



Stratégie de l'entreprise: rapport Syndex sur l'actualisation des prévisions d'évolution quantitative; Rapport PEC prospective (orientations GPEC 2020-2022)

Le rapport Syndex met en exergue l'accélération des transformations dans le cadre d'Engage 2025: pilotage de la décroissance des effectifs, enjeu de fluidité, programme d'efficacité opérationnelle Scale-Up (réductions d'effectifs, peu d'embauches, rééquilibrage opérationnels/fonctionnels...), optimisation de l'immobilier et impact du télétravail. Le renouvellement des compétences est un véritable enjeu (fluidité des parcours professionnels, recrutements externes, formation...).

Les projets de filialisation ont des impacts sur le contenu et l'organisation du travail, l'évolution des compétences et les rattachements managériaux. Côté distribution, la progression du nombre de boutiques se fait au profit de la filiale GDT (298 AD en 2021 contre 343 en 2019). Le mix interne/externe se déforme au travers d'une diminution des effectifs internes plus importante que la baisse d'activité et des ajustements via la sous-traitance. Concernant l'actualisation de la GPEC 2020/2022, la projection de décroissance d'effectifs à 2022 est inférieure à celle constatée en 2020 (- 3,3% vs - 3,8% en 2019). Cette baisse s'associe à la poursuite de la diminution des besoins estimés sur l'UES, davantage marquée sur les fonctions centrales et supports, et la relation grand public. L'UES compte 74 816 salariés fin 2020 (- 7%). Les effectifs CDI actifs (70 833) ont diminué de - 6% et de façon plus marquée sur Grand Nord-Est (- 9%), Grand-Ouest (- 7%), Grand Sud-Est (- 7%) et Grand Sud-Ouest (- 7%).

Pour FOCOM, l'actualisation de la stratégie GPEC ne répond pas aux besoins de recrutements des compétences clés qui sont conditionnés aux départs des séniors dont l'activité se réalise sur d'autres compétences et d'autres expertises. Les salariés qui se retrouvent face à une réorganisation de leur activité et/ou à la suppression de leur poste, se voient proposer des activités qui ne tiennent pas compte des compétences développées. FOCOM réitère son exigence de recrutements significatifs pour les équipes opérationnelles afin de faire face aux exigences des différents marchés. Nous rappelons que la simplification ne doit pas être synonyme de

reculs des conquêtes sociales, notamment quand est annoncée une simplification des contrats de travail, en particulier à OBS. Nous exigeons la fin de la concurrence interne entre salariés de filiales et de la maison-mère ainsi que l'intégration des salariés de la GDT au sein de la maison-mère.

Agence Distribution: évolution de l'organisation des rendez-vous en boutique

À FOCOM, nous reconnaissons l'intérêt du rdv client en boutique qui est vecteur d'amélioration de la satisfaction et de fidélisation.

Néanmoins, comme le soulignent l'expertise et les Études Impacts Homme Travail (EIHT), ce projet s'inscrit dans un contexte où les conditions de travail sont déjà dégradées par les réductions successives d'effectifs et les départs non ou temporairement remplacés. Les dérives constatées par rapport à l'organisation projetée et les difficultés exprimées par les salariés sont directement liées au manque de moyens humains. L'organisation et la planification des rdv sont génératrices d'une charge de travail supplémentaire pour les responsables de boutique qui tentent de pallier eux-mêmes les insuffisances du staffing et pour les conseillers clients qui doivent monter en compétence. Les outils développés ne servent qu'à réorganiser le travail des conseillers sans que soit prévue une réelle réflexion sur la valorisation et la reconnaissance des nouvelles compétences.

Pour FOCOM, la réussite de ce projet requiert un réel accompagnement des conseillers et des managers, une adaptation des objectifs de qualification des RDV en fonction de la taille des boutiques, des conditions de travail adaptées, une véritable reconnaissance du pôle d'accueil, la généralisation du rôle de Joker et un renfort de personnels en CDI pour répondre à l'ensemble des enjeux.

Dispositifs de sécurité et d'accompagnement des salariés victimes d'agression

New Sequoris est l'outil de référence du groupe. Il permet l'enregistrement systématique des incidents de sécurité par un réseau de déclarants identifiés (responsables boutique, préventeurs) et l'analyse des impacts et des causes. Son déploiement a été opéré dans toutes les AD. Il se poursuivra dans

les UI en octobre puis dans les USC, AE et Pro-PME fin décembre 2021.

FOCom a toujours demandé une homogénéisation des procédures et la simplification des process entre les services. Comme le souligne le rapport de la CPRPPST, la différenciation des process entre Agences Distribution et Direction de l'Intervention n'est pas acceptable. Cette harmonisation devra également être effective pour les personnels de DEF et USC. En complément des dispositifs existants, nous préconisons en UI la généralisation du travail en binôme dans toutes les zones à risques. Une des causes racines des agressions en UI concerne la réintervention (parcours client complexe, problèmes non résolus). Ces causes sont communes aux personnels des boutiques et sont essentiellement dues à un défaut de process. Le suivi psychologique et le soutien par l'ensemble des acteurs (direction comprise) sont indispensables. Nous attendons de l'entreprise des accompagnements renforcés y compris au niveau juridique en cas de dépôt de plainte par le salarié.

Programme de réaménagement du site Orange Village: vision 2023

Le programme «Le Nouveau Village» a été engagé en 2017 avec l'objectif de redistribuer les espaces de travail des équipes des directions nationales d'Orange France sur le site d'Orange Village. Il est proposé en 6 séquences qui se déploieraient de 2021 à 2023 pour l'ensemble des occupants du site (Orange France, SCE, FSF, et WIN).

À ce stade de l'information/consultation, les éléments communiqués sont d'ordre technique et ne renseignent en aucun cas sur l'environnement de travail final, ce qui suscite des interrogations sur la capacité de ces nouveaux environnements de travail à renforcer la cohésion des équipes et à favoriser le travail en mode projet. L'inquiétude des salariés, sur une éventuelle libération des bâtiments D et E, est toujours d'actualité.

Pour FOCom, l'orientation immobilière ne doit pas être à la main des entités principales et doit s'inscrire dans un véritable projet territorial.

FOCom demande par conséquent que cette ingénierie sociale, pour les prochains projets immobiliers, soit très rapidement cadrée par un avenant à l'accord de méthodologie sur les Grands Projets Immobiliers, qui se doit de faire l'objet d'une négociation dans les meilleurs délais.

Covid-19: dispositifs mis en œuvre dans l'entreprise

La situation sanitaire semblant s'améliorer, l'entreprise a acté la fin du télétravail sanitaire au 1^{er} octobre. Avec les retours sur sites, les managers sont parfois confrontés à des altercations entre collègues vaccinés ou non et à des conflits relatifs au port du masque et au respect des gestes barrières. Nous attendons de la direction un accompagnement fort des managers de proximité afin que les retours sur site puissent se faire dans de bonnes conditions sanitaires mais également dans un climat serein. Quant au télétravail, le nombre de télétravailleurs réguliers est passé le 12 septembre à 30629 contre 20882 en août (+ 9747), auxquels il faut ajouter 6223 télétravailleurs occasionnels. Au-delà des bénéficiaires, le télétravail, pour les salariés qui souhaitent en bénéficier, est un levier qui peut contribuer à un climat apaisé dans les équipes. Suite à nos interventions, l'entreprise a acté «d'offrir de la souplesse permettant de mettre en place des avenants, dès validation du nombre de jours entre le manager et salarié, de manière immédiate même si ce n'est pas encore intégré dans le SI RH». En outre, nous demandons à l'entreprise de faciliter la possibilité de 3 jours de télétravail occasionnel et de laisser une grande souplesse sur le nombre de jours accordés. Quant aux difficultés rencontrées sur la restauration collective, la pause déjeuner ne doit pas être une nouvelle contrainte mais une vraie pause méridienne. À FOCom, nous y serons vigilants.



J'adhère à FOCom en ligne



ÉCRIVEZ-NOUS

stephane.neivabrandao@orange.com