

## Compte rendu de la bilatérale du 09/07/12

**FT** : Ph Péchard

**CFE-CGC/UNSA** Véronique Etienne, Philippe Hallaert, José de Souza et Christian Vialle

La réunion a démarré avec  $\frac{3}{4}$  d'heures de retard à cause du problème Orange de vendredi 6/07. Seul Philippe Péchard, DRH de la DRCGP est présent, Laurent Biojoux gère la crise.

### UAT IDF

**CFE-CGC/UNSA** : A l'UAT IDF BRUNE les équipes Script Factoring doivent déménager à Raspail sur un plateau en Open Space.

Les salariés sont inquiets du fait d'aller sur un plateau bruyant. Pouvez-vous nous apporter un éclairage ?

**FT** : Dans le cas d'une unité voir les DO et non le national. Une information sera transmise au DUO de l'UAT pour réponse. Nous ferons une demande auprès du DUO sur cette remarque. Concernant les conditions de travail, nous nous rapprochons du CHSCT. Le président d'Orange souhaite donner plus de responsabilités au niveau local.

**CFE-CGC/UNSA** : Mais y-a-t-il un impact sur les conditions de travail ?

**FT** : On parle d'un cas de déménagement c'est leur politique

**CFE-CGC/UNSA** : On souhaite être clair sur les risques.

**FT** : Par rôle du DO, nous entendons bien le renforcement de leurs responsabilités.

Nous demandons à ce que les DO nous fassent remonter leurs remarques quant à l'impact des conditions de travail.

Nous devons soutenir les DO afin de les accompagner sur les engagements du contrat social, les DO ont tous les leviers pour piloter leurs activités.

### CONTRAT SOCIAL

**CFE-CGC/UNSA** : Dans le cadre du contrat social comment sont évalués les DO ou les DUO ?

**FT** : Il n'y a pas d'indicateur précis. Un point est fait tous les mois.

**CFE-CGC/UNSA** : Y a-t-il des DO en difficulté sur le contrat social ?

Que mesure t-il ? Que deviennent les 158 engagements ?

Nous avons de nombreux cas de cas où rien n'est fait. Qui est responsable ? Nous sommes sur des indicateurs concernant les DUO et DO ?

**FT** : non pas à ma connaissance

**CFE-CGC/UNSA** : Malheureusement à France Télécom quand il n'y a pas d'indicateurs, nous ne savons pas piloter ! Est-ce que les DO font remonter des problèmes sur le contrat social ?

**FT** : Sur la dimension métier, Oui ! Sur le générique, Non !

**CFE-CGC/UNSA** : C'est du ressort de qui ?

**FT** : DRH groupe (je pense) Typiquement c'est la nouvelle gouvernance, la DRCGP joue plutôt un rôle de soutien aux DO s'ils le demandent : sur le suivi du contrat social c'est l'équipe de Carole Froucht, (ainsi que JP Vanot sur expérimentation, B.Dumont sur Pénibilité, A.André sur Condition de travail).

Les managers sont formés par les écoles métiers et suivent les formations manager.

Si un manager n'est pas capable de l'appliquer il devra changer de métier.

Les problèmes rencontrés dans une unité doivent être remontés au DRH de la DO concernée.

## FERMETURE DU SERVICE DAVANTAGE

**CFE-CGC/UNSA** : La fermeture du service Davantage (programme de fidélisation client) est programmée à la DO Ouest (impact sur 4 sites) avec des personnels ayant pris leur fonction il y a à peine un an après 7 semaines de formation.... On leur demande de se recaser en UAT....

**FT** : ne sait pas si le dossier a été présenté en DO en CE et CHSCT  
Avec l'arrivée du quatrième opérateur le service coûte cher et il est dépositionné ; janvier a été consacré à la réaction aux offres de Free depuis on est passé au constat (rentabilité, volet social)

**CFE-CGC/UNSA** : Quelle communication client et interne est prévue pour la fermeture de ce service ?  
Comment repositionner le personnel ?

**FT** : Point à voir. Pour le personnel vu les quatre sites impactés pas de solution unique, il faudra postuler.

**CFE-CGC/UNSA** : Comment gère-t-on les clients ? car il a déjà été annoncé qu'il n'y aura pas de stocks suffisants pour traiter les demandes clients jusqu'à la fin de l'année.

**FT** : On en parle depuis plusieurs mois.

**CFE-CGC/UNSA** : Combien de personnes sont impactées ?

**FT** : 25

**CFE-CGC/UNSA** : On demande aux salariés de postuler sur des postes. Comment cet accompagnement va-t-il se passer ?

**FT** : Le problème aujourd'hui concerne plusieurs sites. Il n'y a aura pas beaucoup de solutions !

## MUTUALISATION D'ACTIVITE

**CFE-CGC/UNSA** : à la DO SUD OUEST une mission a été confiée à un cadre sur un projet de rapprochement des équipes RSI. Nous n'avons pas de retour.

**FT** : Le projet est à l'étude, il y a des nécessités à s'adapter. Par exemple, dans le Nord, leur activité a été mutualisée.

**CFE-CGC/UNSA** : S'il y a plusieurs modèles, la Direction sera t elle informée ?

**FT** : S'il y a un changement, nous serons au courant. Par contre il y aura un problème si les DO prennent des initiatives sans nous en informer.

**CFE-CGC/UNSA** : Y a-t-il des suppressions de postes ? Comment gérer les " pertes de compétences" ?

**FT** : Nous avons des personnes qui ont des compétences et qui ne sont pas au bon endroit ou dans la bonne activité. En effet, aujourd'hui, nous avons plus d'effectifs que d'activités ! D'où l'importance donnée au local et au développement du télétravail que nous savons faire également sur des activités front pour mettre en adéquation emplois et ressources.

**CFE-CGC/UNSA** : Comment fait-on pour aider ou accompagner les salariés?

**FT** : Nous allons accompagner nos salariés en fonction de leurs capacités.

## DEPLOIEMENT OPEN

**CFE-CGC/UNSA** : Nous souhaitons vous alerter sur la convergence, les marges de manœuvre locale. Notre rôle c'est aussi d'alerter sur les différentes situations.

**FT** : Tous les parcours ont continué d'exister à partir d'un changement de métier.

**CFE-CGC/UNSA** : Quand il y a eu CONVERGENCE le personnel avait été correctement accompagné maintenant il y a un refus total de la part des DO d'ouvrir des négociations pour le déploiement d'Open.

**FT** : Le personnel est moins précurseur avec Open car convergence était une aventure et on ne peut pas dire que rien n'est fait. Toutes les DO auront à traiter Open dans un an.

**CFE-CGC/UNSA** : Open, ce n'est pas un changement de métier ?

**FT** : Non

**CFE-CGC/UNSA** : C'est la même chose que Convergence, il ya un univers de plus à gérer (mobile ou internet) pour chaque salarié vendant OPEN.

**FT** : Non, c'est différent car les applications ont évolué ; Il y a une réelle amélioration. Rien à voir avec convergence et d'autres qu'il y a 3 ans.

**CFE-CGC/UNSA** : Alors pourquoi sur CONVERGENCE il y a eu un accompagnement proposé ?

**FT** : Nous les avons mieux accompagnés. Aujourd'hui nous ne demandons pas aux salariés de changer !

**CFE-CGC/UNSA** : Il faudrait aller sur le terrain pour rencontrer les salariés de convergence.

**FT** : Il y a plusieurs façons pour que cela réussisse. L'accompagnement est celui qui fonctionne (ex : inciter les " jeunes " à opter pour l'AVSC, cependant ce poste a des contraintes d'horaires).

**CFE-CGC/UNSA** : On leur demande de quitter leur contrat Orange pour FT avec plein d'autres problèmes autour (horaires, PVV, montée en compétences....)

**FT** à nous de nous adapter même si plusieurs modèles restent ; des initiatives pour création d'un guichet unique pour mutualiser cela peut être utile.  
Pas de retour au fonctionnement d'avant ou la Direction des Métiers était chargée d'impulser les décisions.  
Aujourd'hui on doit être dans l'accompagnement  
Rennes Bordeaux Paris ont été pionnier sur OPEN on n'est plus dans ce déploiement qui date de quatre ans ; l'accompagnement est moins justifié  
OPEN et CONVERGENCE : c'est très ressemblant et les parcours existent pour ceux qui changent de métiers

## PVV

**CFE-CGC/UNSA** : dans un marché de fidélisation, la pérennité des ventes a été introduite et il y a des expérimentations sur de nouvelles formes de PVV.  
Avec les problèmes de TVA, Free..., nous avons perdu des parts de marché. Il a fallu faire des acquisitions et il n'y a plus d'enveloppe ...

**FT** : Notre problème sur les acquisitions est le changement de gamme.

**CFE-CGC/UNSA** : la pérennité sur 2 mois pose problème s'il y a une montée en gamme, le vendeur ne sera pas rémunéré !

**FT** : Il faut que le client, quel que soit le canal de diffusion reste chez nous.

**CFE-CGC/UNSA** : Pourquoi ne pas mettre en place sur Grand Public une rémunération pour les apporteurs d'affaires ?

**FT** : Il faut que les vendeurs pensent à l'avenir surtout si c'est la PVV qui les motive. Il faut voir l'évolution sur 1 an et regarder vers les AE.

**CFE-CGC/UNSA** : Pour avoir des PVV élevés, il va falloir aller en AE. L'entreprise pourra t-elle prendre tout le monde ?

**FT**: Non, juste les meilleurs vendeurs !

Les vendeurs doivent savoir que la vente revient à l'entreprise, il faut changer d'état d'esprit : on ne peut plus imaginer que le système actuel perdure. Il faut passer d'une logique de vente pure à une logique de qualité de service.

**CFE-CGC/UNSA** : Aujourd'hui il ya une contradiction entre les évolutions affichées sur la PVV et les stimulations commerciales pour attendre les objectifs de fin de trimestre ou semestre (challenges lourds, doublés par des opérations locales et de grosse pression sur les RE et les vendeurs)

Concernant la montée en compétence des salariés, il faut prendre le temps. Malheureusement vous ne donnez pas le temps et les objectifs sont ambitieux !

**FT** : Comment intégrer la partie collective ? Oui il faudrait que les Responsables de Département ne soient pas rémunérés en PVV mais en part variable Manager (semestrielle) (avis personnel du RH) pour éviter la focalisation sur les ventes au détriment du service...

**CFE-CGC/UNSA** : Des fiches de PVV des AD ne sont pas remises.

Il y a pire : des objectifs signés en début de mois et qui sont modifiés en cours du mois.

**FT** : Pas de réponse

**CFE-CGC/UNSA** : Attention, les fins de semestres et fins d'années ne sont pas distribuées de la même façon. Il existe beaucoup de problèmes entre les PVV élevées et les objectifs à atteindre.

**FT** : Plus en ce qui concerne les AD.

**CFE-CGC/UNSA** : Et aussi les AVSC !

**FT** : Le Budget reste le même.

**CFE-CGC/UNSA** : Il y a un système qui fait que .....

**FT** : Attention il ya des sociétés qui paient à la fin, et nous, nous payons dès la première vente !

**CFE-CGC/UNSA** : ...on voit beaucoup de dérive !

**FT** : Il doit y avoir une mauvaise gestion.

**CFE-CGC/UNSA** : Qui fait la police?

**FT** : Les unités avec leurs DO, on réfléchit aussi à l'évolution de la PVV avec la DRCGP.

## **SATISFACTION CLIENT**

**CFE-CGC/UNSA** : FT communique sur le « client SATISFAIT » et le client doit répondre à un sondage. Cependant il indique être satisfait alors qu'il doit répondre " TRES SATISFAIT". Problème de communication.

**FT** : Non

## **CDD : remplacement de salarié en arrêt maladie AD**

**CFE-CGC/UNSA** : Sur les AD, il est prévu un contrat CDD pour remplacement de salariés en arrêt maladie. Or il existe un contrat CDD à terme imprécis. Pourquoi on ne le met pas en place ?

**FT** : Ce sont les unités qui décident. Les DRH doivent faire attention aux CDD. Les RH qui bidouillent sur les contrats se mettent en difficulté eux-mêmes

**CFE-CGC/UNSA** : sur les plateaux d'appel les CDD ou alternants ne comptent pas dans le ratio de Soutien Métier/effectif ou encadrement/effectif, ils sont pourtant très consommateurs de ressources formation (formations initiales à répétitions...) donc plus ils sont nombreux moins les SM peuvent consacrer de temps à la montée en compétence individuelle.

**FT** prend note.

## DRCGP

**CFE-CGC/UNSA** : il y a eu des départs à la DRCGP de personnes ou managers experts de leur domaine, le transfert de compétence et l'accompagnement des nouveaux (quand il y en a !) n'a pas eu lieu. Le projet VIRTUOSE existe-t-il à la Direction ?

**FT** : c'est une question d'accompagnement. Dans 1 an, on devrait plus être dans le savoir faire

**CFE-CGC/UNSA** : Qu'advient-il des Process Métiers, aujourd'hui les unités ont du mal à identifier tous les acteurs

**FT** : la DRCGP doit être dans le collectif.

**CFE-CGC/UNSA** : Il y a un risque que les managers se retrouvent en situation difficile sur des positions où ils ne sont pas encore compétents

**FT** : Tout devrait se simplifier, grâce à la multi-canalité.

**CFE-CGC/UNSA** : Combien de personnes en moins à la Direction Métier ?

**FT** : Personne

**CFE-CGC/UNSA** :

Sur le lancement d'offres avec des risques SI etc. ....il y a des salariés derrière !

**FT**: Les offres sont revues et simplifiées. Une entreprise ne devient pas Low cost, elle née low cost ; au mieux on lance des offres low cost. (parallèle avec les compagnies aériennes).

## RÉINTERNALISATION SERVICE UNIVERSEL EN UAT

**CFE-CGC/UNSA** il a été annoncé une ré-internalisation complète des flux SU (UAT NE) qu'en est-il ?

**FT** : Oui, nous avons ré-internalisé des flux mais pas tous.

**CFE-CGC/UNSA** : FT a dit par la bouche de JP Vanot (lors de la négociation pénibilité toujours en cours) que les effectifs en horaires atypiques n'avaient pas vocation à croître. Quelles conséquences de cette ré-internalisation sur les équipes en horaires atypiques (HNO) ?

Je ne pense pas ou alors cela concerne les plages horaires actuelles

En tout cas le modèle FT ne permet pas de recruter de cette façon (jeunes, travaillant sur horaires atypiques)

**FT**: Oui, avec les horaires qui nous arrangent (8h à 18 H) mais les salariés doivent se le faire expliquer. En dehors de ces heures, le flux restera sous-traité.

**CFE-CGC/UNSA** la baisse des flux cela correspond-il à une meilleure qualité de réponse (non réitération d'appels) ou à la crise.

**FT** un peu des deux bien qu'on ne peut dire que l'on travaillait moins bien avant. Fin 2013 tous les CCO et AVSC seront en Parcs (aujourd'hui 5)

## DIVERS

**CFE-CGC/UNSA** :

Quel usage est fait des études réalisées par l'institut des métiers

**FT** : L'étude a été présentée à tous les RH, ils sont responsables des conditions de travail...

**CFE-CGC/UNSA**

Transfert des salariés Orange France SA vers FT : Une solution sera proposée au S1 2013