

Orientations du domaine de la Relation Client Grand Public

Pour 2021, les principales ambitions sont une croissance de +4,1% du CA dont +10% sur le CA diversification (Orange Bank, Assurance, Maison connectée), une croissance de l'EBITDAal (+190M€ versus 2020), un objectif NPS de 23 (+5), l'accompagnement des clients (traitement digital des actes simples, développement des actes à forte valeur ajoutée) et la diminution des coûts, à savoir -18M€ en boutique et -30M€ en service. En 2020, avec la crise sanitaire et la fermeture de nombreuses boutiques, les clients se



sont davantage tournés vers le service client (+4%) et le digital que vers les boutiques. La sous-traitance est passée à 71% (66,4% en 2019). L'activité des réseaux de distribution a subi une baisse de 31%. On compte 361 boutiques AD, 5 fermetures et 4 transferts partenaire. Le porte à porte a dépassé ses ambitions avec un R/O de 103%.

L'actualisation de la GPEC, présentée le 17 mars, prévoit la suppression d'un quart des effectifs en 2 ans sur le marché GP et affiche une estimation des besoins de 9200 ETP fin 2022 alors que les prévisions des ressources seront d'environ 10000 ETP. Près de 800 salariés devront se trouver un poste, dont plus de 300 du domaine de la distribution, ce qui est inacceptable. FOCOM dénonce, une fois de plus, les plans d'économies ainsi que le transfert des enseignes de la maison-mère vers la filiale GDT dont le seul objectif est de réduire de 20% les frais de personnel. Vives inquiétudes dans les boutiques avec le projet de généralisation des RDV clients via l'outil WYND et ses conséquences sur l'organisation, la charge mentale et la PVC. Les managers ne doivent pas en supporter le poids. Nous demandons la poursuite du pilote et la sus-

pension de la généralisation de WYND. En 2019, la stratégie multiservices des boutiques identifiait 3 modèles de boutiques parmi lesquels les smart stores dont les surfaces sont comprises entre 130m² et 150m². Aujourd'hui, la direction affirme que les surfaces les plus efficaces sont de 150m². Dans le même temps, celles de moins de 120m² sont filialisées. Que faut-il déduire de la stratégie de la distribution à terme? FOCOM exige la fin de la concurrence entre les salariés d'Orange SA et de la GDT dont nous demandons l'intégration à la convention CCNT et aux dispositifs d'Orange SA.

TowerCo : projet de création de filiales

Orange dispose d'environ 40000 points hauts en Europe, dont 17546 en France qui peuvent être partagés ou loués à des opérateurs tiers afin de valoriser ces infrastructures passives (*InFOcsec 17 février*). Selon l'entreprise, avec un parc qui pourrait passer de 18000 sites en 2020 à 22000 sites dans 10 ans, l'EBITDAal devrait atteindre 350M€ d'ici 10 ans.

Pour FOCOM, les personnels qui rejoindront TOTEM (TowerCo Orange) doivent être sur le périmètre de négociation de l'UES. Pour ceux qui ne le souhaiteraient pas, FOCOM fait valoir l'article 3.2.1 de l'accord du 5 mars 2010 «*Lors d'une suppression de poste, suite à une réorganisation ou une fermeture de site et/ou de service, les salariés se verront offrir trois propositions de postes fermes et personnalisés d'un niveau de classification au moins équivalent*». Nous réitérons notre demande pour que les salariés en Dbis, qui choisiraient de suivre leur activité au sein de cette entité, soient positionnés en bande E.

Orientations d'Orange en matière d'immobilier

Suite à la crise sanitaire, une réflexion de la direction est en cours qui pourrait conduire à amplifier la réduction des surfaces immobilières avec le développement du télétravail (présentation en CSEC au 1^{er} semestre 2021). 18371 immeubles sont gérés par la DIG (Direction Immobilière Groupe), dont 16862 immeubles techniques, 854 immeubles mixtes, 276 immeubles tertiaires, 369 boutiques, 10 autres sites. Depuis 2014, le parc immobilier a diminué de 5%. Le parc tertiaire passerait de 2 033 000 m² fin 2020 à 1 725 000 m² fin 2023, soit -15% en 3 ans.

FOCom dénonce le programme d'économies Scale UP d'1Md€ dont 80M€ à 100M€ d'économies sur l'immobilier avant 2023. Selon l'entreprise, on passerait d'une logique de «site d'appartenance» à une «offre multi-lieux». FOCom alerte l'entreprise sur les impacts humains et financiers qui en découleront. En effet, les nouvelles organisations Corpo-working, Flex-desk ont des répercussions sur les conditions de travail des salariés. L'orientation immobilière ne doit pas être exclusivement à la main des entités principales et doit s'inscrire dans un véritable projet territorial. Pour FOCom, les orientations sont en opposition avec l'ambition affichée de «rester un acteur de proximité dans tous les territoires» et nous veillerons à ce que l'équilibre vie privée-vie professionnelle soit respecté.

Orientations de la Direction Entreprise France

En 2020, le CA Entreprises est en retrait de 3,3% après 8 semestres de croissance. Le taux d'expérience positive est de 85%. Sur le Marché Pro-PME, on note 1,96Md€ de CA et +38% sur les services mobiles. La qualité de service sur l'accueil client s'est dégradée à mi-année avec des scores inférieurs à 70% puis avec une reprise au T4 2020 (85%). Sur Parnasse, le parc a souffert de la crise sanitaire mais les prestations sur mesure ont augmenté de 6%.

FOCom alerte la direction sur plusieurs points de vigilance. Il est nécessaire de sensibiliser davantage les équipes sur la complémentarité conseil/vente dans le respect du périmètre de responsabilité et de compétence de chacun. Le manque d'attrait pour le métier de conseiller client, en grade D, accroît de fait la charge de travail par salarié. Le métier de Conseiller Relation Client a entamé une mutation avancée et l'information au niveau des équipes doit répondre aux interrogations. FOCom s'oppose au recours à la sous-traitance pour les activités des Services Client Facturation et Réclamation qui sont stratégiques et constituent un maillon incontournable de la satisfaction client (NPS). Enfin, FOCom dénonce l'accélération de la transformation menée par l'entreprise. Les nouveaux modèles de vente et segments de clientèle doivent être clairement identifiés et fiabilisés afin de garantir des conditions optimales pour les clients mais surtout pour les salariés.

Protocoles sanitaires gouvernementaux dans le cadre de l'épidémie Coronavirus

En mars 2021, on compte 19242 télétravailleurs réguliers et 28195 télétravailleurs occasionnels. Depuis le 1^{er} août 2020, 18700 demandes de télétravail régulier ont été émises (16951 validées, 876 refusées et 873 en cours de validation). 47% des télétravailleurs réguliers optent pour le rythme 2 jours par semaine (17,6% pour 3 jours). Depuis le début de la pandémie, on relève 2451 cas cumulés de COVID-19.

Depuis le début de la crise sanitaire, les salariés des boutiques subissent des bouleversements réguliers sur leur planning, leurs horaires et sur leur lieu de travail qui impactent leur activité professionnelle mais aussi leur vie personnelle. FOCom exige un délai de prévenance suffisant. L'entreprise doit également s'assurer que chaque salarié bénéficie du matériel nécessaire, à domicile ou sur site, permettant de travailler dans des conditions optimales. La charge de travail accentue les risques physiques liés à la sédentarité (Troubles Musculo Squelettiques) et la détresse psychologique. L'entreprise doit mettre en œuvre l'accord méthodologie charge de travail, que nous considérons comme fondamental.

Projet Signal: digitalisation des services de signalement du Groupe Orange

Le dispositif de signalement du groupe sera migré sur une plateforme web unique, accessible 7j/7 et 24h/24. Les alertes saisies seront automatiquement aiguillées par thématique vers Compliance Groupe, RSE Groupe ou RH Groupe. Une étude de recevabilité puis une investigation par l'équipe ad hoc sera suivie d'une décision par le management concerné.

FOCom s'interroge sur les bénéfices attendus au regard des besoins, des coûts et des risques engendrés par cette transition. La question de la responsabilité et de la protection du lanceur d'alerte se pose. Nous appelons à la plus grande vigilance, tant la frontière est mince entre signalement et délation. L'entreprise doit communiquer sur le cadre exact de cet outil. Il est essentiel de garantir la présomption d'innocence et de préserver la réputation des salariés, le temps des investigations.



J'adhère à FOCom en ligne



ÉCRIVEZ-NOUS

stephane.neivabrandao@orange.com