

Le business, sans souci

Patatras ! Ce 1er février fut une matinée catastrophe pour Orange France, mais aussi pour les organisations syndicales qui avaient rendez-vous pour faire un point sur le bilan 2017 et les enjeux 2018. Tout le monde présent, mais les cerveaux des représentant-es Orange, étaient ailleurs ce matin-là... Pas de disponibilité et de patience sur aucun des sujets.

Orange et TF1 invente la TV de demain !



Si les sujets économiques furent traités comme une vieille récitation, ceux concernant l'emploi et le climat social dans l'entreprise furent balayés de simples retours tranchants. Pour exemple, au sujet de la non-reconnaissance des conseiller-es en boutiques au vu des contraintes et multiples compétences ou produits... La réponse fusa : « Je ne transigerai en rien sur le sujet ! Quand on est en boutique, on connaît les contraintes de ce métier, on doit les accepter ! »

Au sujet de la morosité des salarié-es en lien avec la croissance exponentielle de la charge de travail due aux nombreux départs non remplacés : la réponse claque : "Le baromètre social en témoigne, pour 67% du personnel sondé, la qualité de vie au travail est meilleure que dans d'autres entreprises". Donc CQFD, tout va bien ! On passe à autre chose ?

Pour le social, 2017, ce sont 30 000 mesures de reconnaissance, tous dispositifs confondus (promos, MEC, PRA, mesures femmes/hommes). Les questions sur une augmentation salariale 2018 à la hauteur de ces réussites, furent purement écartées et sans réponse !

En 2018, on continue à déployer le haut débit mobile et fibre. Pour Orange, 2018, signe la fin du "Freenamie"...

« Le vent est dans notre dos ! ». Bref, tout va bien !

Orange, sans... TF1 !

Ce 1er février, c'était aussi le jour qu'avait choisi TF1 pour demander à Orange de cesser la diffusion de ses chaînes en clair et de son service replay... Sous peine d'assignation en justice ! Orange a décidé de couper seulement les services replay du groupe TF1.

Fabienne Dulac confie : "Nous sommes prêts à payer pour des services additionnels, type télé de rattrapage, mais pas pour la diffusion de chaînes gratuites que l'on trouve sur la TNT !".

Il faut dire que le bras de fer entre Orange et TF1 dure depuis plus d'un an, TF1 réclame une somme de 100 millions d'euros/an, contre 10 actuellement. Proprement scandaleux !

Pas de temps pour l'empathie envers le personnel et ses représentant-es, TF1 a mis les nerfs en pelote de toute la direction Orange ! Pendant ce temps, ce sont les centres d'appels internes Orange et externes, dont le PDG annonce la mort, qui doivent faire face aux flux d'appels générés par la coupure des flux TF1 sur les Livebox !

Au final, quoi qu'il arrive si ce bras de fer perdure entre opérateurs réseaux et diffuseurs TV, le risque est une disparition des chaînes TV classiques, au profit des autres diffuseurs du net : Netflix, Amazon, Youtube et autres podcasteurs qui les devancent depuis un moment sur le terrain de la diffusion de flux vidéo. Les usages bougent et les spectateurs bougent avec eux...

À cause des égots et d'un appétit insatiable de faire du fric à tout prix... Il se pourrait que les salarié-es de ces groupes fassent en premier les frais d'une telle gouvernance si peu stratégique et si peu visionnaire.

**Augmentez
nos salaires** !

DEF, sans... le personnel !

Sans Compliance, on n'aurait pas tous ces problèmes sur le marché Entreprise ! : dixit M. DEF.

Comme si Delivery, Come et autres organisations du travail imposées aux salarié-es n'étaient en rien liées à la dégradation de la qualité de services clients, et du mal-être des salarié-es du secteur Entreprise !

Le patron de DEF (Direction Entreprise France) promet de prendre rapidement une décision pour savoir si on continue ou on arrête avec le Système Information Come.

Arrêtons de faire croire que Compliance est la racine du problème coté DEF, c'est bien Delivery !

Sur l'aspect social, cela fait des mois que l'entreprise nous serine qu'elle a besoin de temps... mais en accélérant côté business ! Les objectifs ne cessent de croître, ce n'est plus possible pour le personnel... Il faut permettre aux salarié-es de souffler en attendant de gérer les contraintes et difficultés. Pour tenir les objectifs, la solution, c'est l'emploi.

Alors que DEF a vu partir tant d'emplois en 2017, DEF nous parle du recrutement de seulement 45 personnes !

Coté économique, là encore, 2016 et 2017 marquent le retour à une croissance. Bonne dynamique du marché... Tout va bien !

Et en 2018, on continuera à optimiser, en espérant que tout cela suffira : délais de livraison, travail sur applications digitales natives... On essaie de gagner encore en gain de productivité, notamment grâce à la digitalisation et au selfcare (faire soi-même) des clients.



Les UI, sans... soleil !

La litanie des chiffres commença par la faute au climat !

En 2017, on a cumulé toutes les intempéries climatiques sur l'ensemble du territoire : Irma et José dans les Dom-TOM, orages, tempêtes, inondations... expliquent le recours au plan radial en quasi-permanence...
Oui et la marmotte, elle met le chocolat dans le papier d'aluminium ?

Là encore, on fait silence sur les nombreux départs, non remplacés... Et ce n'est pas fini, aujourd'hui, l'intervention c'est 17 000 salarié-es... En 2020, seulement 11000 à 12000 salarié-es !



Du coup, ici encore, le même mode opératoire, il faut optimiser et trouver de nouvelles organisations de travail permettant de ne pas recruter et donc d'augmenter la productivité de ceux-celles qui restent dans l'entreprise !

« On n'avait pas touché aux organisations des UI depuis 2006 ! ». C'est parti pour le grand chambardement... Homogénéiser les process et modes opérationnels et dans la deuxième étape, il s'agira de regrouper un maximum d'activités des UI (Unité d'Intervention) à la maille régionale ou nationale...

Comment faire plus avec moins de personnel et toujours sans soleil ! La faute au dérèglement climatique et à Trump qui ne veut rien y changer !

En 2018, comme dans toute l'entreprise, on continue la digitalisation... sous-entendu c'est le seul moyen qu'on trouve pour éviter de recruter.

Mais là aussi, Orange se veut rassurante : « Les aspects d'automatisation et autonomisation peuvent faire perdre les repères aux salarié-es. Il faudra accompagner les salarié-es !!! »

Orange Digital ok, mais humaine, c'est pas encore une réalité !

**Embauchez,
maintenant !**