



CE DO Centre-Est
27 et 28 septembre 2016

L'essentiel à retenir

septembre 2016

Une fois de plus, nous avons été attaqués par nos camarades des autres organisations syndicales à propos de l'accord ASC 2005, que la CFE-CGC a dénoncé. Au motif que nous serions des méchants syndicalistes, qui voudraient privilégier les CE riches (de Divisions) au détriment des CE pauvres (des Directions Orange), en demandant une répartition des budgets à la masse salariale, et non plus au prorata des effectifs.

De fait, la CFE-CGC a effectivement demandé la reprise de la restauration ainsi que le prévoit le Code du travail, au motif initial que la direction Orange, à l'origine, ne dépensait pas l'intégralité du budget de **62 Ms€**/an alloué par l'accord de 2005, cela sans reverser aux CE le différentiel (quelques millions d'€, ne mégotons pas)... De procès en procès, la CFE-CGC a eu gain de cause, la Direction a remboursé le différentiel (au CE de SCE, les autres CE n'ont rien demandé) et le CE de SCE, géré par la CFE-CGC, a été autorisé à reprendre la restauration, d'où l'embrouillamini actuel et les vociférations des camarades. Sur le fond, la position de la CFE-CGC est effectivement de distribuer la totalité des sommes versées par l'employeur à l'ensemble des salariés – sans par exemple vouloir thésauriser la subvention exceptionnelle versée par la Direction en 2016 dans le but, en 2017, année d'élection IRP, de vouloir flatter l'électorat ...

Autre point de l'accord de 2005 : celui de l'aide aux associations historiques, pour un budget de fonctionnement de **4,7 Millions d'€/an**.

Le représentant FO nous a tiré de chaudes larmes en égrenant la liste de ces associations nationales historiques (don du sang, secourisme, aide aux familles de handicapés ou aux malades), avec le montant actuel auquel chacune est aidée, au motif « *qu'elle participent de la défense du lien social et de la solidarité pour faire face à un monde de plus en plus brutal et aux vicissitudes de la vie* » (sic).

Sans doute, sinon probablement, sauf que.... depuis 2005, le monde a changé.

Ainsi, le Foyer des orphelins de Cachan, aidé en 2015 à hauteur de **370 000€** est devenu un établissement privé d'enseignement dont seuls 8 ou 9 ayant droits d'Orange bénéficient d'une ristourne de quelques centaines d'€ à l'inscription.

Ainsi le Don du sang, aidé en 2015 à hauteur de **524 000 €**, alors que le dernier don du sang à Lyon Gambetta a été organisé par le seul Etablissement français du sang (EFS).

Ainsi l'APCLD, aidée en 2015 à hauteur de **685 000€**, alors que cette association est assise sur un patrimoine immobilier de 9 appartements à PARIS (7400€ le m², à minima) ; on comprend qu'ils aient demandé en 2015 une subvention exceptionnelle de 20 000€ pour recruter... un directeur financier.

A la CFE-CGC, nous sommes pour une remise à plat totale de cet accord de 2005, afin que les sommes versées le soient au vu du caractère social indéniable de l'aide ou du service apporté aux salariés ou à leurs ayant-droits, et non pas en fonction du caractère historique de telle ou telle association, à propos desquelles, par ailleurs, on ne peut que se montrer interrogatifs et dubitatifs... jusqu'à se poser la question, que nous ne poserons pas, de savoir ce qui se cache derrière un tel acharnement à défendre ce qui n'a plus de sens ...

■ Situation du SST LYON

Une alerte DP a été formulée cet été par une élue CFE-CGC, suivie d'une saisine de l'inspection du travail, en raison de relations de travail extrêmement tendues au sein de ce service et de congés maladie à répétition. La Direction Orange ne voit dans cette crise qu'un événement conjoncturel, alors qu'à notre avis, il s'agit d'une crise qui perdure depuis des mois, sinon des années, de fait donc : structurelle. Tenant, par exemple au management qui est demandé aux médecins alors que, par définition, ça n'est pas leur métier. Nous avons également rappelé que deux salariées du SST se retrouvent sur le carreau suite à

cette crise, une infirmière sur un plateau d'UI, la secrétaire médicale actuellement en congé maladie et sans point de chute.

A la CFE-CGC, nous pensons qu'il faut revoir de fond en comble le fonctionnement de ce service en insistant sur les éléments qui nous paraissent les plus manquants : de la bienveillance, de l'écoute, du respect de l'autre et de l'humanité.

La Direction Orange a abondé dans notre sens s'agissant de la bienveillance, en indiquant que la bienveillance : ça ne s'impose pas, ça se construit. « Il faut que les personnes soient respectueuses les unes envers les autres ». Mme la DRH, a par ailleurs indiqué qu'elle sera extrêmement stricte sur le fait

que l'absence de bienveillance ne sera plus tolérée et sera sanctionnée.

A la CFE-CGC, nous souhaitons seulement, qu'au travers de ces menaces, ce ne soient pas les lanceurs d'alerte qui soient visés...

■ Fermeture de la boutique LYON Cordeliers

La Direction ne ferme pas cette boutique pour des considérations économiques, puisque tous les indicateurs y sont au vert, mais pour des raisons dogmatiques tenant à favoriser la boutique de République, devenue Smart Store. Cette fermeture est néfaste tant pour nos clients que pour nos salariés lesquels avaient su construire à Cordeliers un collectif efficace et performant. L'ensemble des élus du CE a voté CONTRE cette fermeture. A noter qu'un protocole d'accompagnement a été signé par FO, CGT et CFDT, prévoyant une prime de 750€, le maintien de la PVC pendant 6 mois et une réaffectation en boutique pour ceux qui le souhaitent.

■ Rapport d'activité T2 2016

L'activité commerciale est restée soutenue, avec une faiblesse sur la Fibre. Les flux boutiques ont augmenté au T2 après une baisse au T1, en raison notamment de reports de clientèle suite à des fermetures de boutiques des réseaux GdT ou Mobistores. Les actes commerciaux sont restés élevés et le chiffre d'affaires accessoires fort.

S'agissant de l'expérience clients, à noter l'importance de marge de progression pour devenir incomparable, sauf à faire comme l'AER2A laquelle, pour maintenir un CLI incomparable, a occulté des sondages toutes les incidences de la crise SIP du printemps 2016.

Enlevons tous nos clients mécontents de nos sondages et nous pourrions enfin, en novlangue extraite d'un dossier Direction, « tester de façon optimale la délivrance de la promesse d'une relation client incomparable »

■ Prise en charge exemplaire des clients en Centre Est

Là encore beaucoup de « novlangue ». Pour la CFE-CGC, on se trouve avec ce dossier au tournant de la quadrature du cercle, si on peut employer cette expression, à savoir vouloir diviser par deux le nombre de clients insatisfaits... tout en ayant parallèlement un nombre d'emplois diminué de 11

000 de 2013 à 2015, et qui sera encore diminué de 10 000 de 2016 à 2018.



Faire plus avec moins, tel est l'exercice auquel tous nous sommes confrontés.

Comme on ne peut pas faire (beaucoup) mieux avec (beaucoup) moins de salariés, on a trouvé la solution magique qui s'appelle la digitalisation, et qui consiste peu ou prou à faire effectuer un certain nombre de tâches par nos clients – prise de commande, signalisation de dérangements, voire auto dépannage.

■ Bilan Formation S1 2016

Nombre d'heures en progression par rapport au S1 2015, ce qui est encourageant. Des formations métiers à 78%, managériales à 7% et 15% de formations dites générales. Suite à la baisse continue des effectifs, il devient complexe de libérer les salariés, notamment en AD, SCO et UI. En conséquence par rapport à la cible initiale, l'ensemble des salariés n'est pas formé ce qui pose problème (exemple formation nouvelle Live Box). Pour la CFE-CGC, si presque tous les indicateurs globaux semblent en amélioration, on a posé la question quant aux conditions de l'atterrissage fin d'année ?

- va t'on refuser des formations ?
- va t'on raccourcir les formations ?
- ou au contraire va t'on procéder à une modification à la hausse du plan pour dépasser les 100%

La Direction a répondu : pas d'inquiétudes, on ne va pas dépasser.

■ Orientations Formation 2017

Pour la CFE-CGC, c'est important pour les salariés à la fois pour : - le maintien des compétences de l'entreprise, - permettre leur maintien dans l'emploi - favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, - contribuer à leur promotion sociale et au développement économique et culturel, - favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle de ceux qui travaillent

Recueil d'avis : 8 abstentions CFE-CGC, FO, CFDT, 7 contre CGT, SUD.

Prochain CE 26 et 27 octobre 2016

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

Vos correspondants CFE-CGC
Noël FAYEAUX – 06 70 03 56 80
Jean-Pierre TESTI - 06 07 82 82 86
Djamila BOCK – 06 73 19 31 74
Gwen POULAIN – 06 80 23 06 58

Version électronique avec liens actifs
www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/

bit.ly/abtCFE-CGC
Vous abonner gratuitement à nos publications

