé et préoccupant !

Lors des échanges menés par le Cabinet Cateis dans le cadre du déménagement, de réels enjeux sur les collectifs de travail avaient été mis en évidence et ce, notamment avec les salariés basés à Vanves. Les équipes avaient exprimé leur besoin de travailler en proximité et considéraient que leur transfert à Cœur Défense comportait plusieurs risques :

- **perte du collectif de travail** : délitement du lien social car risque de recourir à plus de télétravail du fait de l'allongement de la distance entre le domicile et le travail
- **perte de l'efficacité de la performance du travail individuel** : « besoin de pouvoir se concentrer » difficilement réalisable en Open Space et encore moins en Flex

Même si un nouvel environnement de travail peut susciter une dynamique collective; après l'installation accompagnée de problèmes techniques (accès, connectiques et machines à café) et malgré les efforts d'adaptation du personnel au tout Open Space et au Flex Desk, le constat est mitigé et préoccupant pour beaucoup et plus particulièrement pour les managers.

Au-delà du sentiment d'insécurité et de la nuisance sonore, pour une majorité des collaborateurs, **l'Open Space crée, une perturbation au travail, en terme de concentration, mémorisation et performance**, encore plus intense en Flex. S'ajoute à cela la perte de temps et d'énergie avec le Clean Desk qui ne rime pas avec propreté d'ailleurs.

**Ces nouveaux espaces de travail gênent le fonctionnement inter-équipe et posent un véritable problème de confidentialité** : lors des échanges informels entre managers et collaborateurs mais aussi pour les échanges business avec les clients ; d'autant plus que les cloisons des salles de réunion et bulles sont mal insonorisées.



**En ce qui concerne la climatisation**, malgré l'installation de boîtier pour réguler de +/-3°C la température et l'augmentation de l'hygrométrie réalisée de 43% à 50%, des personnes se plaignent d'asthme ou de maux de tête. Quid des résultats de tests plus poussés concernant la qualité de l'air climatisé dans les espaces de travail ?

**Hormis une restauration entreprise dont le rapport qualité/prix est en baisse**, la non subvention pour les personnels Orange n'appartenant pas au site reste entier et ne favorise pas non plus le collectif de travail. **FOCom continue de demander au CE de SCE, la possibilité de carte visiteurs pour répondre au besoin.**

**L'impossibilité de stationner occasionnellement au parking réservé à Orange** pour des raisons professionnelles ou d'équilibre de vie pro/perso, alors même que le parking est à moitié vide est incompréhensible. Surtout quand cela se transforme en note de frais avec un coût du parking visiteurs à 27 euros la journée.

**FOCom souligne** positivement le choix de l'emplacement, la qualité des matériaux pour la réalisation et les espaces de convivialité à chaque étage. A noter également les efforts faits par la direction pour proposer des aménagements.

**FOCom déplore** les carences du nettoyage augmentant ainsi les risques en terme d'hygiène. Le passage de personnel tous les jours pour assurer la propreté des bureaux ne semble pas être réalisé.

**FOCom revendique** pour que les demandes de télétravail liés à l'allongement du temps de trajet ou au Flex soient acceptées tout en préservant au maximum le collectif de travail.

**FOCom alerte** : le regroupement des sites et l'Open Space associés au Flex Desk génèrent des gains financiers, mais doivent aussi permettre l'efficacité du travail individuel et collectif pour garantir la productivité.

L'augmentation de la charge mentale liée aux inconforts induits qui s'ajoute à la charge de travail et à la complexité de nos organisations favorisent les risques psychosociaux.

**FOCom rappelle** les propos de Stéphane Richard tenus le 6 février dernier au CNCHSCT concernant les problématiques posées par l'environnement de travail et le Flex Desk :

« ... Je ne suis pas pour le tout Flex et je ferai passer ce message, pas de jusqu'au-boutisme ni de dogmatisme, il faut être attentif également aux propos et études des sociologues. [...] Je suis convaincu que nous aurons un retour en arrière sur ces modes d'organisation. Soyons en anticipation mais ne calquons pas systématiquement ce qui existe et ce n'est pas forcément bon [...] pour nos salariés à Orange. »

**Pour FOCom à moyen terme ces décisions d'entreprise sont graves** car tout ceci génère du stress supplémentaire pour beaucoup de salariés. Cela les conduit à s'isoler, à recourir au télétravail et tout simplement à être moins performants. Puis de constater que les espaces de travail sont désertés par les salariés, favorisant le désengagement, le délitement de la cohésion de groupe pour finir par dégrader notre performance collective.

# FOCom votre meilleur défenseur

# CMI en pleine réorganisation !

## Point sur la transformation marketing & IT



Customer Marketing & Innovation (CMI), entité créée depuis le 1er octobre 2018, est en charge des sujets Marketing, Communication externe et interne, Innovation et IT.

**Cette nouvelle entité a pour mission de répondre à plusieurs objectifs pour Orange Business Services, avec un effort particulier sur la qualité de service en France** et la consolidation d'initiatives existantes : un marketing plus transversal, une communication plus intégrée, un dispositif d'innovation plus lisible, une accélération de la transformation digitale d'OBS pour nos clients et pour nos processus internes. Ceci en s'appuyant sur la transformation IT et de méthodes plus agiles.

En janvier, le projet d'évolution de l'organisation CMI a été présenté au CE et comporte six entités : OBS IT (544 salariés), Marketing stratégique et communication (90 salariés), Digital & Data (25 salariés), Innovation (18 salariés), Expérience Client (9 salariés) et Programme QoS France (1 salarié). Après consultation des instances dont l'ICHSC regroupant les cinq CHSC Bagnolet, Cesson-Lannion, Défense, Stadium et Lyon, les autres CHSC ne faisant que l'objet d'une information, la direction envisage une mise en œuvre pour le deuxième trimestre 2019.



Sur le volet social, avec une moyenne d'âge de 50 ans, l'effectif total reste identique à l'issue du projet. Les principaux impacts sont essentiellement liés aux changements de rattachement, dont un nombre important de changements managériaux (147 personnes de N+1 et 227 personnes de N+2).

**FOCom demande** dans un contexte où l'accélération de la transformation digitale avec l'agilité pour mot d'ordre, que l'accompagnement des salariés tienne compte de leurs souhaits d'évolution professionnelles sans oublier personne et ceci en y mettant les moyens financiers nécessaires à une véritable transformation.

## DGC, des changements en perspective

### Quels seront les moyens associés ?

Sans avoir affiché le bilan de Momentum, tout juste deux ans après sa mise en œuvre, la DGC lance des ateliers de réflexion sur la responsabilisation des ventes et la gouvernance clients de demain.

FOCom espère que ce projet, de mise en place d'un nouveau pilotage transverse des activités de la filière vente, permettra de renforcer le collectif de travail bousculé par Momentum.

La direction affiche une ambition « **de faire croître de 2,5% le CA d'ici 2020** », objectif évalué comme réaliste et donc atteignable. **Pourquoi pas, mais avec quels moyens ? Nous attendons un accompagnement significatif en terme de moyens associés à cette ambition alors que la prévision d'emploi (GPEC) est de - 4% par an !**

Aujourd'hui les quatre chantiers sont identifiés sur une durée maximale de 12 mois :

1. **Gouvernance clients** : simplification de l'interface client et responsabilisation des acteurs
2. **Segmentation clients** : renforcer l'animation par segment pour capter le potentiel de CA de nos clients
3. **Vendeurs spécialisés** : animer nos compétences autour de la vision et des attentes des clients
4. **Avant-vente** : animer nos compétences autour de la vision et des attentes des clients

Sur l'ensemble des 4 chantiers, des Chefs de Projets seront retenus sur la base de leur expertise et volontariat et le pilotage des avancés se feront en mode Agile (Test & Learn) avec mise en œuvre en anticipation si les pilotes sont jugés probants mais sans changement d'organisation associé en 2019 mais en 2020, engagement de la direction.

**FOCom rappelle** qu'après Momentum, les métiers des BM et ITC vont être une nouvelle fois impactés avec dans le même temps les projets d'évolution des activités IoT et Mobilité Connectée et les activités de centre d'appels; mais à l'inverse de Momentum, les concernant, cela sera pour un élargissement des domaines de compétences.

Les AM et ASM seront également impactés concernant la gouvernance et surtout la segmentation clients. **FOCom demande la transparence sur les tous les impacts liés aux modifications d'activités et de portefeuilles pour les différents métiers dès 2019 en prévision de 2020.**

FOCom votre *meilleur* défenseur



## SCE : les alertes se multiplient !

### La souffrance des salariés aussi

La transformation s'accélère et les réorganisations à répétition qui permettent d'accompagner la diminution des effectifs doivent assurer la performance financière aux bornes d'Orange Business Services.

En effet, le leitmotiv semble être toujours le même « optimisation et simplification » de nos organisations avec plus de polyvalence, sous-traitance externe ou interne avec les transferts d'activité. Mais au final, la baisse de la masse salariale pour améliorer l'Ebitda d'OBS est réalisée sur SCE sans prendre en compte la souffrance des salariés induite. **Tout ceci au détriment de la qualité de service et de la véritable performance de nos activités qui réalisent l'essentiel de la marge d'OBS.**



Depuis déjà plus de deux ans, FOCOM alerte la direction sur les conséquences de ces transformations successives avec la dégradation des conditions de travail : chute de la qualité de service avec des process et outils qui ne suivent pas, augmentation de la charge de travail, absence de back-up ...

Les transformations sont nécessaires pour s'adapter au marché, accompagner la transformation digitale et la complexité de nos activités mais ceci ne doit pas se faire au détriment de la santé du personnel.

**FOCOM demande que le développement d'Orange Business Services s'accompagne enfin d'une réelle prise en compte des risques psychosociaux au sein de SCE.**

## Votre entretien d'évaluation (ARCQ)

Skills Drive Portal

Dans le cadre de l'Accord de Reconnaissance des Compétences et des Qualifications (ARCQ), chaque salarié réalise d'abord son auto-évaluation, qui consiste à déterminer ses compétences sur son métier avec :

- des exemples précis avec des faits significatifs illustrant les savoir-faire acquis et savoir-faire mis en œuvre
- les améliorations possibles et les axes de développement souhaités

Pour cela sur **Skills Drive Portal**, vous vous positionnez sur chacune des compétences (6 à 10 compétences en fonction des métiers) selon **4 niveaux atteints : de base, opérationnel, avancé ou référent.**

Suivra une réunion d'échanges avec votre manager pour partager l'évaluation de vos compétences. Puis, le manager détermine le niveau de compétence atteint sur le métier (équivalent à plus de 7 niveaux identiques atteints).

**Une réunion d'harmonisation en CODIR** est réalisée pour confirmation des promotions financières (a minima 2% pour le niveau avancé et 4% pour référent avec possibilité de passage de bande si activités ou responsabilités élargies).

Le calendrier annoncé par la DRH groupe de réaliser la mise en œuvre au S1 2019 risque de déborder sur le S2 2019.



Consultez les actus, droits des salariés, fiches pratiques et analyses, publications et représentants syndicaux FOCOM OBS : <https://plazza.orange.com/groups/FOCOM->

N'hésitez pas à nous contacter.

Vous souhaitez être conseillé ? Rejoignez-nous !

## FOCOM votre meilleur défenseur

### Suivez-nous



<https://twitter.com/FOCOMOrange>



<https://www.facebook.com/FOCOMOrange>



### Vos correspondants FOCOM Orange Business Services



Nathalie Palomo Del Rio  
DGC Défense  
06 85 12 47 76



Pascal Becquin  
DGC Défense  
06 80 84 03 14



Diane Chalvet  
CSO Stadium  
06 77 26 97 28



Abderrazzak El Yadouni  
MS Archives  
06 48 08 03 14



Laurent Fontanié  
DGC Stadium  
06 87 69 61 54



Sandra Guimier  
CSO Bagnolet  
06 73 67 24 64



Pascal Dolo  
CSO Lannion  
06 74 51 85 91



Franck Agathine  
MS Cesson  
06 74 78 68 45



Fabienne Garnier  
CSO Massy  
06 70 81 51 11



Pascal Heulin  
CSO Pessac  
07 85 33 77 35



David Goarnisson  
CSO Lanester  
06 48 18 31 08



Thierry Gernigon  
CSO Blagnac  
07 89 55 68 43



Employés  
Maîtrises

