

REUNION DU CCUES des 06,07 et 08 juillet 2010

Déclaration préalable suite au projet OPTIM lue par T Franchi

"L'outil OPTIM devait être déployé et généralisé au cours des 3ème et 4ème trimestres 2008 après que le CCUES ait été consulté le 15 janvier 2008 pour une expérimentation sur un périmètre précis. La multiplication des sites concernés par l'expérimentation d'Optim s'est déroulée sans aucune nouvelle information ou consultation du CCUES pourrait laisser penser que l'outil OPTIM est désormais opérationnel pour les Unités d'Intervention. Les élus du CCUES demande par la présente résolution une information consultation dès la prochaine séance sur le bilan et la mise en oeuvre de cette expérimentation."



reso_ccues_r225_06
-07-080710.pdf

25 voix pour

**FT : A déjà fait l'objet d'une info consultation donc ne sera pas représenté
Là où le déploiement est fait avec présentation dans les CE, une présentation en sera reprise dans un prochain CCUES.**

Adoption PV séance d'avril

A l'unanimité 25 voix pour

1/Organisation du travail à Ft

P Trimborne

Contexte : 5 groupes de négo -

Depuis début oct. 09 sur 9 mois, 28 séances du groupe se sont tenus

Ce premier accord constitue une base

Calendrier : encore une séance de travail, séance de relecture pour le 12 juillet avec une durée indéterminée

Périmètre = Groupe France

Période de signature du 3 au 17 sept 10

Projet d'accord a pour objet de définir des choix d'organisation du travail

Il couvre 5 thématiques

Contenu sens du travail,

Adaptation à une dimension humaine et individuelle au travail (Adapter le travail à l'homme)

Doit prendre en compte la diversité des personnes

Identité professionnelle des métiers afin que les salariés puissent se reconnaître utiles

Travail riche => polyvalence individuelle complétée par l'équipe

Charge de travail adaptée en respectant les règles d'hygiène et sécurité, les expériences

Qualité de travail, temps de formation => salarié = maîtrise de son travail
Communication interne dont le rôle est de connaître la stratégie de l'entreprise
Pouvoir agir +> donner droit à l'erreur

Objectif évaluation et contrôle du travail

Mis au point avec le salarié pour un Collectif de travail

Analyse du dysfonctionnement par des actions transverses et hiérarchiques

Gestion du travail : définit le temps de collaboration avec et ne tient pas lieu d'une évaluation

Pas de concurrence entre les salariés

Définition d'objectifs : repères utiles déterminées lors de l'entretien individuel, priorités aux objectifs collectifs,

Ces objectifs doivent être cohérents avec le travail du salarié (écart entre le travail réel et celui qui est prescrit)

Doivent éviter les risques psychosociaux

Ils doivent être limités en petits nombre (sur une main), simples, pas d'objectifs agrégés et artificiels

Fixés en fonction de la qualification du salarié et de ses compétences

Permettre aux salariés d'avoir une voie de recours en cas de contestation.

Évaluation sur le travail réalisé pour une question de salubrité de l'évaluation

Doit respecter la contestation de l'évaluation

Reconnaissance du travail

Ne pas cataloguer les personnes en échec

Reconnaissance sous toutes ces formes en termes de rémunération, de promotions, et de développement de carrière est déterminante pour la santé des salariés

Les parties conviennent d'examiner lors des NAO des équilibres de la rémunération

Principe assez nouveau : les éléments variables de la rémunération soit défini par un plafond de salaire fixe

La qualification (permettre au salarié

Parcours professionnel soit

Notion de contrôle : définit au sens strict, nous l'avons pacifié

Doit être fait sur le terrain,

Sur intranet l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité, des dispositions légales et conventionnelles, et règles disciplinaires

Dispositifs complémentaires à la formation pour aider à l'exercice du métier

La formation => un droit pour tous

Plan de formation, mis en place des parcours professionnel individuel

Le management des rôles de responsabilité pour animer le travail et les apprentissages, fixer les objectifs, a un rôle essentiel dans les relations de travail

Le cadre doit être formé, doit mettre de la cohérence technique et humaine

Pour la CFE-CGC-UNSA (nf), on rentre dans le lourd avec cet accord qui va impacter le vécu professionnel des salariés de FT mais par voie de conséquence avoir des effets non négligeables (ou ne pas en avoir) sur les résultats financiers du groupe et sur le versement des dividendes.

La première moitié du texte est constituée de tout un florilège de bonnes intentions par rapport auxquelles on ne peut que souligner leur totale contradiction avec tout ce qui a été mis en place au niveau management par le passé – quand on lit qu'il convient de favoriser

l'autonomie des salariés, de donner du sens au travail, que le droit à l'erreur est reconnu, que le collectif redevient une valeur, on ne peut évidemment que se féliciter d'un retour à ces valeurs, à un format de management plus sain.

La question qui se pose désormais est de savoir s'il y aura une application loyale de l'accord, si tel est le cas, on assistera indubitablement à une transformation en profondeur de FT.

LZ : pour qu'il y ait quelque conséquence que ce soit, l'accord doit d'abord être signé

Sud : ne s'exprimeront sur cette consultation car les négos ne sont pas finies

FO : Idem que pour Sud, ne prendra pas part au vote.

LZ : insiste pour que les OS puissent adapter leur rythme d'organisation

CFTC : note un grand changement, relève des passages sur le management qui ne conviennent pas, ne retranscrit pas ce qui vient d'être dits...

LZ : texte sur les principes, FT est une des rares entreprises qui négocient l'organisation du travail

CGT : Règles floues, accord ambigu - demande de la simplicité dans cet accord et demande que la négo se poursuive et s'abstiendra sur le vote

CFTC : T Chatté : texte important néanmoins : ce sont des principes opposables. Les référentiels de compétences pour les managers doivent être clairs

CFDT : doit éviter la taylorisation des tâches, et de la concurrence entre collègues mais introduire de l'humanisation dans le travail. Demande la poursuite de l'accord. La CFDT s'exprimera favorablement

Vote :

7 pour CFDT – CFE-CGC-UNSA

15 abstentions SUD, STC, CGT

FO ne participe pas au vote

Brigitte Dumont : parle de l'accord sur les conditions de travail (ne pas confondre)

Accord d'étape : ouverture sur la pénibilité, l'environnement des postes de travail, le bien être au travail et les conditions d'améliorations

Reprendre des propositions du texte OT afin qu'il y ait cohérence avec le texte CT

Organisation des congés chapitre 2 => les OS pensent que FT n'est pas allé au fond

Mesures des centre d'appel +> bilan intermédiaires sur les prises de poses FT réaffirme que ce sont les dernières propositions

Les expérimentations respectent un certain nombre de caractéristiques quelque soit le type de métier (illustration d'indicateurs pour évaluer les objectifs, les périmètres, la participation des salariés volontaires, les critères qualitatifs et quantitatif, réaffirme les rôles des IRP (CHSCT,) => durée pour 1 an

Expérimentation sur les PVV => acté

Commission de suivi : 2 personnes par OS signataires ou non signataires

Liste des expérimentations en cours sera donnée.

Passage de l'accord CT en CCUES fin aout

3 LOB Santé

Trois axes : vieillissement de la population Europe et EU - Montée des maladies chroniques – imagerie fonctionnelle

Les nouvelles technologies modifient les frontières de l'hôpital

Technologies 2.0 : le patient devient acteur de sa santé ; patient au cœur de la relation.

Vieillesse : on devra les accompagner à leur domicile via les télécoms → maintien à domicile

1/3 payant médical → passage à un tiers payant social ;

Maladies chroniques : explosion des dépenses → avec un télé suivi des patients, la santé va s'améliorer pour un coût diminué (diabète, dialyses, etc.)

Marché de la santé => en forte croissance

1/4 de la population en situation de vieillesse

Développement des maladies chroniques

Évolution en train de se faire : imagerie fonctionnelle => organe en train de fonctionner avec un scan qui permet de voir les tumeurs

Coût du séquençage du génome qui va permettre de prescrire des médicaments sur mesure

Le patient devient acteur de la santé => partage d'expérience avec d'autres patients et des institutions adéquates

Les outils CRM vous mettent en relation avec une infirmière pour un Rd confirmé par un sms et le patient est dirigé vers des call center.

Mise en place d'un réseau intégré pour l'hôpital avec accès directe au SI hospitalier pour les professionnels => offre connected hospital

Réorganisation du système de soin

Pour les patients, une gamme d'accès de service via internet, webcam aux infos médicales

Organismes : Almérys, Santé Magazine, Sorin (suivi à distance des insuffisances cardiaques)

Diabio pour le diabète, orange et la clinique universitaire en Espagne

Marché long à démarrer car il faut comprendre le marché émergent, les canaux de distributions, les clients visés pour cette activité santé.

Les résultats du groupe dans la santé +> cercle vertueux entre les produits dédiés et les revenus sectoriels

LOB santé =

CA en 2009 : +11% versus 2008

Et au T1 2010 => progression de 19 %

Stratégie pour 2010 et 2011 => se créer une crédibilité, être un acteur majeur

40 personnes +> petite structure et la cible pour fin 2010 => env. 50 personnes

Mise en place d'une université santé pour les salariés de LOB santé => leur permettre de comprendre le monde de la santé

SUD : Ok par rapport à cette présentation ; parle de pénurie de personnels médicaux

La santé n'est pas un bien de consommation, il ne faut que Ft contribue à une médecine à 2 vitesses, Ft va détenir des infos perso sur les patients de FT,

Modif orientation du groupe (l'enjeu est la vie et la santé des individus), objectifs chiffrés avec les paliers des trois dernières années. Lien avec la R et D

CFDT : bracelet Alzheimer = échec → FT : géo localisation des patients assez délicate, étude en cours avec Israël

Ft : Offre connecting hospital = réussie, régions sans fil,...

CGT = santé = considérée sous le seul angle business, santé = loi du marché qui domine, pour la CGT ne s'intéresser qu'au profit témoigne du pillage de la SS, souhaite une approche partenariale : OK pour développement d'un petit tél ultra simple, OK pour tirer de la fibre chez les personnes âgées, R et D pas présente dans le document, la santé n'est pas un marché

FT : canaux de distribution inadaptés, sur le terrain ce sont les DR (sic) qui servent de relais avec vendeurs E. Il n'y a pas besoin d'une grosse passante, donc pas besoin de fibre optique, on ne fait pas de la santé, les clients de Ft sont des hôpitaux, orange n'est pas légitime à offrir des infos de santé, peut seulement s'associer.

FO : a compris un passage de la LOB 38 à 48 salariés Sud : Lob santé existe depuis 2007 et c'est bien que le CCUES ait une 1^{ère} présentation

La santé n'est pas un bien de consommation, la santé ne doit pas être à 2 vitesses

Choix de développement de la division santé et avec quels critères

Les objectifs chiffrés ? Lien avec R&D

LZ : les acteurs privés sont extrêmement nombreux, l'arrivée de FT ne modifie en rien cette structure

FT : CA : 250 millions € - Présent en Pologne, Roumanie, Espagne

Lien très fort avec R&D (Espagne et un labo en robotique au Japon)

CFDT : combien de bracelets Alzheimer vendus ?

Site Tendance santé ==> difficulté d'accès ?

Quels sont les partenariats ?

CA, marge ?

FT : Tendance santé pour internet explorateur 7 pour y accéder

Notion de marge : pas de marge spécifique

Partenariat=> connected hospital avec Alcatel, Alstom, Cisco

CGT (Janin) : Comment on fait le maintien de domicile sans ADSL?

FT : les personnes âgées sont réticentes à ce genre d'outil mais utilisent facilement l'écran tactile

La fibre optique c'est quand il y a beaucoup d'infos à transmettre via une grosse bande passante

FT ne délivre pas des infos de santé c'est la raison pour laquelle on est en partenariat avec Santé Magazine..

Etienne : Quid des frontaliers ? Aspect interfaçage très intéressant

Noel : voir son intervention pas d'habilitation du SST

Questions CFE-CGc-UNSA :

En remarque liminaire, pour la CFE-CGC-UNSA, c'est bien que vous nous ayez présenté cette LOB, mais il y a d'autres LOB (santé, audience, contenus) toutes sont regroupées au sein de la NAC (nouvelle activité de croissance) - ce qui serait bien c'est que l'on puisse avoir une présentation globale de cette NAC.

Une présentation spécifique aurait pu être faite en CE Périmètre innovation

Il est écrit dans la présentation que le patient est remis au centre, juste pour info je voudrais rappeler que FT orange n'a pas l'habilitation du SST, et a jusqu'à ces derniers mois pris soin de la santé de ses salariés d'une façon que nous qualifierons d'atypique en ne le plaçant pas véritablement au centre de ses préoccupations.

Sur le fond, nous pourrions rappeler que la médecine est une science non exacte, le positionnement de orange de mettre le patient au centre peut paraître troublant et dangereux au sens où le patient ne peut pas devenir médecin à la place d'un médecin ; cela peut dans certains cas constituer évidemment une aide, mais cela peut s'avérer dangereux en termes d'autodiagnostic ou d'auto médication ;

Enfin, on n'a aucune notion de budget dans cette présentation, aucun chiffre, aucune perspective d'emploi, on n'a pas de profil. Dans les recrutements annoncés hier par SR de 10 000 personnes, combien y aura-t-il de salariés au titre de cette LOB, y a-t-il ou y aura-t-il des médecins ??? De

FT il y a 3 médecins dans la LOB, ne sait pas combien il y aura de recrutements, la LOB est une petite entité qui est là pour impulser une politique, de nombreux vendeurs AE travaillent pour la LOB, taux de marge demandé par FO → il n'y a pas de marge dans la LOB, les marges sont chez OBS ou en AE

LOB fait partie de NAC.

FT : recrutement pour Lob => ne sait pas

Médecins au nombre de 3 peut être un autre recrutement, fait appel à des spécialistes extérieurs

Pas de sous traitance, pas une unité d'affaire donc pas de marge. Le CA est porté par OBS ou Orange.

Pas bien regarder sur le problème des frontaliers, zone touristique médicale que l'on est en train de regarder.

Orange n'est pas dans l'informatique et on prend les autres comme conseils

4/ Rapport 2008 sur l'emploi des TH



ccues_AEP_com_han
dicap_rapport_activit

Évolution des chiffres = modes de calcul + RQTH - 3,44 % en 2008, 4,09 % en 2009.

Effectifs selon les règles de comptabilisation selon la DOETH => augmentation car prise en compte dans le calcul pour 6 mois de présence et au prorata temporis pour 3 mois

Avant cela n'était pas pris en compte. Soit 3131 TH versus 2879 TH en 2008

Taux d'emploi direct de 2,60% à 3,18%

Taux d'emploi global de 3,44% à 4,09% bien moins que les 6% demandés

Difficultés de recrutement et de les conserver car les TH préfèrent travailler près de chez eux

Répartition par CCNT : les C avec 37% puis les D avec 22% +> poste avec peu de responsabilité

Les TH sont concentrés sur les domaines clients et réseaux

Formation avec des parcours professionnels qualifiants +> reconnaissance de poste et promotion

Recrutement : 80 dont 37 CDI - 30 CDD, 4 Apprentis, 4 contrats de professionnalisation et 5 stagiaires (objectif 60 par an)

Répartition des dépenses ; en 1^{er} l'aménagement des postes de travail qui représente 36%,

En 2^{ème} => l'accessibilité numérique pour les prestations informatiques, rendre des applications accessibles qui sont de 26%=> travaux à long terme

-aide à l'embauche (forum, partenariats de recrutement, campagne de recrutement etc.) avec 11%

ASA handicap : 10 demi journée par année civile

2009 : 1294 jours pour 612 salariés soit +30 % versus 2008

19 salariés pour le travail à distance.

Sensibilisation d'information interne : 25 sessions organisées en 2009 dont 17 sessions en province avec 524 participants

- ⇒ petite baisse de participants => 2300 salariés formés en 2009 avec un troisième prestataire testé en début 2010 (événement en 2009 : Management)
- ⇒ taux de promotion : 7, 38% (taux de promotion FTSA : 6,25%)
- ⇒ formation : nombres de salariés formés en augmentation (1951 salariés contre 1845 Salariés en 2008) avec un nombre d'heure légèrement baissé à 23,4 H versus 26,3 H en 2008
- ⇒ Taux d'accès à la formation en 2009 : 69% contre 70%

Les secteurs protégés : en hausse de 3,3% (budgété à 10M€) réel => 16,6M€

Dans le domaine des achats => Services professionnels (nettoyages, espaces verts) à 50%

Bilan financier : total des dépenses 12 M € dont 1 M € de sous traitance

Contribution AGEFIPH : 5 M€

Engagement de faire un maximum de recrutement des TH avec un process spécifiques mis en place par l'agence de recrutement pour le traitement des candidats.

Interdit d'écrire : poste réservé pour un TH => faire attention aux messages d'offre d'emploi

3049 TH au 31/12/2008
3131 TH au 31/12/2009

20% de handicaps visibles seulement.

Rapport de la commission handicap :



ccues_AEP_com_han
dicap_rapport_activit

Questions :

Sud : le reclassement des C3R pourquoi cette différence dans le bilan social ?
Pourquoi ne pas proposer des sessions pour le CHSCT ?
Pour les filiales : Orange distribution => seulement 4 transparents.
Orange distribution : 1 transparent +> pas de commentaire

FT : C3R => une question de comptabilisation différente mais le calcul dans le bilan social est idem. C'est une question de flux dans le bilan social. Tout est cadré car on fait bien les déclarations officielles

Travail à distance +> à priori cela peut être un bien mais pourquoi pas pour établir un bilan
Pourquoi faire la session uniquement dans les CHSCT ? Il est intéressant de les faire partager avec d'autres acteurs tels que les managers, salariés etc.

A FTSA, on travaille sur un accord et nos actions se travaillent sur un cadrage=> d'où une complexité de faire un reporting. Les effectifs concernés hors FTSA sont très réduits. On envisage de le faire sur le périmètre UES et on va progresser dans ce sens là.

CFTC (T Chatte) : accord triennal qui prend fin cette année. Critique la façon de procéder particulièrement on essaie de rattraper le retard la dernière année.

Point faible dans le rapport c'est le recrutement, idem pour les apprentis et les contrats de professionnalisation. => Il faut élargir le niveau des diplômes

FT : tous les postes de tout métiers sont ouverts au TH Il faut recruter des gens compétents et si c'est un TH on peut les faire monter en compétence et non recruter parce que c'est un handicapé

Les TH sont recrutés à un niveau baccalauréat. On en prend même sans diplôme pour les amener via des parcours professionnels à monter en compétences Ils peuvent avoir du potentiel

Intervention de Noel

Revendique un recrutement massif au vu du vieillissement de cette population vers les 50 ans..

FT : le tutorat par des TH ? Ne sait pas, il faut regarder...

La question de la pénibilité à regarder dans le prochain accord

FO : les 6% pas atteint, critique qu'il n'y a pas que les salons mais d'autres associations, des structures régionales pour le recrutement pour obtenir des fiches de profils et FT n'est pas présent => pour ces raisons FO votera l'abstention.

FT : se fit aux experts qui fonctionnent bien, même si on a fait des interventions proactives les TH ne postulent pas..

Déclaration CFE-CGC-UNSA (nf) :

En préambule, je voudrais indiquer que le sort actuel des TH mérite mieux que d'être traité dans le domaine du superflu alors qu'ils méritent d'être traités dans le domaine de l'urgence, avec la création de passerelles nécessaires pour combler un fossé qui ne cesse de s'élargir avec les travailleurs lambda.

On ne peut que déplorer à ce sujet le manque d'ambition sociale et sociétale d'un groupe leader du CAC 40.

→ L'accord triennal 2008-2010 était basé sur les recrutements CDI. Avec 180 recrutements en CDI, et seulement 84 embauches de CDI dont 47 en 2008 et 37 en 2009 :

Il reste à faire en 2010 96 embauches CDI, soit plus que les 2 années 1/2 passées !!

Qu'elles sont les mesures de blocage ou de rétorsion pouvant expliquer que la Direction n'atteigne pas les objectifs qu'elle affiche? Va-t-on aller vers un nouvel accord qui va juste prendre en compte ce qui n'aura pas été honoré dans celui d'avant?

Le Groupe doit donc développer une véritable politique de recrutements TH en CDI.

Nous souhaitons voir se développer le tutorat/soutien des TH recrutés par les TH seniors volontaires particulièrement ceux qui sont ou vont entrer dans le TPS classique

→ La pyramide des âges devra faire l'objet d'une étude précise lors du prochain accord TH pour éviter la problématique actuelle qui impacte fortement les TH Seniors.

Puisque 58 % des TH ont plus de 50 ans (1997 TH/3435). Nous revendiquons donc pour notre organisation la nécessité d'une embauche massive de TH pour compenser :

- les départs des Seniors TH en retraite
- l'entrée des Seniors TH dans le dispositif Temps Partiel Senior
- Les TH Seniors qui cumulent pénibilité liée à l'âge et pénibilité liée à l'handicap n'ont fait l'objet d'aucune mesure particulière dans l'accord TPS, il n'y a pas de TPS Spécifique TH, du type de La Poste qui propose à ses TH un dispositif équivalent au CFC.

→ Il n'est pas possible d'avoir une vision cohérente des flux DOETH pour 2009.

En effet, les résultats de calcul OETH sont basés sur des règles de calcul très différentes entre 2008 et 2009.

La comparaison pourra se faire à partir de l'année prochaine si les règles de calcul ne varient pas.

→ Enfin : pourquoi ne pas identifier des métiers suivant le type de handicap ? Ceci pour réfléchir sur une passerelle évidente vers ce qu'il est possible d'envisager, plutôt que de se heurter de fait avec une discrimination d'embauche interdite par la Loi.

→ Pour conclure, nous avons eu un accord triennal pour FTSA, nous souhaitons pour le prochain qu'il s'agisse d'un accord groupe.

Ft : ne souhaite pas spécialiser en fonction du type de handicap,

Tutorat TH fait par des TH, pourquoi pas fait par des travailleurs lambda (discrimination ?).

FO : s'abstiendra sur ce dossier, en progrès mais peut mieux faire

Vote :

Abstention : FO, STC, CFTC

Contre : CFDT, SUD, CFE-CGC-UNSA et CGT

5 / Évolution RECO Pro et R

Ft : on respecte pleinement les accords ; pas de modif horaire, les TC sont maintenus
Laurent Kocher : ce dossier est un retour suite à l'activité dédié au marché PRO ET PME
Résultat de vente très satisfaisant, en croissance sur le marché
Attention forte sur l'organisation de ce sujet

Engagement de revenir vers vous lors du 1^{er} juillet 2009 suite à la création des agences PRO et PME

Les équipes après vente affecté à l'agence PRO

Et les équipes dédié aux activités PME demeurent PME

Les équipes s

Tous les sites sont maintenues et pas d'impact sur le volume d'effectif de ces sites

Pas de changement de compétences

Mercurie sur le fixe et Conso plus sur internet

CE VMF : recouvrement fixe et internet

Recouvrement mobile et PABX ne sont pas dans ce périmètre car pas de séparation

Projet en 4 étapes : voir les projets communs P6

Création d'une structure de coordination

5 sites de l'agence PRO : tours, Tarbes, Fréjus, paris et Cergy

P8 les effectifs à fin avril soit en PRO, PME et extérieur

Réorganisation par spécialisation en recouvrement PRO et par zone géographique

Projet DT Nord –DT Est =>prise en charge des flux à savoir si besoin de faire appel à de la sous traitance

Projet DT Sud Ouest site de la rochelle

Les étapes et modalités de mise en œuvre

CE VMF et CE Sud ouest : fin juin

CE DT sud et CE DT Est: fin juillet

Consultation des CHSCT concernés

P 7 => observation d'activité

Flux froid => lettre recommandée pour les personnes qui n'ont pas payé leur facture

Flux chaud =>relance d'appel téléphonique

Impact IRP

Depuis le 20 mai, date des élections DP dans le périmètre de l'ag PRO,

Les DP bordeaux qui regroupent les sites bordeaux, Agen, périgueux et Tarbes ont été mis en place depuis le 20 mai

Le renouvellement CHSCT est en cours de renouvellement,

Pas de risques psychosociaux pour les sites de Tarbes et Saintes car l'activité multi marché passe à une activité mono marché

Sur le site de la Rochelle :

Suivi de la mise en œuvre de la nouvelle organisation par le CHSCT avec l'association du médecin de travail et assistance sociale

Formation donnée d'au moins 5 semaines pour la nouvelle activité destinée aux salariés du site de la rochelle

Accompagnement et soutien pour la montée en compétence de la nouvelle activité

Idem de présentation pour la situation avant et après sur les sites de Chaumont, Auxerre et Valenciennes ;

2 personnes en situation de handicap

Les équipes du site de Chaumont rattaché à la zone IDF continueront à dépendre du bassin d'emploi de la DT nord

Formation d'un jour et demi sur Mercure avec diagnostic individualisé et soutien au cours en fonction du manager

Pour l'impact IRP, idem que sur les autres sites

Sur valenciennes, mis en place SCR

Signature d'accord le 17 mars avec CGT, SUD, FO et CFDT

Démarrage de la formation avec les conseillers clients volontaires

CGT : ne respecte pas les accords. Les formations pour devenir vendeurs nécessitent plus de 5 semaines.

Reconnaissance de la polyvalence des salariés => promotions, rémunération ?

Les personnes qui sont sur du temps convenu gardent elles les mêmes horaires ?

Z : ne pas laisser dire que nous ne respectons pas les accords ;

Nous respectons bien 3 propositions de poste aux salariés

LK : si nécessaire quant à la formation pour les salariés suivi de livraison, nous donnons du soutien

Z : confirme qu'il n'y a pas de modification d'horaire.

FT rappelle que le temps convenu peut être changé sur demande du manager mais cela est distinct du projet

Déclaration CFE-CGC-UNSA (nf) :

Pour utiliser une formule un peu triviale, j'ai dit ce matin qu'avec l'accord sur l'organisation du travail on entrait dans le lourd, avec ce nouveau dossier on a un peu l'impression que les affaires reprennent.

En effet il s'agit du premier dossier de réorganisation depuis Bto B de création de l'agence Pro PME dont ce projet constitue la continuation en poursuivant la verticalisation et la centralisation contenues dans le projet de création de l'agence pro

Au niveau des questions :

Pourquoi le projet est-il saucissonné et n'est-il pas présenté dans sa globalité, avec els DTCE et IDF, qui constituent au niveau des effectifs la partie la plus importante du projet.

au niveau de la globalité du projet, il va se traduire de fait par un appauvrissement des tâches de chaque côté, côté AVSC et côté AGPRO – puisqu'on va passer d'une activité multi marché à mono marché – cela va se

traduire par une activité plus répétitive, certes avec un SI moins important (R Force, par ex, + utilisé en AGPRO), mais avec un coté beaucoup plus mono tâches - ce qui constitue tout de même un pas en avant vers un peu plus de taylorisation en contradiction avec ce qui avait été pointé comme une des causes des RPS par le cabinet Technologia et les promesses de S. Richard.

on s'interroge bien évidemment sur la fermeture du site de La rochelle, remplacé par du suivi de livraison - qui n'existe pas dans l'immédiat – ou boutique ou 1014, on pourrait dire à ce propos : on recommence comme avant - pouvez nous donner des précisions sur ce suivi de livraison et sur ce traitement de flux froids, manifestement il s'agit d'une activité de back office, mais que recouvre t'elle .

Les personnes traitant le recouvrement mutualisé R restent en AVSC → dans le cadre du projet Arche, n'est-il pas prévu de faire traiter en boutique cette problématique ??? est ce que les personnes impactées par ce projet pourraient aller prioritairement en AD

Sur la DT Nord site Chaumont, il est écrit qu'il n'y a pas de modification horaire – Or, a priori, les services de recouvrement traitant des clients R sont ouverts jusqu'à 20 heures, y/c le samedi... les clients Pro eux ne sont traités que jusqu'à 18 heures et ne le sont pas el samedi. ; était ce le cas de Chaumont, ou bien ce non changement d'horaires est il une erreur

Réponses FT : - la découpe en 4 zones est prévue pour ne pas retarder le projet, pour les agences qui vont passer en GPPARC.

Le détail de l'activité « Suivi de livraison » sera présentée dans le détail en CE

Arche : la proposition de travailler en boutique au titre du projet Arche sera ajoutée au projet.

Chaumont : le service qui traite els clients pro ne ferme pas à 20 heures et ne travaille pas le samedi == donc : pas de changement d'horaires.

Questions SUD : les mêmes, moins dans le détail

EVC a parlé de justification économique → FT : il n'y en a pas

CFDT : les 4 zones traitées sont indépendantes et peuvent donc être traitées en 2 phases

CFTC : ce projet se fait en accord avec les accords signés, ce qui préoccupe les salariés c'est de rester proche de leur domicile. Impact RH Chaumont, rattachement à Paris, mais rattachement au CE VMF

FT : la CFTC pose la bonne question, FT : Il y a confusion le 1014 et le recouvrement R => pas sur le site de Chaumont

Découpe en 4 parties car on peut travailler sur une zone sans avoir à impacter les autres zones ; 2 sites n'étaient pas prêts et c'est pourquoi on ne veut pas pénaliser les autres zones et FT s'est engagé de revenir vous pour les 2 autres étapes

Passer du multi tâches sur du mono tâche => On ne réduit pas les activités et on priorise les flux majoritaires.

Ok pour remodifier la présentation pour l'interaction avec le projet Arche

Sud : En quoi y a-t-il amélioration des conditions de travail ?

Y a-t-il un lien financier ? Y aura-t-il un RH de proximité ?

LK : ce projet n'est pas lié à des moyens financiers mais pour une meilleure efficacité potentielle pour les clients qui progressent à l'heure actuelle et que l'on améliorera

Il s'agit tout simplement d'une logique de marché

Pas d'engagement de FT pour les RH de proximité

CFDT : veut voir la globalité du projet et donner des informations sur les prochaines étapes ?

Mutualisation des flux ? Cellule de coordination ? TPS ?

Calendrier de la mise en œuvre ?

LK : la logique de FT est de travailler sur des périmètres régionaux qui ont du sens car il y a de la reprise de la ré internalisation (présence de la sous-traitance)

Pas d'impact sur les 2 mailles mais les projets ne sont pas liés

La cellule de coordination n'est pas encore définie pour suivre l'avancement des projets (demande des DT) => pour le moment pas d'information et on vous le transmettra

Répartition géographique et GP Parc

2 types de sous-traitances : Nord elle est temporaire (PRO) et celle qui est en débordement et qui demeure inchangée

On a une liste des personnes qui ont demandé le TPS. L'évaluation sur 2010 est conforme au besoin Pour les années à venir, on regardera.

CFTC : Note-les avancées de ce dossier.

Sentiment d'éloignement de ces sites qui sont rattachés à un seul CE, spécialement pour les ASC ?

Note pas de gain de productivité, pas d'élargissement des mailles d'activité,

Z : FT s'est engagé pour des discussions quelle est la philosophie de cette architecture pour les IRP et on négociera plus tard

Engagement de LK sur les effectifs et les mailles. On veut simplifier le travail des gens,

Activité de suivi de la livraison pour la Rochelle => donner accompagnement nécessaire, veut que les activités soient cohérentes, réalistes mais cela demande un certain temps et c'est la raison que l'on fasse par étape.

JOURNEE du 07 juillet

Très faible participation de la délégation FO (2 représentants, pas de RS), déjà notée la fois précédente.

6/ Bilan HS/HC 2009

La tranche 46 -55 ans font le plus d'heures supplémentaires en ligne avec la pyramide d'âge

20520 salariés font des heures suppl. pour 811 127 heures réalisées

80% sont faits par le domaine client réseaux

Heures suppl. stables par rapport à 2008

Heures déclarés par tranche d'âges

Par bande d'emploi : C et D sont les plus représentés

37 h en moyenne par salarié et par bande. Les moyennes sont en lignes par rapport à l'année 2008

Définition des heures suppl. => faits dans le cadre de la sécurité et des travaux urgents (suite à des catastrophes, ou urgence mettant en péril la sécurité des personnes ou des biens)

Heures peuvent être intégralement payés et ne sont pas comptabilisés dans le contingent

4485 salariés ont déclarés des travaux urgents et de sécurité => 95% technique et réseaux et informatique

176246 H représentant 97%

Heures complémentaires

Les fonctionnaires depuis 2009 bénéficient des mêmes conditions de compensation financière

71911 H déclarés

39H en moyenne

85 % concernent le domaine client => fait par des femmes

Et 15% dans le domaine technique

CGT : attention sur la lourdeur déclarative des heures supplémentaires => actions engagées pour plus de simplicité au niveau de la déclaration

Les cadres déclarent les heures suppl. de manière marginale

Montant des exonérations, critères par bassin de vie, par tranche de 5 h

Quelles motivations ?

Ne souhaite pas que cela remplace les emplois

Nadine : peut fournir les éléments sur le plan géographique

Par tranche de 5h => lourd

Reconnait que le déclaratif est lourd sur fichier Excel => travail difficile pour le manager pour obtenir une vision claire

Depuis juin 2010, mis en place d'un outil Work flow où les managers consultent et déclarent en simplicité les heures suppl. et complémentaires

Les travaux urgents et de sécurité où on a plus de vision => grosse volumétrie

Z : on verra pour le prochain bilan comment on pourra enrichir le dossier les heures suppl. et complémentaire

CGT : veut une vision sur le plan de crise

Sud : Veut savoir quelles sont les régions qui sont en sous effectifs lors d'une crise

L'outil sur le traitement des demandes => souligne que l'accès n'est pas si simple, peu explicite lors de la saisie des données, veut avoir un récapitulatif un instant T

Demande la quantification des H suppl. non majorés et celles qui sont rendues et H suppl. majorés et h suppl. rendues ?

Quels types d'heures les CEA ont déclarés ?

Est-il normal que les apprentis fassent des heures suppl. ?

Nadine : oui il y aura une amélioration de l'outil car c'est une 1ère version. On va le connecter sur les données RH. Mettre en visibilité du manager et des salariés sur la vision des heures effectuées et les choix de compensation

Une formation sur l'outil va être donnée aux managers. Il y va de l'intérêt de chacun de tracer ces heures afin de pouvoir les récupérer

Les CEA ne peuvent pas faire des heures suppl. et récupèrent s'ils ont fait des dépassements de leur forfait. Ils ne sont pas concernés mais il arrive qu'il y a quelques dérives

Qu'importe quel salarié à partir de 18ans peut faire des heures suppl., même un apprenti.

Déclaration CFE-CGC-UNSA :

Le bilan des heures supplémentaires et complémentaires effectuées que vous nous présentez est détaillé par domaine, par métier, par sexe, pas par catégories d'âge, par niveau de bande, etc.

Cependant, il manque un élément dans ce dossier, c'est de voir dans le tableau les effectifs du groupe pour pouvoir effectuer des comparaisons justes d'une année sur l'autre.

On ne connaît pas non + , même si cela a déjà été indiqué, les motivations ont conduit 22 000 salariés à effectuer 811 000 HS (870 000 en 2008) – moins 7 % à rapprocher de la baisse des ETP et les 72 000 HC (65 223 en 2008 - + 10% environ).

Bien évidemment, nous considérons à la Cfe-CGc que la flexibilité du temps de travail qu'autorise les HS et HC, avec un accroissement du temps de travail quotidien, a un impact négatif sur la santé des salariés – compte tenu du contexte social que l'on a connu, on aurait pu penser que Ft aurait appuyé sur la pédale frein des HS, il n'en a rien été.

L'an dernier, la question vous avait été posée de savoir si la politique RH de l'entreprise devait permettre de limiter l'utilisation de ces heures au strict minimum.

Quelles mesures, aujourd'hui, dans le cadre du nouveau FT, comptez-vous prendre pour éviter que le recours aux heures suppl. ne soit pas la règle, mais uniquement l'exception

Si on rentre dans le détail, la baisse des HS porte sur le domaine client pour environ 20%, pour le SI d'environ 24%, pour le domaine technique réseaux de 2,5%.

S'agissant de la forte baisse constatée sur le SI → la lourdeur, la complexité, les défaillances du SI ont été analysées comme une des causes des RPS et la nécessité d'y remédier comme une véritable urgence, et même si les HS ne sont bien évidemment le bon moyen, l'urgence est là, et la simple lecture de ce ratio pose question – à moins qu'il n'y ait en 2009 d'authentiques recrutements en dur au niveau du SI – ou qu'il se soit mis soudainement à fonctionner de façon optimale.

Nous remarquons aussi bien évidemment le faible taux d'heures supplémentaires effectué par les cadres. On a des HS jusqu'à bande F (6), des HC jusqu'à bande E (26 salariés)...

Le régime de travail des cadres exécutifs autonomes, qui ne seraient qu'exceptionnellement éligibles aux heures supplémentaires en est bien évidemment la cause – mais l'amplitude de la journée de travail ne doit pas aller au-delà de 11 heures/jour – ce qui de fait laisserait théoriquement ouverte la place au paiement d'HS.

Dans la réalité les CEA, rattrapent quand ils le font via l'outil de gestion du registre de décompte des journées travaillées et non travaillées.

Est-ce qu'on pourrait suivre, et la question vous avait été posée par le passé, le volume d'heures des CEA déposées en compte épargne temps pour les CEA, même si ça n'est pas obligatoire.

De plus, le forfait jour laisse place à d'importantes dérives de la durée de la journée de travail, si on ajoute à cela la diminution des effectifs, la charge de travail est une surcharge constante. D'autant qu'on assiste depuis des années à une politique d'extension de ce régime des cadres exécutifs autonomes à la majorité des cadres, y compris aux managers de proximité.

FT : reconnaît qu'il y a des dérives et il y a une pédagogie à mettre en place au sein des équipes

Pas d'éléments de comparaison dans le dossier suite à votre demande mais je vous les ai fait par oral.

On accorde une souplesse car désormais les jours suppl. de travail des CEA dans le domaine client se fait au cours du 4T pour récupérer ces jours.

Z : Dans l'accord Stress, il y a un certain nombre d'indicateurs pour les jours de congés non consommés => la liste n'est pas exhaustive et on regardera

Vote : contre : 25 voix (toutes les OS)

7/transfert en Roumanie de l'activité du SSPO



E:\NIOF5460\data\
CCUES des 06, 07 et

Expert Gilles Darcq, CE RSI France (CFDT)

Mission Secafi

42 ETP sur 3 centres à 111 salariés en Roumanie

- 1) Il n'y a pas eu de démonstration claire de gains de productivité avec l'organisation Antérieure (par définition plus difficile à étalonner puisque éclatée en 3 sites),
- 2) aucune information sur l'organisation du travail chez SSPO (organigrammes pour Commencer, définition des postes de travail et MIB associées par exemple),
- 3) aucune information sur les niveaux de rémunération,
- 4) pas d'information sur la manière de monter en compétences liée aux nouvelles tâches de MACs,
- 5) pas d'accord de SLA fourni ni de budget min-max,,
- 5) pas d'évaluation précise des coûts de mise à niveau culturelle et organisationnelle des Personnels étrangers (au moins les 6 premiers mois de travail).

.

Le CE de FT RSI a mandaté le Cabinet SECAFI en décembre 2009 pour l'assister dans l'analyse du dossier SSPO.

L'accent est surtout mis sur la gestion des incidents et les moyens d'y remédier. Dans le cas de l'opération SSPO cette gestion est réduite à la supervision

Il est envisagé d'implanter un SMC (ou TMC) en Roumanie=> assez floue sur le plan technique. NCPI se réfère à une étude mais la décision est surtout financière, avoir un moindre coût).

Passage de trois centres à un seul en Roumanie

10/07/2006 au CE de ROSI sur le projet DN03 appliqué à ONL et Mobistar

L'idée est de définir des modèles combien de transfert SSPO pour analyser les tenants et les aboutissants de la stratégie de FT

D DURIEZ ; Il y a un SMC par pays, il faut synchroniser le changement de logiciel des plateformes très complexes (France, Roumanie, et Pologne)

Deux interlocutrices RH => Mme Hélène Colas pour la partie internationale et

Mme Schal pour la partie française

Effectif : 18 salariés (5 mobistar, 11 en UK et 2 managers à Paris) plus 39 sous traitants en Belgique et 40 en France.

D'après l'expert ce total de 96 personnes correspond en fait à 42 ETP car les sous traitants ne

Ne travaillaient pas uniquement sur les technologies supervisées dans ces centres.

Internalisé sur 96 politiques de buy à une politique de Make (111 salariés d'orange de Roumanie

Duriez conteste les 42 ETP ?

Phénomène d'inculture énorme car ces gens ne connaissent pas le travail => intégration difficile avec des impacts

Conclusion : Gain de profitabilité ? => Pas de référence.

Cette plateformes s'appuie sur des infrastructures, faut il aller voir sur place ? Modification des tâches => préconiser des évolutions des compétences

A rencontrer le GSCAR

Pas de vision sur le budget 2010 ? Il semblerait qu'il existe

L'expert considère un grave déficit d'information

SSPO est analysé comme un succès. L'expert renouvelle la rencontre avec le GSCAR

Z : dire la logique du SSPO

D Duriez : sujet complexe. Direction de Platform de service pour les pays via les Enablers pour le stockage. Veut partager les compétences au sein des pays

Points de faiblesse de ces plateformes +> besoin de structure pour opérer ces plateformes

Nécessité de maîtriser ces plateformes en capitalisant sur ce qui avait été fait à UK, Belgique

Mesure de gain de productivité et meilleure qualité de services

Faire dans un pays important à Orange => choix de la Roumanie (Comité groupe européen, et information à ROSI => informés)

Roumanie parce que c'est un moindre coût, et l'informatique très compétent

Si la Platform est mutualisée, il faut l'opérer par un pays, si c'est à 90% en général, le pays même l'opère lui-même

Travail Programme => GSCAR

C'est une belle opération, il y a toujours des choses à améliorer

CGT : Point sur l'internalisation de cette activité hors du territoire national même si elle fait partie du groupe

Z : je comprends que pour les salariés français la ré internalisation doit se faire sur le territoire national

Logique, dynamique du groupe FT. Ils sont également nos collègues et c'est la raison que l'on a signé un comité groupe Monde

Débat intéressant au comité groupe européen (ce comité créé il y a 1an)

Les sous traitants étaient en GB, Belgique (ATOS)

Pas d'inquiétude pour les salariés français pour leur travail

M Ventre : La TMC n'est pas uniquement de la supervision, il y a des tâches récurrentes de logiciel, de purges => opération d'exploitation,

Besoin de compétence car complexité sur d'autres travaux

Nécessité de mutualisé une Platform d'où homogénéité des décisions

DD : organisme de décision pour le lancement de cette Organisation, la gouvernance est externe

CGT insiste qu'il faut que l'on est plus d'information, plus de définition de chaque tâche, on doit être dans les clarifications des choses. Vous dites que ce n'est pas du réseau mais de l'informatique alors que moi je confirme que ce sont des réseaux

D ; Duriez : les plateformes des pays fonctionnent sur des réseaux c'est pour cela que l'on fasse des TMC.

CGT : vous contestez le rapport donc il manque bien des informations claires

Bresson : quelles seront les perspectives pour le salarié français? Les internes qualifiés qui font cette ré internalisation ? Quels sont les donneurs d'ordre de SSPO ? Les services transférables à SSPO ? Les habilitations SI ?

D. Duriez : Ces réponses ont été données au comité Groupe Européen, Il est possible que l'effectif soit à 118 à la fin 2010.

Ventre : On développe beaucoup de Platform de service dédié. En terme d'internalisation, on continuera et à la DEF 42 sous traitants vont être ré internalisés. On va gagner sur le plan financière et en qualité (réparation rapide des incidents)

Sud : document remis tard, hier soir. Pas d'organisation concrète, délocalisation et ré internalisation des activités des salariés français => pérennité de l'emploi ? Veut avoir une clarification sur la stratégie de ce dossier.

FT : Temps d'acculturation pour un salarié roumain d'environ 6 mois pour connaître le réseau français

On ne peut pas mesurer les gains de productivité vu qu'ils n'étaient pas mesurés avant ;

Accroissement des compétences de SSPO ; SSPO est un TMC

Ft : on a bâti sur 3 pays, Belgique, UK et France des plates formes – 120 emplois

La Roumanie n'est pas un état e non droit social

CFDT : souhaite savoir ce qui se fera en Roumanie pour savoir ce qui restera en France

CCUES - 7 juillet 2010

Déclaration de la commission et du groupe de travail point n° 7 – questions posées par l'organisation SMC/TMC suite à mission d'exploration sur la délocalisation du SSPO en Roumanie

Nous venons d'entendre le rapport du cabinet Secafi sur les plateformes SMC et TMC, au sujet principalement de la création par France Télécom d'une TMC plateformes partagées « SSPO » en Roumanie. Cette étude a été commanditée par le CCUES, le CE RSI et le CE ROSI. La recherche d'informations engagée par ces instances a été motivée par la mise en place de ce type d'infrastructure à France Télécom depuis quelques années et leur évolution. Les plateformes sont implantées majoritairement en France, et quelques-unes en Pologne. Celles qui ont été créées à l'extérieur du territoire national participent cependant à l'activité issue de France. L'activité TMC, en particulier celle de la plateforme SSPO créée en 2009 à Bucarest en Roumanie, provient d'activités exercées auparavant par des équipes basées au Royaume-Uni, en Belgique et en France (DTF). Cette création a bien évidemment attiré l'attention des élus puisque l'emploi en France a été touché et que cela pouvait remettre en question les métiers exercés, les milieux de travail, voire la nature de l'activité.

Dans ce domaine, le groupe met en place des structures à l'échelle mondiale et élabore des modes opératoires pour les faire fonctionner. Cela a, dès maintenant, des conséquences sur

l'activité des salariés travaillant en France sur ce même segment d'activité, mais également sur la pérennité de leur emploi.

Comme nous l'avons vu, l'expertise menée n'a pas permis de répondre à toutes les questions qui se posaient et d'éclairer suffisamment les élus :

- * sur l'architecture générale mise en place
- * sur la manière dont est choisi le pays où sera réalisée l'activité TMC pour tel ou tel produit
- * sur la façon dont chaque plateforme se développe et acquiert de l'autonomie
- * sur le « business plan » de SSPO
- * sur les liens entre les différentes entités (SMC, TMC, et sous-traitants assurant la maintenance des plateformes)
- * sur les métiers et les compétences, dans un cadre international.

Aucun élément n'a été apporté sur les éventuelles créations de plateformes prévues dans les années à venir.

Les distinctions théoriques faites entre SMC, TMC, Skill centers apparaissent même parfois ne pas se retrouver dans la réalité. C'est la question que pose le « prototype » SSPO Roumanie, d'autant plus que son évolution ne paraît pas bornée et qu'elle pourrait se faire sur sa propre initiative, d'après les dires de certains responsables. Est-ce que SSPO restera un TMC pour les plateformes de services partagés ? Est-ce que SSPO deviendra à terme un TMC Réseau ?

Une autre question se pose, concernant la distinction actuelle entre réseau et SI, dont on peut se demander si elle va perdurer, notamment en considérant la banalisation des services qu'apporte le monde IP. Quand nous serons passés au tout IP (IMS), la généralisation de l'expérience SSPO Roumanie sera-t-elle envisagée ? Les délocalisations ne pourront-elles pas se développer plus aisément ?

A cet égard, l'institut des métiers de France Télécom écrit dans son rapport sur l'évolution des métiers techniques de juin 2010 :

« A la DPS, Direction qui comprend 70% d'ingénieurs, on assiste à l'intégration, progressive, de deux cultures : celle de l'informatique et celle du réseau, avec prédominance, compte tenu de l'objet technique lui-même, de la culture informatique. »

Et : « Les plates-formes de services constituent un dispositif technique stratégique pour France Télécom. 80% des lancements de nouveaux services pour les clients passent par elles. Ces plates-formes connaissent actuellement, à la fois une forte montée en charge, en particulier en nombre de clients qu'elles desservent, avec l'obligation d'industrialiser les méthodes de travail les concernant, et une montée en perfectionnement et diversification, nécessitant de conserver souplesse et agilité, esprit d'innovation, voire de pionnier. »

Sur la stratégie globale, sur le mode d'organisation en TMC/SMC, sur les modèles économiques utilisés et sur la politique de ressources humaines engagée, il n'y a pas eu de véritable présentation faite au CCUES, de manière suffisamment précise pour que les élus puissent se déterminer en toute connaissance de cause. Cette stratégie globale implique, comme on le voit pour SSPO, la décision de délocaliser dans un pays autre que la France des activités faites en France ou pouvant être réalisées en France. Alors que l'on perçoit également une modification des métiers de l'intervention en lien avec ces évolutions, la commission du CCUES (et le groupe de travail) demande que les élus se prononcent pour que ce point soit inscrit à l'ordre du jour d'une prochaine séance du CCUES, en 2010.

A l'heure où le « projet industriel », présenté par le Directeur général, envisage de remettre le réseau au cœur des métiers de France Télécom et affiche pour l'entreprise un souhait de

territorialité, la délocalisation de plateformes à l'étranger peut se percevoir comme un grand écart...

Suite à ces constatations :

La commission souhaite continuer son travail sur ce sujet et l'approfondir par une expertise complémentaire prise en charge par la direction en vue d'une prochaine information/consultation du CCUES.

Un cahier des charges sera proposé aux élu(e)s lors d'un prochain CCUES.

La commission vous propose de mettre au vote une résolution pour formaliser le principe d'une information précédée d'une expertise.

CCUES - 7 juillet 2010

Résolution point n° 7 - SMC/TMC

Le CCUES doit être informé et consulté sur l'architecture SMC-TMC-SkillCenter que met en place France Télécom, conformément au code du travail, notamment à l'article L 2323-6 qui stipule que le comité est « informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise et, notamment, sur les mesures de nature à affecter le volume ou la structure des effectifs, la durée du travail, les conditions d'emploi, de travail et de formation professionnelle ».

Les élus du CCUES, réunis en séance le 7 JUILLET 2010, demandent donc que ce point soit inscrit en information-consultation à l'ordre du jour d'une prochaine séance du CCUES, en 2010.

Afin de pouvoir émettre un avis, en ayant à leur disposition toute l'information nécessaire, les élus demandent qu'une expertise soit déclenchée pour déterminer de quelle façon l'activité et l'emploi des salariés assurant les activités de TMC sur des plateformes techniques, ressortant du périmètre du CCUES, sont amenés à évoluer à court et moyen terme. Cette expertise, financée par l'entreprise, devra notamment établir comment le développement de SMC et TMC s'insère dans le « projet industriel » que France Télécom vient d'annoncer et déterminer la performance en termes social et industriel d'un tel choix.

Les élus souhaitent également que leur information, et l'expertise, s'inscrivent dans le cadres des accords signés en début d'année (voir en particulier le chapitre 2 de l'accord Perspective - Emploi et compétences - Développement professionnel - Formation - Mobilité » signé le 5 mars 2010 : « Il est indispensable d'anticiper les impacts sur l'emploi et les compétences. Les enjeux et finalités stratégiques du Groupe feront l'objet d'une présentation et débats auprès des IRP le plus en amont possible pour donner du sens à ces évolutions et apporter des solutions concrètes. Cette vision de l'avenir permettra de trouver un équilibre entre la stratégie de l'entreprise et les attentes des personnels. »).

Vote unanime en faveur de cette résolution

➔ LZ non OK pour l'expertise (Technologia a couté 1,4 millions d'€) - ok pour une visite de la commission en Roumanie + OK pour un réexamen de ce thème par rapport aux questions posées dans la déclaration.

MZ : Les élus du CE peuvent mandatés un expert à leur frais

Les échanges approfondis avec les divers CE et les responsables ROSI et RSI pour obtenir des clarifications

Réflexion sur le terrain => important .La direction est prête à faire une visite de la commission en Roumanie mais ne pense payer l'expertise

CGT : le réseau est au cœur de la stratégie industrielle et critique les dires de Zylberberg. Il y a des enjeux et ne comprend pas la réticence de l'ent pour financer cette expertise.

MZ je prends l'engagement que ce dossier revienne devant vous (date à déterminer ?)

8/ Prise de participation chez ARKADIN/ Projet Acropole (nom de code)

Soc qui s'occupe de la réunion téléphone événementielle (s/traitant utilisé par FT sur ce thème) – web conférence,

Prise de participation de 20% du capital – la structure des plates formes est vieillissante

600 personnes

CFDT : pourquoi une prise de participation minoritaire ? comptes absents, business plan 2010-12 absent,..., impact sur les salariés de OBS, EGT,...

FT :Arkadyn souhaite s'adosser à un partenaire français

FT : le marché en France était dominé par une filiale à des prix élevés car c'était une partie où il y avait peu de concurrence.

Cette prise de participation vise à consolider un partenariat commercial signé en mai 2010 avec ce groupe ARKADIN (20%) dans le domaine de la Visio conférence, les services audio et web de 20% également partenariat sur 2 volets=> celui du commercial et sur la partie technique

Visé à bien articuler nos compétences en France puis on ciblera vers l'étranger

CFDT : Quel est le marché ?

Bilan ces comptes 2009 absent dans le dossier ; Business plan en 2012

Impact sur les salariés OBS, groupe FTSA

FT : actuellement, il y a 3 acteurs sur ce marché (Arkadin , Genesys et FT) qui se partagent 1/3 à savoir que Genesys vient d'être racheté par Intercall

CA FT sur l'audioconférence 25M €

Pas de compte récent. Pour le service client, ils seraient meilleurs que nous (profil vendeurs spécialisés, force de vente directe, un savoir faire etc.

CFDT : pourquoi privilégié un choix d'investisseur minoritaire. ?

Z : tout ce qui concerne le développement audio conférence doit être fait rapidement selon la volonté de Stéphane Richard. Il était important que les cultures dirigeantes maintiennent leur position dans le fonctionnement et d'autre part on ne sait pas ce qui pourrait se passer dans les années à venir

CFTC : A-t-on notre offre ?

FT : oui, Arkanin n'est qu'en partenariat

Nivelet Sud : Pourquoi est on plus cher coté OBS ? Pourquoi n'avons-nous pas un service commercial percutant ?

Pourquoi consolider la Visio en interne et pas pour les autres produits. Veut on juste accueillir le savoir faire ?

FT est venu vers Arkadin pour cette prise de participation ?

Les impacts pour les salariés (intégrés dans la holding, changent d'activité)? La filiale est elle déclarée en France ?

FT : pour la partie commerciale, cela intégré dans une filiale nommée ORSON

Z : Ne sait pas qui a commencé pour cette participation

Lorsque la concurrence est arrivée en grande masse, le CA a été divisé par 3 ou 4 et on a du s'aligner sur les prix par de fortes baisses

Les meilleures plateformes existent en France, mais la question était de savoir s'il faut sous-traiter. La croissance de trafic va venir (achat d'un pont tous les 6 mois) A l'heure actuelle, le trafic écoulé redémarre mais on doit avoir un partenariat (prévision en 2011)

On privilégie le domaine de la visioconférence et on y met l'investissement. Pour la partie web conférence, c'est notre partie

La filiale est basée en France dans le 17^{ème} à Paris, rue de Courcelles.

Dans 4 ans, on devrait avoir une croissance de CA de 15 M€

Jolys : l'activité Web et vision est notre cœur de métier et en croissance. Est-ce que cela a un lien avec le projet

Z : oui cela a un lien ; En information avec les OS et avec les pays concernés

Choix surprenant en passant par un tiers externe ? Ce choix a des raisons de croissance, de remettre nos vieilles plateformes à jour

CFDT demande que l'on fasse un point, un bilan d'Arkadin

Z : on vous donnera des documents publics, pour la partie unité d'affaire de SCE à cheval sur DSCE=> on fera un point plus global courant 2011. La vision sera intéressante.

Est-ce un choix surprenant de passer par un prestataire externe : non

La remise à niveau de nos plates formes prendrait 2 à 3 ans

Vote = 25 abstentions

9/ Impact de l'accord seniors sur RPS et formation



ccues_AEP_com_EF_
rapport_analyse_plar

S. Net : le plan de formation révisé a bien compris en compte les préconisations de la commission Formation.

Seul le bilan de fin d'année nous donnera un aperçu s'agissant de savoir si les choix étaient les bons.

CGT : le ratio ne représente que 4 jours de formation, e Learning, comment le service formation en constante diminution va-t-il faire face,....

Il n'y a pas de bons sentiments sans moyens.

Vote abstentions = 19
6 Sud contre

Sud : Ok que le texte est plus sérieux

10/ Résolutions ASC

10.1 : gestion déléguée du lien social



reso_ccues_r227_06
-07-080710.pdf

Vote = 25 voix pour

10.2 : changement de personnes dans les commissions



2009-11_reso_ccues
_avis21_06-07-08071

Vote = 25 voix pour

10.3 : vacances du secrétaire



reso_ccues_r228_06
-07-080710.pdf

Denis Varieras siègera au Ca en remplacement du secrétaire et du secrétaire adjoint en juillet 2010.

Vote = 25 voix pour

Journée du 08 juillet

Présentation du plan 2015 par S Richard, D. Ernotte, B. Metling, Elie Girard

Intro SR

Plan stratégique 2015

Méthode de travail : FTO est un grand groupe

W fait à 100% en interne à FT, en associant tous ceux qui ont des resp opérationnelles, le résultat en est plus riche et plus crédible

Plan à 5 ans. On est dans un monde qui privilégie trop le CT, il était nécessaire d'avoir une vision plus longue.

Il s'agit d'un plan stratégique, analyser nos forces et nos faiblesses pour nous donner des priorités

Elie Girard fait la présentation

Prééminence de l'image

Convergence des terminaux

Apple et Google proposent des mondes fermés...

La vie numérique est tout Apple ou tout Google == FT veut se positionner comme un monde ouvert

Chaque opérateur a pour stratégie de sortir de sa couche → ex : Nokia

SR : crise sociale

Le projet concerne le groupe mais d'abord la France.

Remise en cause profonde d'un changement de modèle organisationnel

Construire un modèle d'entreprise différent

La chaîne de valeur peut se présenter en 4 couches. Chacun essaie de capter de la valeur en allant sur des métiers adjacents

Le contexte principal est la crise traversée par le Groupe (analyse de Technologia) => remise en cause du modèle existant, volonté pour reconstruire un modèle différent avec des pilotages différents,

4 axes stratégiques :

P6 : 4 axes stratégiques

- F et H d'orange

- Réseaux

- Clients

- Développement international

Excellence dans l'exécution – marges de manœuvre managériales, -pilotage plus proche des opérations

S'appuyant sur la situation financière assainie avec un ratio d'endettement autour de 2fois EBITDA, les ressources R&D exceptionnel, des positions technologiques et commerciales exceptionnelles (TV sur IP, Iphone)

D Ernotte : OPF : rebaptisé Orange France, but = retrouver une croissance d'ici 2015)→ data mobile, fibre, monde Entreprises qui ont de + en + besoin de services à valeur ajoutée

Nos atouts : l'engagement du personnel, une volonté de service héritée du service public (si, si...), le meilleur réseau 3G+, avance dans la fibre, proximité avec des salariés partout (boutiques, TEC,...), marque qui incarne le fait qu'on appartient à un groupe.

Telecom vertes => réduction de l'émission de carbone notamment en Afrique

Reprendre le leadership sur les services clients : QS == investir dans els infrastructures, transversalité entre métiers, remettre la proximité au cœur de la relation client

Croissance du marché mobiles et internet sera 5 fois moins importantes dans les 5 prochaines années == fidéliser les clients (I Phone 4), lui donner envie de rester, proposer la meilleur offre, Voir Belle canada et U Two, retrouver une personnalisation e la relation client.

Innovation : enrichir tout ce qui est « business cœur » → santé, paiement sur le mobile

Construire un nouveau modèle entreprises : territorialisation des flux d'appels clients, jusqu'où peut on aller pour une communauté d'intérêt sur le territoire entre gens qui se connaissent, AD, AE, AVSC...

Plan d'actions :

Salariés au cœur → B Melting

Le groupe dans tous ses niveaux style Comex doit avoir le même niveau de représentation → avoir + de femmes dans les équipes de direction

P 13 :

Arrivée LTE, 4 ème génération mobiles, X10 au niveau des débits

Expérimentation en cours à Arcueil

**Contexte règlementaire pas clair, mise en enchères de licences par l'État
enchères repoussées mi 2011**

Capex : on sera au dessus du budget Capex à mi 2010

Il faut vérifier qu'on ne traite pas mieux un nouveau client qu'un client existant

Les clients sont prêts à payer pour que leurs données soient stockées dans des endroits très sécurisés.

Décla T Franchi :

Souhaite de meilleures relations avec SR et une participation + active au sein du CCUES.

Décla CGT : C Mathorel

Il y a encore des gens qui craquent dans cette entreprise, certaine pratiques managériales demeurent inacceptables, les moyens demeurent flous,

On ne regarde pas l'emploi en terme de recrutements mais en termes d'effectifs ;

Proximité territoriale. Il faut recruter des effectifs (sic)

En conclusion, la CGT jugera aux actes.

SUD : décla J Leconte

Aucune rupture financière, ni rupture avec l'ancienne direction

Déclaration de rupture de Sud

CFDT : tout va bien

Dix mille zembaches, c'est bien

FO : pas de décla, 4 questions : quel est le plan de développement de l'emploi ?

En quoi faites vous évoluer la stratégie financière si on continue d'en donner beaucoup aux actionnaires.

Déclaration CFE-CGc-UNSA (nf) :

Mr le Directeur général,

Pour revenir sur votre présentation du projet intitulé « Conquête 2015 », nous voudrions évoquer les différents points suivants :

Les 10 000 recrutements annoncés jusqu'à fin 2012 sont une très bonne chose, c'était indubitablement nécessaire. " Mais il ne faut pas perdre de vue que durant la même période sont attendus 12 à 15 000 départs naturels - donc l'effet d'annonce n'est pas pleinement absent de cette mesure, même si l'effort est plus important que les années passées.

Autre bonne nouvelle: les fermetures de petits sites ont été suspendues : là aussi, ce qu'on a toujours défendu, c'est que cette logique de fermeture ne correspondait à aucune logique économique mais avait pour but essentiel de tout faire pour que les salariés de Ft aillent voir ailleurs, via un PPA, essaimage ou fonction publique, si la vie y était moins brutale qu'à FT.

Donc là aussi, on approuve totalement cette logique de ré territorialisation, même s'il convient de la relativiser. En Effet, les activités proposées sont souvent de la mono activité et si les salariés veulent conserver leur travail près de leur domicile, ils n'auront d'autre choix que de soumettre à ce qu'on leur proposera.

On souhaite seulement que cette logique de reterritorialisation se pérennisera, que France Télécom redéfinira désormais sa politique de recrutement de façon territoriale, de manière à de nouveau privilégier un réseau dense d'entités réparties dans toute la France.

Dans la même logique, nous approuvons la démarche de remettre l'humain au cœur de l'entreprise, quand bien même cette formule aurait été utilisée par le passé et galvaudée de la façon que l'on sait.

Au niveau économique, vous nous annoncez des visées commerciales sans précédent, avec un objectif d'atteindre un chiffre d'affaires 7 milliards d'euros d'ici 3 à 5 ans" – cela essentiellement dans les pays émergents, les efforts étant concentrés sur l'Afrique et le Moyen-Orient. " et passer de 200 millions de clients à 300 millions de clients d'ici 2015

Là encore, on ne peut qu'acquiescer à une telle ambition, avec toutefois un bémol car les zones considérées sont tout de même perçues comme des zones sensibles, instables, sinon à risque.

A un niveau plus franco français, on note également avec satisfaction la reprise des investissements « réseau » notamment la FTTH.

Toujours au niveau national, l'offre d'Orange de partenariat avec le journal « Le Monde » s'est faite retoquer par la société des journalistes de ce journal qui manifestement ont préféré à une écrasante majorité être sponsorisés par des mécènes milliardaires plutôt que de risquer leur indépendance journalistique

même si en regard des offres effectuées, le projet industriel auquel FT était associé était beaucoup plus sérieux.

Pour ce qui est de la politique des contenus, qui a connu sinon des vicissitudes, du moins une grille de lecture peu claire, il semblerait apparemment que l'on se dirige vers des politiques de partenariat, voire de prise de participation chez des opérateurs TV concurrents, cela correspond parfaitement à ce que nous avons indiqué à Xavier Couture il y a quelques mois et cela correspond aussi à de l'évidence et du simple bon sens.

Enfin, au niveau managérial, votre volonté que FT redevienne un groupe où il fait bon travailler grâce à une nouvelle vision des ressources humaines, à un nouveau style de management avec des managers "mieux reconnus et plus responsabilisés «et à un retour des valeurs communes" . La formation dispensée aux 12000 managers via «Orange Campus» afin de leur assurer une "culture managériale adaptée vis-à-vis de leur équipe «ne peut que susciter notre adhésion. Cependant, s'agissant de cette nouvelle culture managériale, on insistera une nouvelle fois sur le fait que compte tenu de l'immobilisme fonctionnel des managers de type DT ou DUO, qui étaient présents avant 2009 et qui pour la plupart exercent les mêmes responsabilités à mi année 2010, la plus grande vigilance demeure de mise.

En effet, comment faire en sorte que ce grand nombre de managers, qui se sont fait les instruments zélés de la politique NEXT particulièrement brutale en termes de réduction des effectifs ont-ils ou vont-ils changer dans leur manière de penser et d'agir ?

En conclusion, on ne formulera bien évidemment aucun jugement définitif quant à votre projet, sinon pour vous dire que l'attente est immense et que la déception, si toutefois il y avait déception se traduirait en termes d'un désastre social tout autant qu'en termes de désastre économique, à la hauteur de cette espérance déçue.

Sinon, au niveau des questions que nous pourrions vous poser et qui pourraient être multiples et nombreuses, nous avons sélectionné celle qui nous semble importante en lien avec à l'avenir du groupe. Il s'agit de la marginalisation de la R&D (qui n'est plus qu'une Direction) et sa mise au service de nouvelles entités (Technocentre, Orange Valley, etc)

Ce qui est sûr c'est que cette organisation a un double inconvénient :

1 Elles crée de l'entropie (du désordre) et accroît la complexité de fonctionnement du Groupe

2 – ces nouvelles structures sont des usines à lancer des produits, ce qui complexifie sans cesse l'offre de FT, offre que, dans le domaine du grand public, les personnes en boutiques et les clients n'arrivent plus à suivre tant elle est complexe.

La simplification indispensable de l'offre Orange grand public, que vous semblez d'ailleurs sincèrement souhaiter, devrait donc avoir pour conséquence logique une diminution de la production du marketing, tout au moins sur le marché grand public

Enfin et pour en terminer, on pourrait imaginer que soit créée une entité ou canal, indépendants de la hiérarchie, de type médiateur ou simple boîte aux lettres, ou les salariés pourraient exprimer en permanence et de manière pondérée et objective tout ce qui les préoccupe et qui doit être amélioré. Ce guichet pourrait fonctionner de manière permanente et être ouvert à tous les salariés

Il pourrait surtout produire des remontées qui vous seraient directement communicables, Monsieur Stéphane Richard.

REPONSES de SR : politique financière et annonce des recrutements

Question des dividendes : le taux de distribution du cash flow est de 45%, il est en moyenne inférieur de 15 points aux autres opérateurs (60% chez telefonio, DT).

FT distribue plutôt moins qu'à ses actionnaires.

On a tort d'opposer actionnaires et salariés : on ne peut pas sacrifier les actionnaires : en 2002, on a bien été content de trouver 15 milliards d'€ pour renflouer le navire FT

Le succès de FT ne peut ignorer ses actionnaires.

Il faut avoir le débat sur des éléments objectifs → ceux qui n'investissent pas chez FT iront chez d'autres opérateurs.

Le développement et le succès à moyen et L terme passe par les actionnaires

– et aussi par les débiteurs (l'endettement constitue une ressource à 3%, donc a un cout bien inférieur aux 10% versés aux actionnaires → réduire la dette de FT n'est donc pas ce qu'il faut) ++> le ratio de dette de FT est le plus faible du secteur, il est de 2 par rapport à l'EBITDA (2,5 chez les autres opérateurs).

Taux de rendement = 10%, cela tient au taux où l'action en est aujourd'hui, SR déplore que le cours de l'action soit si bas, il a atteint un niveau absurde.

Racheter des actions = opération financièrement intéressante, si on achète 1 milliard d'actions, on économise 100 millions en dividendes.

FT ne distribue pas + de la richesse qu'elle produit par rapport à ses concurrents.

Recrutements : les 10 000 recrutements annoncés sont pour la France et non pas pour le monde.

Aucune entreprise au monde ne peut renoncer à faire des gains de productivité, sinon c'est la mort

Les gains de productivité ne se font pas systématiquement sur le dos des salariés → ex : amélioration de la QS ou de la qualité en général

SI : si on arrive à faire des progrès, il y aura des gains de productivité

DE + on est dans un secteur où il n'y a pas de croissance du tout → donc, il y a besoin de gains de productivité si on veut embaucher. Donc 10 000 salariés constituent un effort important.

FTTH : il y a plutôt surréglementation. On ne peut pas prendre le risque d'amendes énormes

de la part de Bruxelles si on en fait trop pour la fibre (les autres ne font rien : vivendi, et free qui parle beaucoup mais ne fait rien).

Donc : on ne peut pas faire +, sauf si l'Etat décide de changer de braquet...et els règles du jeu.

Réinternalisation → vrai débat à avoir en GPEC.

R et D : tout ce projet ne sera possible qu'avec l'appui d'une R et D nombreuse, efficace et bien dans sa peau.

Veut conforter r et d en effectifs à MT ==> la R et D doit nous permettre d'avoir des avantages sur nos concurrents => production d'innovations.

Le développement à l'international se fait avec et au bénéfice des populations locales.

Ex : Haut débit mobile dans des pays qui n'ont pas de réseau fixe → logique d'investissement à LT : on apporte un service mais aussi le bénéfice de ces services. Pas seulement logique financière

Non OK pour ouvrir le réseau mobile au 4 ème opérateur Free, qui n'a jamais rien investi, qui n'a pas payé très cher la licence...

SI : les soucis se situent principalement au niveau facturation, RH, chaîne C/L

Risques Afrique, MO → il n'y a pas d'endroit sans risque au monde, le PIB/habitant en Afrique est > à celui de l'Inde → il y a de la croissance (7%).

On se renforce dans ces pays de la façon la plus intelligente possible.

Formation des managers = essentiel → 12 000 managers d'ici fin 2010-07-08

Réseau à 300 top managers, ensuite réseau à 1000 toujours top mais moins, ensuite le reste des managers

Questions complémentaires

CGT : les Femmes sont la moitié de l'humanité (scoop), à FT seulement 35%

SUD : CE innovation → on n'a pas une r et D puissante, mais considérablement affaiblie.

On a géré R et D comme une DT, ou SSII pas toujours très efface et un taux de sous traitance important

On ne sait pas où on va, plein de départs de cadres >, dégradation du climat social,

Souhaite la participation de SR au CE R et D.

SR : d'autres débats sont à venir sur la R et D

Féminisation Ft : doit correspondre à la moyenne du corps social

En conclusion : SR parle de la reconnaissance en AT de 4 suicides (dont M Deparis), question compliquée par des procédures pénales déclenchées par des OS. S'il n'y avait pas de contexte pénal, tout serait différent.

Le pénal aura des avantages, mais crée aussi des soucis

Nécessité d'impartialité et d'objectivité

Ft a un double devoir : matériel (difficultés des familles → on a le devoir de la traiter) + devoir de mémoire, reconnaissance de la mémoire des personnes → SR assumera ce double devoir s'agissant de M. Deparis (qui n'a pas de descendant).

SUD : remercie SR sur ce point, parle des procédures pénales qui sont là pour que ça ne recommence pas.

S. Crozier : la causalité du problème ne réside pas dans els plaintes pénales, en fait on laisse la main s'agissant des AFO à la main du Pt de l'Entreprise pour la décision d'imputation en AT.

Mr Z vous allez arrêter d'être insupportables → des gens meurent au-delà de la question des suicides

CGT : n'accepte pas la co responsabilité dans l'origine des suicides – rappelle le rapport Boulanger

SR : les OS n'ont évidemment pas de responsabilité à proprement parler, mais l'irruption de procédures pénales qui incriminent des personnes identifiées (ex Besançon) est la cause des difficultés s'agissant de la reconnaissance des AT.

Il ne faut ni anathème, ni confrontation, ni violence,....

Il faut en parler de façon simple et posée.