

Déclarations préalables CFTC : déclaration sur le DIF

LZ le DIF figurera dans le sujet des orientations de formation

CFDT : changement de dénomination sur intranet

Z : Pas habituel de répondre à une déclaration préalable

Changement hiérarchique fait dans la procédure du code de travail

Qui peut dire le libellé d'OPF ? Ces changements de dénomination n'impliquent pas un changement de marque commercial avec ces modifications figurant dans intranet

CFE-CGC-UNSA :

En 2009, notre Entreprise a traversé socialement la période la plus difficile de son histoire ce qui, compte tenu des orientations stratégiques et économiques de la Direction du moment était inévitable. Le changement de Direction Générale et de stratégie de l'Entreprise en 2010, a entre autres eu pour conséquences directes l'arrêt de fermetures des sites secondaires, de services, de boutiques, qui n'avaient aucune justification économique.

La fin de la politique aveugle de réduction des coûts portant essentiellement sur la réduction des sites et du personnel doit être un des fondements de la place de l'humain dans l'organisation de l'entreprise.

Compte tenu du contexte concurrentiel et de notre activité fortement régulée, le maintien des emplois sur tous les sites associé à l'amélioration des conditions de travail, permettra de parvenir à l'équilibre économique.

Les orientations du plan Conquêtes 2015 laissent entrevoir une communication rassurante de l'avenir, à condition que ces orientations soient réellement mise en œuvre avec des améliorations visibles pour le bien être de l'ensemble du personnel au quotidien. La fidélisation des clients et l'engagement d'améliorer la qualité de service rendue aux clients sont devenus prioritaires et doivent s'appuyer sur le personnel et la confiance dans son savoir faire. Le nouveau mode de gouvernance de l'entreprise entre la Direction Générale, les Directions Métiers, les Directions Territoriales, la ligne Managériale ainsi que les relations avec les IRP seront un élément déterminant pour l'avenir.

Le recours à la sous-traitance et l'externalisation ne devra plus être privilégié.

Le maintien et la création d'emplois internes, tenant compte du vieillissement et des départs en retraite du personnel de France Telecom Orange, sera aussi un élément clef de la réussite de ce plan. Cela sera nécessaire pour atteindre des objectifs de qualité, de production et sociaux, qui ne devront plus être axés sur les suppressions d'emplois.

Enfin, et pour conclure, la CFE-CGC / UNSA, qui est à l'origine avec le syndicat SUD de « l'Observatoire du Stress et des mobilités forcées » au sein du groupe France Télécom, note avec une grande satisfaction la fin de la censure interne qui interdisait depuis 2007 aux salariés du groupe, l'accès Intranet du site de l'Observatoire

La nouvelle direction s'était engagée à rompre avec cette forme de déni. Elle a respecté sa parole.

La CFE-CGC/UNSA note également avec soulagement la nette diminution, cet été, du nombre de suicides chez les salariés. Rien dans le domaine des troubles psycho-sociaux n'est jamais acquis. Mais il est important que le personnel reprenne confiance.

Le dialogue social sera encore long à reconstruire, notamment en fonction des moyens concrets que l'entreprise compte y mettre.

Mr Z répond que rien n'est effectivement acquis puisque un nouveau suicide a eu lieu la veille de ce CCUES.

1/ RESULTATS FT 1^{er} semestre 2010

Présentation par Gervais Pélissier

Meilleure croissance avec une stabilité du CA généré par la croissance en Afrique et Moyen Orient - Tendance de CA positive hors régulation
Par rapport aux autres opérateurs = Telefonica forte croissance grâce à l'Amérique latine, mais baisse en Espagne
Allemagne => meilleure performance
La France est en croissance à 0,3%
En Pologne, la situation reste difficile
Afrique et Moyen orient => en croissance de 7 %
La division entreprise=> un peu meilleur dans ce T2
Tendance de CA positive hors régulation
La marge ebitda +> une érosion sous contrôle avec -0,9 point
Marge s'améliorant en Espagne
Forte pression avec la baisse du CA a contenu son érosion
Les 2 pays qui souffrent : Roumanie et Slovaquie

Résultat net du groupe

Dépenses financières en baisse sur le cout de la dette qui passe de 5,45% versus 6,27%
Comptabiliser des repris des actifs sur l'Espagne comme de la réévaluation des charges afin d'effectuer des prévisions pour payer moins d'impôt

Comptabilisation des investissements des 2 actifs au Royaume Uni (fusion dans une seule société)

Les Valeurs uk sont en dessous par rapport au réel d'après les bases comptables
Allemagne => l'enregistre comme une perte, alors que FT => comptabilise comme un profit

Résultat net

Retard d'investissement en Pologne et certaines zones géographiques (à cause de l'hiver)
Objectif d'investissement => 12%
3% de plus dans la 3G , moins en 2G
La Tunisie n'était pas comptabilisée dans le groupe
Croissance des investissements sur la live box en France
Cash flow exceptionnel de 3, 9 milliards
Le groupe continue de baisser sa dette
285 Millions de spectres
2 Milliards de dividendes à verser
165 millions bouclage des OPE
Intégration de la société fusionnée au Roy. Uni
260 million de moins
Le Fixe +>forte baisse
Pilotage => préserver la part de marché haut débit

Perspectives :

Reconquérir les clients haut débit
Pousser le CA du Data
Travail sur la politique de rétention
L'offre Open =>usage de faire des croisements de base donné aux clients mais bien entendu sous certaines conditions d'où Critique de SFR sur cette autorisation donnée
Espagne lancement d'iphone
Redressement des marges
Pologne =>poursuite pour le leadership
Essayer de stabiliser la base de clients
Déploiement du 3G
Déploiement d' Orange Money au Sénégal
Dans certains pays : mise en place d'offre quadruple play
Croissance 0 hors réglementaire

Dividende de 1,4 => détachement de 0,6€ hier et paiement dans 2 jours aux actionnaires

Rappelle que l'objectif sur l'Afrique => doubler notre CA d'ici 3 à 5 ans

Consolider dans les marchés où le Groupe est présent dans les pays où nous sommes

FT n'est pas armé pour devenir un opérateur low cost

FT demeure intéressé dans les recherches d'acquisition des portefeuilles

Calendrier :

Plan stratégique sera consolidé fin novembre +> date de présentation inconnue pour les investisseurs, les salariés et les IRP. Pense plutôt que le calendrier sera vers le 15 déc. ou en fév.

Journée investisseurs au Royaume Uni « Everything Everywhere »

Présentation du contrat social au salarié dans les prochaines semaines

→ Procédure sur le mobile

Le Tribunal de Luxembourg paie 99 millions de somme principale + des intérêts

Effet sur le cash en 2010 => éteint toute procédure sur le sujet

Tribunal a donné raison à l'État et à FT donc => Pas d'infraction sur le réglementaire

La commission Européenne veut faire appel

Pas d'inquiétude de FT sur le sujet

→ La retraite des fonctionnaires => il faut porter une attention particulière

Faire rouvrir par Bruxelles le sujet des retraites

Rappelle que la Soudite a été payée (5 milliards d'€) à l'état pour solde de tout compte

Exonération donnée au fonctionnaire => même schéma que la Poste

Le hic : L'état français prenait ses décisions puis avisait Bruxelles

Le fait de faire le schéma à l'envers, cela a été considéré comme une infraction

Le fait de ne pas avoir avisé Bruxelles cela est considéré comme une aide de l'État alors que cela n'en est pas

Insiste que l'intervention des OS et celle de la commission européenne peuvent avoir des impacts, des effets néfastes

FT veut une Politique de stabilisation des dividendes parce que l'on s'attend à gagner plus

Rappelle que le versement des dividendes est un engagement affirmé, pas juridique, et cela nous met sur le même plan que les autres opérateurs

CFDT : FT doit plutôt s'occuper sur la baisse du CA, de l'impact la crise sociale...

Questions sur les investissements dans les pays où il y a instabilité politique, veut connaître les objectifs financiers

GP : Réduction forte des coûts pour la Suisse par rapport à la Roumanie sur les programmes de performances => Problème de couvertures du réseau qui est une belle opportunité

Communication sur UK sera faite avant vers le 28 sept devant le CCUES car promesse de le faire en même temps que UK

Les nouvelles opérations pour le Maroc c'est d'investir de façon minoritaire dans Méditel comme en Tunisie

Pas d'opération nouvelle au Sénégal.

Le gouvernement Sénégalais a pris la décision concernant les sociétés privées pour taxer les compteurs de sortie et entrée. Négociation en cours sur le partage des pourcentages

Un Décret émis par le gouvernement Sénégal

Sonatel attaque le gouvernement devant la cour suprême. Il est vrai que les Perspectives politiques sont instables au Sénégal

Sonatel est un élément crucial de l'économie sénégalaise dont une manne pour ce pays

Les investissements dans les petits pays ne représentent pas +10 % de la valeur du groupe

Sénégal 1%, Madagascar pèse 0,5% = donc avec des risques minimes

Les plus gros actifs => UK ; Pologne et l'Espagne (pesant 6 milliards)

Aller dans les pays comme le Moyen Orient cas de l'Égypte 3 à 5 milliards de valeur du groupe

Il y a en effet une stratégie sur le risque politique

L'influence de la France peut protéger l'investissement FT dans ces pays à risque par exemple en Russie

Reconnait que c'est difficile d'Investir dans les pays où on se sent plus la sécurité comme dans certains pays (Pakistan, inde)
Donnera ultérieurement des éléments sur OBS
Achat de spectre aux alentours de 1 ou 2 milliards
Rachat d'actions par FT ? +> pas retenu car cela ne semble pas une bonne opération
Pour l'Opération d'actions gratuites aux salariés +> FT fera un rachat
RSE => émis par les fonds français que les fonds anglais

CFE-CGC-UNSA :

Pour la CFE CGC UNSA, les résultats qui apparaissent solides sont en fait des résultats en " trompe l'œil "

En effet, si on retrace certains éléments consolidés Le résultat et le Cash Flow Organique ne seraient pas du même niveau.

Ces éléments sont les suivants :

- La plus value suite à la cession d'actifs au RU pour 1,13 milliard € qui ne se renouvellera plus au S2 2010. page 6
- L'impact du règlement du litige sur la taxe professionnelle pour 0,964 milliard €. - est ce que c'est payé ou pas, puisqu' il y a appel - page 9
- Le retard sur les CAPEX est important à 9,5 % au lieu de 12 % en objectif annuel, ce qui est évalué à 0,171 milliard €.

On a un certain nombre d'éléments qui sont au rouge:

- Le CA accuse une baisse de 2,2%, ce qui est effectivement communiqué comme une croissance organique, et comme une amélioration sous jacente, mais est toujours en baisse sensible, alors que Vodafone par exemple est en croissance de 1,1 % en comparaison sur la même période et telefonica de + 5%
- Le résultat brut d'exploitation EBITDA en baisse de 3,7 %.
- Le marché Entreprise toujours en berne - 6 % et pour longtemps compte tenu de sa tendance d'évolution.

➔ ce secteur Entreprise poursuit sa dégringolade, même si elle se ralentit, l'argumentation est de dire que c'est lié à la baisse du nombre de lignes tél, à la vente en gros, au développement de solutions VOIP ; certes, mais on ne peut pas passer sous silence que l'une des dernières grandes réorganisations que nous avons connu s'appelait le plan MEF qui, même s'il n'a pas impacté l'ensemble du marché entreprises, ce plan avait pour objectif majeur d'assurer un retour à une croissance durable et forte du CA – fin 2008 – et une progression de 850 millions de CA /an .

Le moins que l'on puisse constater c'est qu'il y a donc loin de la coupe aux lèvres.

- La baisse continue de la part de marché ADSL en France de 48,7% à 46,5 %.
- Et toujours une part de prise de marché ADSL qui est à 15,5 % ce qui laisse augurer une incidence toujours à la baisse de la part de marché détenu.

On peut espérer que les nouvelles offres QUADs et méthodes d'adressage de ce marché avec le crosselling permettront la reconquête de parts de marché.

On a des éléments qui sont inquiétants :

- La prédominance du marché Français en proportion CA et sa contribution aux résultats de + de 50%.
- La complexité des offres FTSA et donc le suivi en vie des produits.
- La baisse de qualité de service en France, on peut se poser la question si elle n'est pas due au fait d'externaliser les fonctions de soutien et d'aide aux clients.

Ce qu'on pense à la CFE CGC, c'est que pour endiguer la perte des parts de marchés en France et surtout sur l'ADSL il va falloir investir dans des plans de fidélisation de clients et cela va impacter automatiquement la contribution au résultat de la France.

En France il va falloir mieux s'occuper des clients pour les garder et moins chercher à en gagner.

Par ailleurs, on note également des éléments qui sont positifs :

- La baisse 2,642 milliards € de notre endettement du à l'échéancier de la dette, c'est important mais une conséquence naturelle des cessions d'actifs qui ne se renouvellera pas. D'autant que le désendettement n'est pas linéaire sur les 7,7 années de maturité de la dette.
- Le niveau de disponibilités pour effectuer des acquisitions sur les marchés émergents de prédilection Afrique et Moyen Orient. Cela étant, s'agissant des disponibilités pour effectuer des acquisitions : ce qui est important n'est pas tant le niveau mais notre aptitude à l'employer efficacement ces liquidités - jusqu'à maintenant nous nous sommes montrés pas forcément très bons en la matière ...
- Les provisions sur l'exercice 2009 produisent leurs effets, c'est bien pour accompagner la dynamique de notre nouveau Directeur Général et le Projet "Conquêtes 2015".
- Pour le S2 2010, la consolidation de l'acquisition de Mobinil ECMS viendra soutenir la CA, on va gagner 15 millions de clients, donc on va rentrer du CA, mais pas forcément de la marge → donc, il y a des craintes sur la contribution aux résultats puisque le résultat brut d'exploitation EBITDA doit être du même niveau que la moyenne de FTSA, un plan d'amélioration est-il annoncé sur cette entité nouvellement acquise.

Pour conclure : demeure l'élément inexorablement invariable :

Le maintien du dividende à 1,4 € payé en 2 fois un acompte en début septembre et un après l'AG de juin.

Apparemment, cela devait rassurer les marchés, d'où la hausse de l'action au moment de l'annonce des résultats en juillet, mais contribue à coller le cours de l'action à un bas niveau pour avoir un taux de rému de l'ordre de 10% - d'où l'écart entre la valeur de l'action entre 15 et 16€ cet été et la valeur de l'indicateur euro Stoxx à 19€ ou plus.

En conclusion, FT se retrouve face au défi de regagner une triple confiance :

- La confiance des clients : en offrant des offres plus simples, plus proches des besoins réels, en respectant ses engagements en particulier au niveau du SAV, avec une meilleure écoute de l'interlocuteur, en perdant l'habitude de chercher à forcer la main du client
- la confiance du personnel : avec des méthodes de management redevenant normales, avec une organisation lisible et stable,
- et enfin la confiance des investisseurs : avec des annonces stratégiques moins en zigzag, investissements qui tiennent leurs promesses et dont on n'a pas honte de reparler après coup, des chiffres plus naturels et moins travaillés.

GP : Uk n'a pas d'effet sur le cash-flow

Appel sur taxe professionnelle pas suspensif mais exécutoire décompté donc du CA pour presque 1 milliard

Telefonica => pas d'effet Chine mais Amérique latine

Egypte +> pas une acquisition mais une reprise de contrôle confié à Marc Renard changement de rattachement hiérarchique

Un Bilan stable ne fera pas monter le cout => il s'agit de débat d'expert

FT : Orange TV → il était prévu un retour sur investissements à 7-8 ans, aujourd'hui c'est encore plus...

SUD : aucun aspect social dans la présentation, les OS ne sont pas des investisseurs.

LZ : Une des plaies de FT est de proposer à nos clients ce que nous ne faisons pas nous-mêmes.

Microsoft : accords avec Microsoft ???? Apple a une culture de (grosse) niche. Ft ne va pas développer une tablette mais en commercialiser fabriquées par d'autres.

CGT (Janin) :

FT ne changera rien particulièrement sur sa politique de partage de richesse, au détriment du salarié.

Si Le CA progresse c'est grâce aux cessions :

Regrette le recul des investissements

Rattrapage de la 3G, mise en demeure de l'Arcep demandant le report de la couverture 3G

Aimerait que l'on donne des indicateurs

Veut Plus d'emploi dans les services techniques au lieu de donner des actions gratuites Il serait bien que l'on augmente les salaires

Photo stations, y a-t-il un plan social en cours ?

FT parle de la dette → On paie les intérêts et le remboursement de la dette

CGT: Si les actionnaires prennent des risques, ce sont les actionnaires et ce sont les salariés qui paient les intérêts de la dette.

CFDT demande un PSD de DVI s'agissant des Boutiques orange photo service et photos stations.

LZ : PShop et PStation restent indépendants de Ft, lorsqu'on montera à 100% du capital, on verra à ce moment là la nouvelle politique de distribution → mais, on n'aura pas forcément un feu complètement vert de l'ARCEP.

GP : Note que ce ne sont que des remarques donc n'apportera pas de réponses

Fait remarquer que la partie fibre =>200 foyers sont rééquipé ;

FT doit les convaincre pour devenir des clients Peut-on les donner gratuitement ? Le régulateur a déterminé les 3 zones dans le cadre concurrentiel et on ne peut s'y soustraire

Sur les contenus =>réflexion et discussion en cours ; confirme qu'il n'y aura pas de poursuite de la politique précédente.

Les faire évoluer par des partenariats avec 2 objectifs

Consacrer plus de ressources à notre métier de base à travers la fibre, blocage réglementaire pour le haut débit, pas d'intention de poursuivre intensément pour le foot

Doit-on faire la programmation soit même sur les contenus ?

Effet identique sur le CA même si on fait appel à des partenariats

Même si la cour de cassation nous donne raison =>pas de cadre sécuritaire pour les contenus

SUD (Pigeon) :

Plan Computing=> Connaissances de choix industriel comment FT va-t-il se positionner car il n'y a pas de visibilité , demande que FT précise ses objectif

Y a-t-il collaboration avec Microsoft ?

Part de marché sur le quadruple play ? Quels sont les perspectives sur le mobile ? Négociation avec Free ? et pour SFR , quels seront les impacts sur le CA ?

GP : Investissements :

Précise que FT n'a pas l'intention d'être un operateur de dernier rang

Négociation faite avec free est sur un litige passé pas sur des négociations futures

Iliade => discussion sur le cadre réglementaire sur le roming 2G +> on pourra voir les évolutions dans de nombreux mois

Pas de vision VNO de la Poste => aurons-nous les 2 millions de clients ?

Orange Israel est en cours de négociation sans intention d'investir dans leur capital

Dividende : déploiement progressif dans les parties prenantes et les investisseurs sont parties prenante. C'est une question de potentielle, de capacité à gérer la croissance et cela n'est pas comparable avec Microsoft ou Apple.

CFTC: optimisation des canaux de distribution == > réduction ? Ou multiplication pour reconquête des clients == photo services et stations, plutôt multiplication.

3/ Traitement des lignes analogiques en AE

Si Poi, c'est le TEC suit la commande du client

Clients se plaignent d'un manque d'info et du manque de respect de la date de RDV

Le pilote passe beaucoup de temps à appeler l'UI

Plus le client a de dates de RDV, plus il voit de TEC FT, moins il est satisfait.

Pilotage de la production fait en UI

Formation des soutiens métiers qui seront formés par les soutiens UI (au moins 2 soutiens par AE).

Si le pilote ne trouve pas de ressources dans 42C, il abandonne et transmet le dossier à l' UI (dialogue auto : Agate/42C).

GTC → passage de 55 à 20% →

Cellules PIL Plus

FT : Optimisation et simplification de la production des lignes Analogiques

Améliorer la satisfaction des clients entreprise domaine des lignes analogiques

Suivi des commandes : les pilotes qui sont perturbés dans leurs activités par des escalades => on crée des équipes pour traiter les escalades

Nouveau process sur le suivi de commande

Formation des soutiens métiers

Les pilotes de livraison seront formés par ces soutiens

Exigence du travail => évolution des compétences des pilotes de livraison avec accompagnement de la formation et présence des experts

Ce projet entraîne une réorganisation au sens de l'agence

Rapport sociaux et relation de travail => accompagnement du changement

Accompagnement managérial

Mise en avant du volontariat

Renforcement du soutien et du manager : équipe de 10 au lieu 15

Indicateur de suivi

Planning du projet :

Échange au CHSCT dans toutes les agences entreprises sauf grand est

Prévu des échanges entre agences et les unités opérationnelles

FO (Etienne) : **Bla Bla, parle de Bruxelles, de séparation réseau/ services qu'induirait ce projet (alors qu'il s'agit de l'inverse).**

Trouve qu'il y a les mêmes acteurs, les mêmes échanges, pourquoi avoir attendu 2ans ?

LZ : vous êtes en retard d'une commission, grâce aux interventions des OS, les réseaux et services ne sont plus à jour...

FT : Pas fait avant car ce projet n'était pas prioritaire

Responsabiliser chaque acteur au bon endroit.

2 CHSCT ne sont pas consultés car ils veulent d'abord connaître l'avis du CCUES

Pas de raison de passer dans chaque CE car c'est une demande globale. Toutefois si un CE demande la consultation cela peut se faire d'où l'Importance du recueil de l'avis donné

Les aspects de promotion seront étudiés avec bienveillance.

CFE-CGC-UNSA :

Globalement : Nous sommes d'accord avec l'objectif affiché d'améliorer la QS et de satisfaire le respect de la date de RDV communiqué au client.

Il y a là un enjeu fort de différenciation sur cet item par rapport à la concurrence.

Par contre, la démarche de faire traiter la prise de commande dans 42C qui est l'application historique et basique des UI comporte un certain nombre de risques,

En effet, l'affectation peut être faite un peu au hasard de ressources par un pilote AE, dans un PC qui pose des problèmes d'adresse, surtout pour les entreprises situées en ZI ou ZA avec une adresse parfois aléatoire, le PC peut se trouver en hauteur ou se trouver en façade, la construction peut donc nécessiter l'utilisation d'une nacelle → le pilote ADV n'a pas la connaissance technique qu'a fondamentalement le pilote GTC – et dans ce cas là plutôt que d'assurer la date du RDV on revient dans le travers de fixer une date erronée..

En fait ce qu'on a voulu améliorer d'un côté, risque de créer de nouvelles difficultés

Qu'est-il prévu pour compenser l'activité perdue en UI - va-t-on s'orienter vers une diminution des emplois en UI vous avez parlé de 14ETP au niveau national, est ce qu'on va s'en arrêter là ?

Au niveau des RPS, l'appli 42C est déjà traitée par les pilotes ADV en AE, mais uniquement en consultation.

Ajouter d'une façon plus globale une appli technique complexe à des personnes qui n'ont aucune formation technique et qui ont déjà à maîtriser entre 30 et 40 applis particulièrement complexes ne va-t-il pas créer indubitablement des RPS,

Ce qui serait acceptable sur des groupes où la charge de travail est suffisamment lissée, mais dans un groupe, et il en existe beaucoup, qui sont complètement enfoncés, le risque RPS du fait de l'adjonction de 42C est loin d'être nul.

Nous souhaiterions qu'un cabinet spécialisé en RPS puisse accompagner ou nous informer sur ce projet.

Enfin S'agissant de la cellule escalade, vous nous présentez la cellule mise en place à AEGE et dans autres AE qui s'inscrit effectivement dans le cadre du traitement des lignes analogiques; – à titre perso, je suis rattaché à l'AERAA par contre il existe dans d'autres AE d'autres cellules escalades ou antivilles, par ex à l'AER2A, qui ont été créées d'une façon plus ou moins cachée, qui traitent les soucis de construction des lignes analogiques mais qui traitent surtout ce qui est le plus courant en AE à savoir des escalades complexes sur les BIV BIC Équant Oléane, etc....

Je ne suis pas certain qu'il y ait eu consultation des IRP locales sur la création de ces cellules qui ne sont souvent constituées que d'une petite dizaine de personnes.

En résumé, nous aimerions pour la CFE-CGc-UNSA avoir une info complète sur ces cellules escalades, il y a une qui fonctionne d'une telle façon à tel endroit, une autre différemment à tel autre, y a-t-il un besoin ou un projet d'harmonisation, les IRP ont-ils été ou seront-ils informés ?

FT :

Effectifs : dimensionnement OK → correspond à moins 14 ETP sur l'ensemble des UI et à + 12 ETP sur l'ensemble des AE.

Risque : l'info nacelle sera marquée dans 42C.

Cellules escalades : animation métiers de ces cellules escalades, présentation en CCUES si besoin → commission

RPS : il est sage de laisser aux CHSCT le soin de se faire accompagner..

Affectation de ressources 42 C => prendra du temps pour que les pilotes se forment.

Cellules d'escalade mis en place début de l'année dernière, soit 1,5 ans entre les agences entreprises et le niveau national

Partage l'idée que tout n'est pas parfait dans le cadre de ces escalades.

Demande sur les risques psychosociaux : souhaite que les CHSCT accompagnent ce dossier

Longerey CFDT : allocation des ressources +> dégradation des ressources 42C est peu fiable

Demande retour devant le CCUES dans un an.

Sur le fonds => projet cohérent

Veut que les CE des DT soient consultés

FT : Formation en UI, pas de formation spécifique car cela fait partie d'une tâche intégrante

Répartition des effectifs / projet d'évolution d'activité ; en train de calibrer les équipes +> processus budgétaire en cours

Dégradation des ressources 42C => sera attentif sur ce sujet, veut améliorer les choses et diminuer le sentiment de dégradation

Ok pour venir faire un bilan dans un an

CGT : projet condensé de 3 projets qui ne permet pas de voir clairement les objectifs de cette réorganisation

Dossier succinct et léger en contradiction avec ce que la CGT a signé.

Tous les intervenants ont dit que ce dossier a abordé les risques psychosociaux dans le secondaire et tertiaire

LZ : est contre cette idée que la CGT dise qu'il s'agit d'un dossier succinct et léger

SUD : Même approche que la CGT

Pas d'intérêt de réorganisation, dossier confus à cause des acronymes

Tableaux difficiles à lire

Les éléments chiffrés ne démontrent rien.

Pas d'état des lieux, différence de points de vue des gens sur le terrain

Crainte du métier de pilote en perte de qualification,

Fournir les justifications de cette réorganisation

Donner des données de volumétrie sur les traitements de lignes analogiques, ADV DC

⇒ donnera la liste des questions

CFTC : considère que les pilotes en AE peuvent déjà affecter des ressources ????

CFDT :

Est ce que coté Ui tous les salariés seront-ils formés

Coté AE : crainte que els pilotes fassent de la saisie dans 42C, pas de passage prévu en CE

La 42C est la Bible, la Thora et le Coran pour tous les gens de l'UI → hors de + en + de gens y tripotent dedans ; baisse continue de la QS de l'appli 42C → confirmée par FT.

Interruption de séance à la demande de L. Zylberberg :

Propose initialement que : puisque certains ont dit que le dossier n'était pas complet de précéder à un listage des questions, mais sans présentation ultérieure aux CE. Après réflexion, il ne sera pas requis d'avis sur ce dossier, lequel reviendra ensuite en CCUES et sera présenté ensuite en info aux CE.

4/ Point Formation

LZ : le code du travail est clair => la présentation auprès CE se fera après l'avis du CCE

Ruadel :

Construction en accompagnement du projet Conquête 2015 ; Les écoles métiers sont en charge des offres de formation ; Aspect développement international.

Développement des parcours de professionnalisation dans les pays africains

Managers et salariés : plan individuel=> c'est un accent fort dans ce plan

École métiers se poursuivent

Ensemble des écoles managériales => orange Campus

Orange campus échange interculturel et mise en place d'un réseau de managers

Formation générale RH

Élément structurant du plan de formation => les projets nationaux sont validés par les locaux et un éventuel arbitrage final en cas de problème, une Co-construction du plan => complexe à adapter

Remontée de besoin individuel qui sera développée dans performance

Poursuite sur les salariés non formés depuis 3 ans +> FT veut diminuer leur nombre

Poursuite des plans d'action des TH

Certification au tutorat pour les seniors

Amélioration de l'évaluation des formations dans le cadre de l'EI

Développement de l'évaluation en entrée d'une formation, puis vérifier la progression

Mieux communiquer aux salariés sur les actions de formation

Réduction du taux d'accès senior = fixer les objectifs d'amélioration

Nouveaux arrivants 3000 formations

Développer un nombre de certifications

Orientation pour les formations générales sur les thématiques sur les compétences pour évoluer dans différents métiers, avec du développement personnel lié avec la stratégie de l'entreprise

CGT : quel est le budget prévisionnel sur le plan 2011, cela semble que des intentions ?

Déclinaison en locale ?

Demande des précisions sur :

Professionnalisation des porteurs du mandat

P7 : charte du management du groupe

FT : Les accords en cours de négociation seront injectés dans le plan

LZ : A ce stade, on ne vous donnera pas de budget prévisionnel

Bruno Mettling aura l'occasion de présenter orange Campus => date non fixée.

CFCT: question sur le DIF

Sud : 35h par an et par salarié soit une semaine=> si on fait la retraite on perd déjà 2 jours

5000 formations inefficaces.

Rapport Com formation de Sylvie Net :



ccues_AEP_com_EF_
rapport_orientations_

CGT revendique 10% du temps de travail en formation

CGT : 10 % du temps de travail est ce qu'avaient les TEC FT avant la privatisation.

Orange Campus = dossier vide, rien, il s'agit uniquement d'un concept, ressemble aux Iret d'avant

LZ : 3000 recrutements en 2010 X 50 heures de formation par nouvel agent

CFDT : rappelle que la stratégie ancienne était pour accompagner les départs et les mobilités fonctionnelles, ce nouveau plan constitue un changement absolu ; CFDT sera vigilante quant au respect de ces orientations, sur l'utilisation du DIF, sur les remarques Technologia qui devront être appliquées

Vote : 7 pour CFDT – CFE/CGC/UNSA

Abstention : CFTC – CGT

Contre : CGT- SUD

5/ Résolutions ASC

- Remplacement com ASC

Vote : 19 voix pour, abstention CFDT

- Résolution QF :

Pour : 21 voix

Contre : 3 CFTC – CFE/CGC/UNSA (Principe du QF géré par FT ce qui est pour nous un élément rédhibitoire et que l'on considère comme socialement injuste)

6/ Résolution AEP (R et D).

« La nouvelle organisation Groupe, mise en œuvre au 6 avril 2010, a conduit à la création d'une division Group Marketing Innovation d'une part, et au rattachement des activités de R&D à une division Réseau Opérateur Recherche et Développement, d'autre part.

Le CCUES et les CE concernées doivent être rapidement consultés, comme l'ont demandé les élus du CE Innovation dans une résolution votée à l'unanimité.

Dans cette attente, nous vous rappelons qu'il ne peut y avoir d'information / consultation relative à des projets de réorganisation d'un service du périmètre de ces divisions ainsi modifiées.

Il ne peut donc y avoir, en conséquence, de mise en œuvre, même partielle, de telles réorganisations.

La consultation annuelle sur la Politique de Recherche et de Développement Technologique de l'entreprise ne peut tenir lieu de consultation sur la nouvelle organisation. »

Vote : Pour : 24 voix (unanimité)

7/ Politique R et D

Contexte : conquêtes 2015

1,7% du CA e consacrés à R et D

Importance données aux réseaux (couverture et le haut débit)

Mise en place d'une nouvelle équipe donnée à T Bonhomme

Marie Noëlle présente en tant que directeur au 1^{er} rang des opérateurs européens en R&D

CA => moyen mais fort en valeur absolue

Chiffre clé : 1,7 % du CA de FT consacré à la R et D

Recherche en objet de recherche = 31 contre 30 en 2008

2nd évaluation fait par des chercheurs dans le contexte international

Vigilance sur Digital home et Cloud computer

Résultat : avancée sur l'accès aux contenus - Mise en visibilité de la recherche

Salon avec 58 démonstrations et 1200 visiteurs

Les salons de la recherche orange labs continuent de progresser

Partenariats avec des PME innovantes => création d'un écosystème pour un processus de travail

Développement :

Pilotage : mode de fonctionnement via un partenariat entre Technocentre, R&D, NCPI, NAC et SCE => projet coopératifs

Des lancements plus rapides où l'accent est mis sur de meilleurs programmes et une priorisation multi-pays

Lien avec le monde académique

Construction d'un plan

Lancement de nouveaux produits : voix sur haute définition (soft), livebox 2 (voix et satellite)

Mise en place d'une équipe de design

Amélioration des produits existants : magasin de musique, voix sur IP en Espagne et Pologne

Lancement de Q&S

Des lancements tous les 3 jours et diminutions de nombre de produits

60 produits en 2009

De 18 pays à 24 pays en 2009

Amélioration du time to market : 9 projets

Poursuite de la recherche en 2010, de l'évaluation et de l'orientation des recherches

Futur des réseaux

Plan de produit : 18 mois => objet de commercialisation

Nombre de programme beaucoup plus limité pour se consacrer à plus de qualité avec des sélections sur les produits phares : machine to machine en phase de commercialisation, offres pro

Rapport Commission lu par R. Leyral

Commission R et D Innovation :

Rapport FT très difficilement lisible

Absence concernant la normalisation

Nulle organisation → fin de IMG, on regroupe R et D avec NCPI sous une nouvelle division, R et D perd le galon division, tournant essentiel de l'innovation qui aura forcément des conséquences en matière d'innovation, demande d'une info consultation

Budget des LOB risquent d'être diminués, ce qui ne sera pas sans conséquence pour R et D, les LOB travaillant pour R et D

Recrutement de 2010, même s'ils sont annoncés, on sera en dessous de 2009 → because difficultés de recrutement

Croissance du techocentre ne compense plus la baisse par ailleurs, ensemble budgets r et d + technocentre sont en baisse → Les moyens continuent à baisser.

Unik = échec (plutôt marketing).

Crise profonde et image de la R et D à reconstruire, la R et D n'a pas échappé à la crise sociale, suppressions de postes et mobilités forcées, crise du sens pour des ingénieurs que

l'on n'écoute pas assez et à qui on demande à faire du marketing, crise du sens pour les chercheurs, personnel de soutien laminé, crise du management verticalisé, top down, Crise d'image, la valeur d'une entreprise en bourse dépend de l'image de l'entreprise

Élaborer une véritable stratégie, projets structurants mais pas étouffants
Création de nouveaux postes

Brevets avec Samsung norme TNT brevets TDF/FT il y a 15 ans → auj., ces brevets génèrent de gros revenus

TB : Les priorités mis en scène c'est l'international pour les territoires en croissance tel que le Vietnam, Moyen Orient pour accompagner les programmes

Il n'y a plus de recherche fondamentale, mais plus du bricolage, ce n'est pas au marketing à piloter la R

FO : Ft est il leader ou suiveur en matière R et D ;

Aucune vision stratégique dans le document présenté

Crise sociale grave → que comptez vous faire pour remettre le personnel au centre.

FT : l'innovation est portée par ceux qui sont au-dessus des réseaux (coucous) : Apple, Google,

FT est un opérateur de réseaux, avec les moyens d'une stratégie et des ambitions.

Expérience client : entité design au sein du Technocentre

Directions NCPI et RetD sous un seul chef → But = mieux travailler ensemble.

R. Leyral : les changements d'organisation se sont toujours traduits par des mobilités, placards,

FT : Nbre de thésards → ??? Fin 2009 148 thésards, auj. à la date de ce CCUES : 169.

Déclaration CFE-CGC-UNSA :

- Dès le préambule, vous indiquez que la division R&D a subi une réorganisation en 2010. Cette réorg ayant impliqué 2 périmètres CE, elle aurait dû être présentée en CCUES. Pourquoi cela n'a-t-il pas été fait ?

- Dans l'ensemble du document, il y a confusion entre Orange Labs, R&D et Innovation, tant pour ce qui concerne les chiffres, le budget ainsi que les ressources humaines. Il y a également confusion, ou du moins aucune volonté de distinction, entre ce qui concerne la France et l'international. Pour rappel, cette remarque vous avait été faite l'année dernière, en CCUES puis en CE Innovation. Continuer dans ce flou, sans distinction ni répartition relève donc d'une volonté délibérée. Pourquoi ne voulez-vous pas donner plus de clarté aux élus ?

- quelles sont les entités qui composent les Orange Labs ?

- Les nouvelles activités de croissance sont-elles dans les Orange Labs ?

- Quelles sont les implantations géographiques des Orange Labs ?

L'activité Contenu est-elle incluse dans la Recherche et Développement ? Si oui, pourquoi n'apparaît-elle pas explicitement ?

Sur les ressources humaines des Orange Labs

Les effectifs France des Orange Labs sont de 3 863. Nous aimerions connaître la répartition en :

- effectifs Division R&D (division dirigée par Thierry Bonhomme), effectifs eux-mêmes répartis en CDI actifs, non-actifs, sous-traitants

- effectifs NCPI, effectifs eux-mêmes répartis en CDI actifs, non-actifs, sous-traitants

- effectifs Marketing Stratégique, effectifs eux-mêmes répartis en CDI actifs, non-actifs, sous-traitants

On observe une baisse de 138 salariés entre 2009 et 2010, alors que vous annonciez l'année dernière, à la même place, un programme d'embauche d'une cinquantaine salariés (40 exactement). Où apparaissent ces environ 40 embauchés ? D'où viennent les 138 suppressions d'effectifs ?

Sur la Recherche

Quelle est la répartition du budget Recherche, versus Développement, décliné en France et à l'international,

Est ce qu'il s'il s'agit de budget pour la division R&D ou non.

Un dossier comme celui que vous présentez aujourd'hui devrait intégrer la stratégie de Recherche de 2009. Or, comme l'année dernière, et bien que la remarque vous en ait été faite, vous vous contentez de nous présenter non pas la stratégie, c'est-à-dire les raisons qui vous poussent à suivre telle ou telle politique, mais la liste des Objets de Recherche de la Division R&D. Là encore, il y a confusion entre Division R&D, Orange Labs et Marketing Stratégique.

Il existait, avec l'existence de l'Explocentre, une activité Exploration. Cette activité est-elle maintenue ? Si oui, où ? Quels en sont l'effectif et le budget 2009 ?

Les salariés de la Division R&D regrettent le recul du rayonnement de la Recherche de France Télécom..

Quel est le nombre de brevets déposés en 2008 et 2009 – vous l'avez indiqué oralement, mais non noté. Et quelles sont les prévisions pour 2010 ? Quels sont les efforts attribués pour aider à déposer les brevets ?

Quel est le nombre d'articles rédigés dans la presse spécialisée ? en 2008 et 2009 ?

Comment est répartie l'ensemble des effectifs entre celui dédié à la Recherche et celui dédié au Développement ?

Où se positionne la Cantine, censée être un des acteurs de l'open Innovation ? Quel est le budget associé ? Quels en sont les résultats ?

Pour information, la mode des "Collections" a-t-elle été stoppée en 2009 ?

Politique 2010

Le benchmark (page 28) met en évidence le budget attribué à la R&D, mais pour notre part, il est plus pertinent de regarder la part de CA attribuée à la R&D.

On voit alors que France Télécom consacre 1,7% de son CA à la R&D, alors que BT et Telecom Italia en consacrent plus de 2%.

Et Apple, 4%.

En janvier 2010, sur demande des élus du CE Innovation, Secaphi a établi un rapport intitulé "Rapport sur l'évolution de la R&D entre 2005 et 2009". M. Bonhomme, vous l'avez contesté - logique puisque la commande avait été passée par les élus. N'empêche, il en ressort des éléments qui auraient pu vous éclairer pour la politique 2010.

Notons par exemple, comme perception des salariés :

- dérive vers le court terme, absence de prise de risque de la part des décideurs
- absence de liberté pour innover, réorganisation trop fréquentes et incomprises
- visibilité des Objets de Recherches réduite de 3 à 1 an, disparition de la cohérence au sein de la R&D
- relations extérieures dégradées (en particulier avec le monde académique), non reconnaissance de l'expertise

En avez-vous tenu compte, au moins pour orienter les programmes de recherche ? Comment ?

Avez-vous une politique particulière pour la valorisation de la filière d'Experts ? Si oui, quand a-t-elle remise en place ? Sous quelle forme ?

Le dossier est étrangement silencieux sur les aspects RH et budget prévus pour 2010. Pourriez-vous par conséquent nous préciser :

- les Effectifs prévus en 2010, en précisant CDI, CDD, sous-traitants, en France et à l'international, et en précisant s'il s'agit d'effectif de la Division R&D, Technocentre, NCPI ou autre ?

- le Budget prévu en 2010, en précisant s'il s'agit de budget attribué à la recherche ou au développement, et en le déclinant pour la France et l'international, et en le précisant s'il est attribué à R&D, Technocentre, NCPI ou autre ?

Ces informations sont indispensables pour comprendre où vous souhaitez emmener la politique de R&D. Quand pensez-vous les communiquer aux élus du CCUES ?

En conclusion

Comme le dossier présenté l'année dernière, celui-ci présente des orientations, sans en présenter la stratégie.

Aucun calendrier, pas de vision RH, pas de vision budgétaire.

Quelle est la stratégie sur les Contenus ? A noter qu'elle aurait du être présentée au 1er trimestre 2010 en CE Innovation et qu'elle ne l'a jamais été.

Quand va-t-elle être présentée, et où ?

LZ : tout ce que vous dites est du ressort de la politique de l'emploi et du CE Innovation
S'agissant des embauches externes → elles sont confirmées

Séparation France/international → On ne sait pas faire de ratio uniquement France et international, les recherches sont pour les 2, labo au Caire en PL, en chine, au japon, à S. Francisco, Espagne ; on travaille avec l'international/ on ne peut pas faire de coupure.

Contenus : on travaille, oui mais c'est très large → ex : 3D

Sur un PC portable, on peut désormais faire de la 3D

Filière d'expertise

Expovente → orange Valley + Cellule design : → Les explorations ne se sont pas arrêtées, → Lab explorers, 30 000 utilisateurs testent gratuitement nos produits. Collections ; sont arrêtées depuis 3,5 ans : ca n'était pas un processus pérenne, dans certains cas, présenter des innovations en avant première crée le risque d'être copié → on communiquera sur des produits déjà finalisés

International : il est impossible de dire pour un produit ce qui est générique à chaque pays ou spécifique

LZ : OR : on regarde si la direction de l'OR doit être maintenue

LZ : lors d'un prochain CCUES on parlera de la stratégie, il y a beaucoup d'incompréhensions

RL : le nombre de publications est en baisse depuis 3 ans ; nombre de brevets 230 en 2009, 191 en 2008, 265 en 2007

Des brevets anciens (TNT) rapportent beaucoup aujourd'hui, peut être sont ce des personnes que l'on a poussé dehors.

Coopération avec le monde académique → le nombre des CRE a baissé de manière catastrophique (contrats recherche développement).

L'explocentre a été un fiasco.

Statut de R et D + division, direction, FT confirmera par écrit.

N Fayeaux : vous n'avez pas répondu à la question des effectifs composant les Orange Labs (Division R&D , NCPI, effectifs Marketing Stratégique).

Par ailleurs, où se positionne la Cantine, censée être un des acteurs de l'open Innovation ? Quel est le budget associé ? Quels en sont les résultats (la cantine est une sorte de petite pépinière d'entreprises, dans laquelle Orange a une grosse participation).

LZ : communiquera les effectifs par écrit au secrétaire du CCUES. Quant à la cantine, elle perdure, on est un des acteurs, c'est un lieu d'échange dans lequel Orange contribue, LZ ne connaît pas le montant du budget consacré à la cantine.

Vote : 24 voix contre (unanimité).

8/ La FIBRE en service client

Résolution des OS :

Le projet « La Fibre en service clients » est présenté à cette séance du CCUES en information. En raison de l'importance du projet La Fibre, des ambitions de Notre entreprise en matière de qualité de service et donc de l'importance attendue de ce projet en termes sociaux et économiques, les élus du CCUES demandent que ce projet fasse l'objet d'une consultation avant toute généralisation et déploiement de ce projet. Par ailleurs, ils demandent qu'un suivi régulier et complet soit fait du projet La Fibre aux élus du CCUES (éventuellement via les commissions adhoc) : offres, résultats commerciaux, qualité perçue par les clients, service et process, métiers et effectifs ».

Vote : 24 voix pour (unanimité).

Contexte : la fibre a démarré en 2006, validation ingénierie technique, 2010 : redémarrage progressif, d'ici 2012 dans toutes les régions et dans tous les départements en 2015.

Arcep : il n'y a plus de séparation entre HD et TH Débit

Client fibre traité comme un client nouveau ;

Il y a beaucoup de migrations ADSL vers fibre (80%)

Forte croissance attendue - Souplesse dans les déploiements géo ultérieurs

IDF O, ensuite SE et SO

CFDT : manque le détail sur le SI, y a-t-il des applis dédiées fibre (traitement de commandes, réclas), process, y a-t-il eu un bilan sur le fonctionnement des process à l'AVSC Francilien, nombreux dysfonctionnements, instances élevées ; comment fonctionne le soutien productivité demandée, objectifs de placement,

42 000 clients fibre → ratio avec le nombre de clients raccordés

Organisation du travail : est-ce que les clients ne feront que de la fibre, ou autres produits AVSC

Équipes dédiées, ou réparties sur un 1014

Impact sur le soutien ???

Comment ça se passera en boutiques

Commandes Web sont-elles retraitées

Clients Pro ou PME ???

CFTC : partage sur le manque de vision.

Document pas rassurant sans corrélation avec les services concernés.

Questionne sur les risques psycho-sociaux et apparemment Z ne veut pas y répondre

FO : 1 millions de fibres installées, même pas 10% de clients.

CGT : le rapport du CE RSI est bien plus complet que celui du CCUES d'aujourd'hui.

Est contre la création d'un centre externe de traitement des commandes

FT : le sujet ne concerne que le service clients

Objectifs de vente → pas d'éléments, il n'y a pas d'objectifs de vente.

Canaux de vente : porte à porte + Web

A la date d'aujourd'hui : 42 000 clients / 560 000 clients fibrés

Pro/Pme → service Maillot traite sur AVSC Ouest Francilien

Ce dossier vise à enclencher une mécanique de travail avec les CE de chaque DT.

Uniquement présentation des grands principes

SI : on traite la fibre comme les produits home, facturation Frégate, RForce, ...

Les différences tiennent au réseau qui est nouveau ; donc : nouveau SI pour la GTC

On va également utiliser les ressources de nos concurrents (ex : immeuble câblé par Free)

Maintien du numéro + identifiant d'un client = c'est compliqué (positions liées au câble) → ces clients sont pour l'instant traités manuellement.

Des travaux lourds du SI sont engagés depuis 2 ans.

Il s'agit d'une évolution naturelle du métier des conseillers clients (idem à ce qui s'est passé suite mise en service ADSL)

FT : s'agissant de l'info consultation, il conviendra de revoir le règlement intérieur.
Ce dossier est dans un cursus linéaire qui explique où on en est ; et on continue à avancer, donc pour avancer, il paraissait nécessaire de lancer quelques consultations auprès des Ce et CHSCT pour apporter des infos complémentaires.
Donc, il s'agit seulement d'un point d'étape.

9/ Info sur FT Tavel mode ASP.

Amélioration de l'ergonomie Travel

Appli qui ne pouvait pas évoluer comme évoluait le produit standard de l'éditeur

Saut logiciel depuis la version qui date de 2005.

Billets de train non utilisés (ou avoirs) → à retourner à la plate forme de Carlson de St Etienne

Sécuriser les personnes et les dépanner en cas de problème

Simplicité de validation

Travail en étroite collaboration avec la DDSI avec les familles Achats, sécurité, finance, etc

Exemples donnés par d'autres sociétés. (Edf , Air France)

Recensement des impacts - L'unité d'affaire intervient s'il y a une erreur +> rapprochement de bon de commande /facture

Out line actuellement sous dimensionné => nécessité d'avoir 8 personnes en permanence

Amadeus : 1 des majeurs du Système de réservation dans le monde

Crédit mutuel => porteur de la carte Corporate

Facturation automatisée.

Bref cela fera gagner de l'argent à FT, les systèmes seront plus sécurisés, suivi du voyageur ...

CGT : quelles sont les améliorations, le but réel n'est il pas d'effectuer des économies.

S'agissant des Antilles, on ne peut se connecter à l'outil que le matin.

FT : les motivations sont de suivre les évolutions ergo et fonctionnelles, bâties par l'éditeur, depuis 2005

pourquoi les utilisateurs ne seront pas avisé d une notification pour les changements

majeurs - P 4 =>réelle motivation du projet ?

Et les décalages d'horaire pour des réservations des Antilles

FT : les motivations => Énormes modification et cet outil demeurera

L'ergonomie et les fonctionnalités ainsi que les économies financières

Les réservations doivent être anticipées si possible.

Toutes les évolutions des outils ne passeront pas forcément au CCUES

Il y a une sensibilité particulière pour Travel

Pas indispensable de consulter les CE sur le sujet

Oui si le CHSCT le demande comme par ex pour les impacts de cet outil

Sud : version figée car nos normes de sécurité interdisait d'être en mode ASP

Outsourcing ? => Appartenance des machines ?

Amélioration du plan de déplacement des salariés

FT :15 projets dont Travail pour outsourcing (cout Herman)

Les machines appartiennent à FT

On ne paiera plus le cout Herman => en 2011 => 776

Actuel : cout 1633

Le prix facial ne sera pas payé par FT

Les acteurs externes font il des appels d'offre..

CFTC : Fait remarquer que parfois le salarié est obligé d'effectuer un paiement en direct pour régler les hôtels => cas de formation

FT recommande de prendre la Carte corporate => valable si on a au moins 2 fois déplacement par an. Le compte de l'intéressé sera crédité avant d'être débité des montants

Processus d'annulation => faire une demande d'avoir, ce qui est compliqué

L'utilisation de Travel n'est pas aisée.

FT : On peut demander sur anoo une formation sur l'outil Travel

FO : stress utilisateur ? Flicage ? Impact sur les équipes en Temps Partiel ?

Combien d'effectifs travaillent à Rennes ?

FT : Il ne faut pas avoir de stress même si on n'arrive pas à se connecter

Pas de flicage mais une question de responsabilité cas du crash au Brésil (un billet Travel sur ce vol).

S Net : routage sur les voyages à l'étranger avec un routage très long pour des raisons économiques

FT : il est hors de question de faire faire le parcours du combattant, sauf contraintes locales de trajets non directs.

Nuit de plus demandée aux salariés permet de palier au jet lag.

Impact social sur els équipes Tavel → réponse FT = aucun

10/ Évolution de l'emploi T1 210 + bilan temps partiel

10-1 : Emploi

-1,2%

Décroissance des salariés en CFC (1400).

Baisse contrats de professionnalisation, notamment en boutiques

Répartition effectifs CDI = stabilité, légère augm cadres, légère diminution NC (départs)

Taux de féminisation = stable

Stabilité des effectifs, croissance sur soutien à la vente, relation clients, mking

Croissance plus marquée sur IC

SI = très légère décroissance

Recrutements importants attendus du fait de la ré internalisation de certaines activités

Renforcement RH de proximité :

Stabilité effectifs recherche, décroissance sciences humaines et sociales (autres familles du domaine innovation)

Contenus et media = décroissance édition, animation,

Age moyen = 47,2 ans

Bassins d'emploi : Normandie val de Loire, croissance sur Lyon/Clt fd

Mobilités = essentiellement idf

Montée en puissance des recrutements externes

Légère augmentation du nombre de départs FP ? PPA essaimage sans variations

Age moyen de recrutement à 27,5 ans

117 démissions (CDITP)

10-2 : Temps partiel

Légère décroissance, liée aux effectifs et CDITP

Rapport commission emploi/formation présenté par Sylvie Net :

! A fin mars 2010 les Effectifs sont encore en diminution : 95688 CDI +CDD versus 96 144 au 31 décembre 2009 On note une baisse supplémentaire de CDI de 1,9%.

L'emploi en interne ou externe ne semble pas donner un élan dynamisant.

Les recrutements externes s'élèvent seulement à 460. On est loin des objectifs d'environ 3 500 pour l'année 2010

Pourquoi ce début du 1er trimestre 2010 démarre t il si faiblement ? Est-ce par manque de ressources financières, de stratégie?

Le domaine Multimédia est en forte croissance avec peu d'effectifs seulement 0,5% de l'effectif de l'UES. Il serait intéressant de connaître les coûts...

On note encore un fléchissement du nombre de contrats de professionnalisation dans ce 1^{er} trimestre 2010 alors que les contrats en alternance progressent de +1 009 contrats entre mars 2009 et mars 2010

La mise en place du nouvel outil Harpe ne semble pas tout à fait opérationnelle spécialement dans la comptabilisation des congés maladies. L'outil Alliance est il stoppé? La CFE-CGC/UNSA est en attente du projet industriel annoncé par Stéphane Richard qui permettrait aux personnels de mieux appréhender l'avenir.

FT : il n'y a pas encore (T1) l'impact des 3500 recrutements 2010

Diminution intérim et CDD → mais il y aura toujours recours à de l'intérim pour palier à des absences de courte durée ou formations.

Taux de féminisation = un des points de vigilance, idem recrutement TH

Apprentis : l'entrée dans le monde professionnel passe par apprentissage → CDD → CDI ; le parcours est classique et FT ne fait pas exception.

Si on recrute uniquement des CDI, le risque est en ne proposant plus de CDD de proposer moins de CDI (risque plus grand pour les décideurs).

SUD : le nouveau Ft a du mal à montré sa réalité ; trop peu de contrats d'alternance recrutés à FT

Une comparaison avec d'autres grands groupes serait intéressante (Veolia évoqué par S. Richard).

Bilan TP 2009 mériterait d'être plus affiné et précis : initiative salarié ou FT, nombre de refus ou refus dissimulés,

Beaucoup de lacunes et d'insuffisances

FO : Politique du TP doit être plus volontariste - Contrat en alternance en baisse pour ce 1^{er} T
Stabilisation sur les effectifs.

L. Aufils : La Montée en puissance de recrutement ne se fera qu'au cours du second semestre => c'est un point de vigilance

Nouveaux Contrat en alternance en moins => mais il y a maintien du nombre d'alternant.

Point de vigilance à avoir sur la vente => en décroissance

CGT : retard du dossier du T1, il aurait fallu présenter le S1

Essaimage et PPA en continuation, FT continue à mettre les salariés dehors

L'internalisation de la sous-traitance ? Taux de féminisation faible ?

Z : politique de l'essaimage et PPA pour les salariés => un dispositif apprécié par les salariés

La Politique sur la sous-traitance a évolué de façon notable par rapport à 2005 => qui est à la baisse

L. Aufils : Les 1500 pour internalisation ne se retrouvera qu'au cours de l'année 2011

Les contrats précaires perdurent sur les CDD et intérim

Définition des catégories c'est une page des définitions pour chaque critère pour Harp

Point de vigilance : le taux de féminisation et les TH

Sud lit ses questions qu'il vient d'adresser ce jour à la direction. CFDT a également une liste de questions La direction y répondra et les transmettra aux élus

Dans ce bilan, il manque en effet plusieurs éléments d'informations indispensables se rapportant aux différentes catégories de Temps Partiels, qu'ils soient à l'initiative du salarié ou de l'entreprise, ou qu'ils soient de droit.

Le fait même de prendre ou pas du temps partiel, impactant directement la vie professionnelle et privée d'un salarié, est un indicateur social, un véritable baromètre.

Bien que le nombre de salariés à temps partiel diminue (- 3,4 %, baisse s'expliquant en grande partie par la décroissance des CDI TP : - 21,4 % p 7) il ressort d'une façon évidente de ce rapport :

- que ce sont les métiers du domaine commercial et de la relation client où la demande est la plus forte (avec 66,7% p 9)
- que le nombre des femmes en temps partiels est beaucoup plus important que celui des hommes (quelle que ce soit la catégorie professionnelle p10)
- et que la tranche d'âge la plus concernée est celle de 46 à 55 ans (avec 58% des effectifs à temps partiel p11).

Nous ne pouvons que nous interroger quant à ces données avec, en parallèle, la baisse des effectifs actifs (- 2 % p8). Nous rappelons que les représentants du personnel sont régulièrement interpellés par des collègues travaillant en relation client (centres d'appels, boutiques...) qui ont de plus en plus de difficultés à gérer leur vie de famille et nous confient que le temps partiel est « une soupape de sécurité » pour les aider à supporter la fatigue et le stress liés à leur activité. Ils préfèrent subir une perte financière afin de privilégier leur santé et la qualité de vie de famille. Il est inquiétant, que les refus se rencontrent justement dans ce domaine de la relation client. Un des motifs indiqués p 21 est « des difficultés d'organisation locales du service ou des équipes ». Les élus SUD alertent encore une fois la direction, sur la nécessité de recruter afin d'améliorer les conditions de travail des salariés et que veiller à la prévention des Risques Psycho Sociaux. Cela doit faire partie de ses priorités visibles et concrètes sur le terrain.

Afin de mieux appréhender ce bilan, les élus SUD demandent à la direction les informations complémentaires suivantes :

1/ concernant le temps partiel à l'initiative de l'entreprise ou du salarié p5

➔ quel est le nombre de refus de temps partiel ?

Il est intéressant de connaître le nombre des refus de temps partiels, et ce par type de métier. Il est mentionné p 21 « quelques rares cas de refus clairement identifiés sur l'ensemble des Directions Territoriales et Divisions », il est regrettable que ces cas ne soient pas chiffrés plus précisément. Les refus sont-ils systématiquement motivés par écrit ? Liés à la quotité demandée par le salarié ? Au type de métier ? Au jour de repos demandé ? À la durée demandée (6 mois, 1 an...) ? Combien de renouvellements refusés et pour quel motif ?

Quels recours possèdent les salariés fonctionnaires et de droit privé ? Combien de salariés ont-ils utilisé ces recours ? Avec quel résultat ?

Il est mentionné des cas de refus temporaires (p21) liés à l'attente de nouvelles arrivées dans l'équipe. Quel est le nombre de ces refus ? Combien ont finalement été acceptés et sous quels délais ?

Nous mettons la direction en garde contre les refus « dissimulés », il est très fréquent qu'un manager incite le salarié à modifier la journée de temps partiel choisie avant la demande officielle.

Quand le jour de temps partiel est de surcroît un jour férié, le salarié peut-il récupérer cette journée (et éviter la double peine : perte d'un férié ajoutée à une perte financière ?!)

Régulièrement dans les métiers de la relation client, la direction prétend que le samedi est un jour comme les autres : est-ce à dire qu'un salarié travaillant le samedi peut le demander en journée de temps partiel ?

➔ CDI TP (- 21,4 % p7)

Parmi les 284 recrutements externes combien de CDI TP ont-ils été embauchés ? 600 départs définitifs : combien à la demande de l'employeur ? À la demande du salarié ? Dans les 2 cas pour quels motifs ?

Sur quel type de métier sont-ils ? Quelle est leur ancienneté dans l'entreprise ? Ont-ils la possibilité de passer à temps plein (ex : pendant leurs vacances s'ils sont étudiants) ou travailler plus d'heures ?

2/ temps partiel de droit p5

. Ce type de temps partiel concerne des cas particulièrement sensibles :

- naissance ou adoption d'un enfant
- pour dispenser des soins (par exemple à son conjoint, à son enfant handicapé...)
- pour raison de santé (temps partiel thérapeutique)
- création ou reprise d'entreprise.

Ce temps partiel tend à augmenter par rapport au temps partiel à l'initiative du salarié (+ 1,2 % contre - 5,2% p7). Il y a lieu de s'interroger sur cette augmentation et là encore, les précisions manquent. Ces personnes ont peut-être besoin d'un accompagnement supplémentaire. La vigilance de l'entreprise est nécessaire pour les aider à gérer des difficultés familiales.

Nous demandons, pour chacune de ces 4 catégories, le nombre de personnes ? Sur quel type de métier travaillent-elles ? Quel est le délai d'obtention de ces différents temps partiels de droit, notamment pour le temps partiel thérapeutique, permettant une réintégration progressive du salarié : il semblerait que le délai de réponse des commissions de réforme est beaucoup trop long ? Combien de refus et pour quel motifs ?

Ce type de temps partiel est-il accessible à tous salariés (toutes catégories sociales confondues) ? Quelle est la procédure pour y accéder ? Quels sont les éléments à apporter pour qu'il soit attribué sans tenir compte des nécessités de service ?

Les élus SUD ont été avisés, qu'à Orange SA, les salariés à mi-temps thérapeutique (de même que les salariés en longue maladie d'ailleurs) rencontrent des difficultés de paiement de salaire. Ces difficultés sont essentiellement dues au manque de coordination entre les services RH de l'unité, le CSRH, la sécurité sociale et Novalis. Cela peut mettre ces personnes en difficultés financières et occasionner des tracas et souffrances supplémentaires. Pour information, ce point aurait dû être traité lors du CE Orange de juillet 2010 mais il est reporté à une date inconnue à ce jour. Pourriez-vous, Monsieur le Président, vous rapprocher du CE Orange SA et les inviter à vite reprogrammer une nouvelle date ?

3/ les Temps Partiels Aidés (pour les personnes de plus de 55 ans)

Il n'y a aucune information dans le dossier. Combien de personnes ont-elles opté pour ce TPA ? Et leur répartition par type de métier ?

4 / le temps partiel annualisé

Il n'est pas mentionné dans le dossier

Il concerne combien de personnes ? Tous les salariés peuvent-ils en bénéficier ? Les nouvelles demandes sont-elles acceptées ? Combien de renouvellement sont-ils refusés ? Sa répartition par type de métier ?

5 / les CFC

Jusque 2011, il y a encore des personnes en CFC. Sont-elles intégrées dans les effectifs communiqués, et sur quelle quotité ? Combien sont-elles (répartition femmes/hommes) ?

Pour l'ensemble de ces temps partiels (de 1 à 4)

Nous demandons :

- ➔ Pour quelle raison n'y a-t-il pas d'accord spécifique concernant le temps partiel à Orange France ? (p 4).
- ➔ comment sont proratisées les contraintes (horaires tardifs et samedi) ? le sont-elles systématiquement en fonction du temps de présence du salarié ?

- ➔ dans le domaine de la relation client, les objectifs sont-ils eux aussi systématiquement proratisés en fonction du temps de présence ?
- ➔ un Cadre Exécutif Autonome peut-il demander un temps partiel? et dans ce cas comment peut-il agencer la tâche qui lui est demandée et son temps libéré (en sachant qu'il risque de trouver à son retour ce qui n'a pas été effectué durant son absence), avec le risque de stress inhérent. ce qui expliquerait peut-être les demandes de baisse de quotité de temps partiels (p18)
- ➔ pour tous les domaines d'activité confondus, les graphiques présentent une chute dès 58 ans. Y a-t-il une raison particulière à cette baisse vertigineuse ?
- ➔ dans le dossier, il est fait mention à 402 salariés handicapés à temps partiel en activité à FTSA (p6). pouvez-vous nous préciser sur quel type de métier ? qu'en est-il sur les autres sociétés (Orange France, Orange Distribution, Orange Réunion)

Les élus SUD demandent qu'une véritable politique de recrutement soit menée par l'entreprise afin de permettre à un maximum de personnes d'accéder au temps partiel, sans altérer les conditions de travail des salariés restés à temps plein. Nous rappelons, que pour beaucoup, le temps partiel est indispensable pour les aider à trouver un équilibre –souvent fragile- entre leur vie privée et leur vie professionnelle, tout en essayant de limiter le stress lié à leur activité. Se pose ainsi la question de la

Pénibilité de certaines activités. Un refus est lourd de conséquence quant à la santé et au bien-être du salarié, et retentit au final sur la productivité (oups, un gros mot !) et la bonne marche du service

Le bilan annuel sur les temps partiels 2009 présenté au CCUES du 1^{er} septembre montre beaucoup de lacunes et d'insuffisances dans la politique sociale de l'entreprise, notamment quant aux promotions.

Aussi, les élus SUD rendront un avis négatif.

L Aufls : CFC => hors en activité 3500 à 4000 personnes que l'on retrouve dans cette catégorie

Maladie concerne les périodes transitoires qui sont identifiées qui se retrouvent dans d'autre rubrique CDI PT déjà intégré => slides complémentaires dans le futur

CFTC : Veut connaître les Motifs de refus de temps plein à TP sur le domaine de la relation client => Nombre exact ? et la localisation ? Femmes, cadres, et situation temporaire

Promotion à TP en 2009 => faible

LA : pas d'info disponible sur la question .Le refus se fait entre le manager et le salarié

Synthèse sera donnée aux élus. Donnera le nombre mais pas l'ensemble des croisements

Promotion : OK pour la constatation

Vote : 7 abstentions CFTD, CFE CGC/UNSA

Contre : CGT, SUD, CFTC

Fin du CCUES à 19H30