

## Compte-rendu du CCUES des 14 et 15 décembre 2010

### Déclaration préalable CFTC

A propos du budget ASC et de la rétrocession du reliquat sous forme de CV – en excluant ceux qui n'ont pas fait valider leur QF

Donc : Interrogation de la CFTC sur la méthode et l'organisation.

Par rapport au ton et au contenu de cette déclaration, T. Franchi la considère comme proprement diffamatoire et se réserve le droit d'ester en justice contre la CFTC.

### Déclaration préalable CFE-CGC-UNSA (nf)

La semaine dernière se sont déroulées les troisièmes assises de l'Observatoire du stress et des mobilités forcées.

Le ressenti général, le sentiment général qui en est ressorti auprès des salariés de FTO est, qu'après l'éclatement de la crise sociale de l'été 2009, les choses sur le fond n'ont pas véritablement changé - certes le pic de la crise semble aujourd'hui derrière nous, mais les fondamentaux à l'origine de la crise demeurent - tels que le versement du dividende faramineux à 1,40 €/action, véritable ponction tant sur l'investissement humain que sur les investissements en dur et sur le désendettement

Outre le fait que les décideurs sur le terrain soient demeurés les mêmes, force est de constater que les mesures prises relèvent plus de l'affichage, de la communication que d'une véritable thérapeutique de changement. Par exemple, dans une DT, on a acheté des baby foot, on installe des espaces de récupération par le sommeil (il s'agit de la terminologie employée par la DT pour désigner en fait des sortes de caissons ultra design destinés à faire... la sieste). Mais les process sont demeurés toujours aussi compliqués, parfois ils changent dans que les interlocuteurs en soient même informés, ils le découvrent par ex lors du traitement d'une commande, la fluidité de la circulation de l'information qui constituait une des forces de FTO avant la mise en œuvre de l'hyper centralisation, de l'hyper verticalisation, n'est malheureusement pas, malgré l'achat des baby foot, réapparue.

En résumé, un des éléments ressorti quant au malaise des salariés est que ceux-ci souhaiteraient simplement pouvoir travailler et travailler bien, dans un environnement lisible et stabilisé.

Comme autre point révélateur du malaise ambiant, on peut citer celui des plans radial en UI, déclenché un peu partout en France : certes, il y a parfois des orages l'été, il arrive qu'il pleuve à l'automne, parfois il neige en hiver et parfois même il neige à Paris - dans ce dernier cas, pour nos dirigeants politiques, c'est la faute à la météo France.

Chez France Telecom, c'est un peu pareil puisqu'on y déclenche à tout « bout de champ » des plans radial, parfois certaines UI sont en plan radial 6 mois/an. A l'évidence, dans un tel cas de figure, ce ne sont pas les conditions météo qui sont en cause mais bien l'organisation qui est mise en place avec des moyens de plus en plus réduits, une pressurisation au niveau des coûts chez les sous-traitants, des outils informatiques laissés en jachère, l'abandon de la maintenance préventive, etc.,... la liste pourrait être longue.

Pour conclure sur ces assises de l'observatoire, 2 thèmes demeurent essentiels et décisifs : celui de la **reconnaissance des suicides en accident de service** pour les fonctionnaires, ainsi que celui du conflit des valeurs, lorsque les salariés sont confrontés dans leur travail à des situations où ils sont obligés de prendre des décisions ou de se livrer à des pratiques allant à l'encontre de leurs valeurs professionnelles et personnelles.

Sur ce dernier point, l'Observatoire lance une enquête auprès des salariés du groupe qui voudraient s'exprimer sur ce conflit de valeurs, pour requérir leurs témoignages, leur expérience personnelle ou à propos de situations dont ils ont eu connaissance, ou encore pour formuler un point de vue critique sur cette problématique.

Par ailleurs, FTO a de nouveau fait la une des media ces derniers jours en France, puisque une enquête a révélé que, sur près de 40 000 emplois détruits en 5 ans par les entreprises du CAC 40, 27 600 l'avaient été par FTO au moment même où, comme son concurrent SFR, débutait une campagne de communication mettant en avant le service personnalisé rendu aux clients par les salariés - et mettant en vedette quelques uns de ces salariés . Quelques esprits un peu naïfs auraient pu penser que l'ouverture du marché à la concurrence se serait accompagnée du développement de l'emploi et de l'investissement.

Mais dans le même temps, soumis à la contrainte des marchés boursiers, France Télécom a du afficher chaque année une diminution significative de ses effectifs. Ce qu'il a fait consciencieusement, puisqu'en en 10 ans, ce sont près de 53 000 emplois qui ont été supprimés. Ce qui ne se voit pas au travers de ces spots publicitaires, tout comme ne se voient pas les 50% d'appels clients qui sont désormais traités par... des sous-traitants, principalement à l'étranger, alors que dans le même temps ce sont plus de 50% des interventions chez le client qui sont également sous-traitées.

En résumé, la CFE-CGC/UNSA appelle à donc la fin des hypocrisies au travers de publicités sympathiques mais situées à mille lieux de la réalité et à ce qu'une vraie priorité soit donnée à l'emploi au travers d'un projet industriel qui s'appuie sur l'adhésion des salariés, *en redonnant* du sens et de la qualité au travail, - quand bien même cela serait incompatible avec la logique court termiste du plus grand profit immédiat voulue par les actionnaires.

#### Déclaration, préalable CFDT

A propos de réorg OBS : X. Major indique que l'accord NRS a bien été signé par la Cfe-CGC-UNSA (avec CGT-CFDT). Accepte donc les excuses de la CFE-CGC-UNSA qui avait affirmé le contraire.

PV n°24 => vote : approuvé à l'unanimité

#### **1/ Bilan APEX comptes 2009 de FTO - (C. Bovinneau, J. Barré)**

Forte diminution du chiffre d'affaires : « Services opérateurs »

CA externe en baisse => le raison est due au service opérateur (-41% ; en valeur de 4,6 Md€ à 2,7 Md€),

Principale évolution = forte progression du décroupage total limité par l'impact réglementaire

Diminution revenus interconnexion

Baisse du CA fixe

Tendance => recul du fixe RTC compensé par la progression du fixe haut débit, mais faible progression qui ne permet plus de compenser la baisse du fixe RTC

1<sup>er</sup> trimestre 2008/2009 baisse de -1% et baisse du CA environ-4%

Sur une longue période le taux de conquête était proche de 50% des parts de marchés **Chute du taux de conquête ADSL de :- 15%**

Autres éléments = changement concurrentiel : politique d'offres des concurrents très dynamique →

ex : Bouygues qui intègre des heures mobiles dans le forfait ADSL, Free appels illimités pour les appels internationaux

Contexte de la crise sociale

Dégradations au T3 pour Orange (FT inclut pour 50% de contribution)

Sondages : différence entre les promoteurs et les détracteurs d'orange de 10 points

L'enjeu du rapport qualité/prix → Le prix est un élément déterminant et représente 56%

Qualité de service (fiabilité technique, SAV, niveau de haut débit pour 30% des sondés).

**Note d'Orange très basse sur la QS pour Orange et par rapport aux autres opérateurs (ex : Constats sur les installations de SAV, retards dans l'activation des souscriptions...)**

D'où : nécessité de reconquête de la Qualité de service

Perspectives de reconquête → réduire les écarts avec la concurrence sur les prix et les contenus des offres

Rapprocher la QS perçue par le client et celle suivie par FT

Activité mobiles

Ralentissement du CA mais en 2009 → pas de tendance nette, pas de tendance marquée

Recul de la voix (-249 M€)

Recul de la voix sur la voix entrante et du à l'impact réglementaires

Baisse des usages voix sortantes -60 M€

Progression de la base clients haut débit mobile sur la 3G

Critiques apportées sur les mobiles : la **principale difficulté est la compréhension des offres et le manque de souplesse**

Compte tenu du contexte → forte limitation des capex sur 2009, recul investissement proche de -11 % (recul notable)

Mobile

Augmentation des investissements 3 G couverture plus faible que la diminution de 2 G

Home capex réseaux

Forte diminution des investissements/transmission : -27%, sur les équip XDSL -33%, et un contexte faible de croissance

Sur la partie mobile contrainte de couverture imposée à FT comme aux autres concurrents

Après négo avec Arcep, nouveaux objectifs définis

Sur home, les investissements sont faibles au T3 2009 sur la partie mobile. Les investissements sont également limités et on retrouve l'effet de faire des invest de couvertures des 3G

On a des périodes de sous activité - et des suractivités lorsqu'il a des débloques des investissements.

Le partie levier est + important pour le mobile et sur la partie home

Les charges salariales stabilisées sur 2010 (DCF, DTF DCE) ont diminué de -1,6 %

Ces périmètres ont été modifiés suite PMF

Baisse de la sous-traitance centre d'appel 2009 et 2010 (DCE +DCF des -1,5 % et -6,6 dans le budget 2010-12-14 effet volume développement des automates + chute du taux de conquête

Ces effets volumes méritent d'être expliqués

Programmes de transformation qui n'a pas réglé =>réduction 228M€ hors DCE

Activité transverses entre Entreprises et santé

Secteur entreprises très exposé à la crise

Recul du CA importance sur SCE -4% suite à la politique de limitations des investissements.

Baisse de CA est amplifiée sur le périmètre France

Pour GCS -6,2 % recul de la vois RTC

Poursuite du recul de UA CMR

## Le parc IP VPN est arrivé à maturité

E santé => problème de nouveaux territoires

CA 2 fois plus faible de ce qui é été prévu bien qu'il y ait un potentiel de marché

Particularité sur les spécificités de la santé

**Contenus** : développement des abonnements TV payantes et d'offres orange sport ou Orange cinéma => effet de chute de taux de conquête

Pas d'ambiguïté sur les couts qui sont nettement supérieurs aux revenus.

Perspectives de moy. terme FTDD =>risque

---

Com Eco : le rapport arrive tardivement

Incertitudes quant à la stratégie du groupe → 2009 cash flow = OK grâce à une baisse du capex

FT : parts de marche haut débit → dégradation, effets mécaniques, nous ne sommes plus sur un marche de croissance, mais sur un marche de churn.

Plan d'action Magellan → a bien fonctionné + repositionnement de notre offre → on est revenu dans les clous

Priorité grand public est de recréer la QS haut débit + mobile

Les parts de marché vont structurellement baisser avec l'arrivée de nouveaux opérateurs (dur d'avoir 50% sur un marché à 4).

LZ : développement Afrique MO = offensif, France = défensif, LZ non OK ? les investissements sont importants y compris en France, engagements capex seront tenus.

Il n'y a pas de détricotage de la stratégie globale → nlls activités de croissance + politique de désintermédiation.

Nouveaux acteurs : Google, Yahoo, face book, comment ne pas être dépassé

FT : nous souhaitons être le + **offensif** possible (Open = + 200 000 ventes en 2 mois), reprise FTTH ;

gros moteur de croissance = data mobiles

Mais même en faisant tout cela, on est dans une stratégie de baisse du CA

Contenus : on dépense dans la TV 270 millions d'€

Les coûts de sous traitance baissent

CFDT : pour la 1<sup>ère</sup> fois depuis 2004, le CA baisse, 2010 baisse aussi

FO : chutes des conquêtes à l'international

En quoi les évolutions de la réglementation ont elles fait reculer le CA ?

En quoi Data va-t-il faire augmenter le CA ?

Rapports organisationnels avec le marketing

Niveau d'emploi et QS

FT : l'impact est sur le marché tout court, pas que l'international

Emplois et adaptation des emplois : l'enjeu est de travailler sur la productivité de l'organisation et les sources de non qualité → le budget 2011 est construit sur cette base.

CGT parle de joint venture avec parfois nos principaux concurrents

QS : pour l'améliorer, il faut des emplois,

**CGT** qui comme d'habitude donne le dernier mot sur les mêmes thèmes : sommes dans un monde qui bouge et des érosions des parts de marchés

Fait un speech sur les dividendes des actionnaires (relais de croissances etc.)

Recherche de partenaires (joint venture) d'où explosion de richesse mais pas de partage de cette richesse avec les salariés et veut plus de recrutements, la reconnaissance générale d'augmentation des salaires de 10%

**SUD** : inquiétude des échanges sur les réponses données,

Veut connaître les objectifs sur Open et au-delà des contraintes de l'Arcep, on constate un bilan négatif

Sur le CAPEX => renforcement des inquiétudes des salariés

Réduction des salaires (50 000 suppression d'emplois) objectif réduit en terme de recrutement => quel est l'objectif ?

Remise en cause du versement des dividendes aux actionnaires qui a un impact sur la QS

La course à l'investissement des pays émergents va-t-il permettre de maintenir la croissance du marché, du CA ?

Inquiétude sur les nouveaux entrants sur le marché et quelles sont les actions de FT pour ces entrants qui veulent bien évidemment obtenir un maximum de CA etc..

**LZ** : les 10 000 recrutements sont un réel changement dans la politique de FT

Sur les Opex, les frais de personnels sont supérieurs aux frais commerciaux et on a pris en compte les remarques du CCUES pour redresser cette situation

S/ traitance en centres d'appel → diminution en 2009, + marquée en 2010 si on augmente le offshore, ça diminue le cout de la ST + automates, + amélioration des processus

## **2/ Bilan MEF - (Cyril Kovarsky)**

### Intervention E. Rivier – Présidente com. Marketing

Je tiens à remercier mes collègues de la CFDT et de SUD qui se sont vraiment investis sur ce dossier. Ainsi que la Direction qui nous a reçus à plusieurs reprises.

Je ne vais pas lire les 7 pages du Bilan.

Donc pour résumer :

Par son projet MEF, la Direction souhaitait transformer le modèle de vente entreprises par :

- une nouvelle segmentation pour développer le potentiel client en CA, en couverture, avec un environnement de la vente structuré qui devait apporter autonomie aux vendeurs.

Globalement, malgré une couverture commerciale plus performante avec une moyenne de 6RDV/semaine/vendeur et un CAS en augmentation de 15% sur un an ; Le CA lui a très fortement baissé.

En ce qui concerne les 8 RDV/semaine, malgré ce que nous dit la Direction, c'est toujours dans quelques AE un objectif qualitatif en particulier sur le marché standard. Nous sommes donc encore loin de l'autonomie de bout en bout de la vente.

L'environnement de la vente a mis plus d'un an à se mettre en place, les formations des salariés de ces pôles n'ont été opérationnelles qu'en début 2010 ;

Une des priorités 2010 était une augmentation de la satisfaction client. Aujourd'hui, nous voyons peu de progrès.

Plus de 3 semaines de délais pour une ligne analogique en région parisienne, 1 RDV sur 3 non honorés ; Nous travaillons avec des sous-traitants payés à la tâche et non pas à la qualité, qui ont aussi des problèmes réels de compétences.

Quand à l'ADV Complexe quand nous ne sommes pas dans les délais, on demande aux vendeurs d'annuler leur commande dans l'efforce et de la recréer...On peut ainsi afficher des délais respectés mais le client lui n'est pas servi en temps et en heure. Et par voie de conséquence les vendeurs gèrent de plus en plus de réclamations et d'administratif.

La mise en œuvre de MEF a entraîné une baisse des effectifs de la force de vente de 5,3%. Mais surtout a laissé sur le carreau des dizaines de vendeurs qui du jour au lendemain ont été déclarés incompetents sur leur métier. Il a fallu un an et demi pour régler tous les cas avec toute la souffrance que cela a pu engendrer.

Aujourd'hui les conséquences de MEF se poursuivent et pas dans le bon sens :

On peut citer concrètement l'AERM où il vient d'être annoncé la suppression de 2 postes de vente sur 8 sur le segment critique, ceci dans 3 équipes sur 5, pour la mi 2011. La principale raison invoquée est le manque de potentiel pour justifier du nombre de vendeurs. Si sur 2 équipes les départs devraient se faire naturellement (mais est-ce vraiment le cas ?), il en est tout autrement sur une des équipes où le management demande tout simplement aux vendeurs de se débrouiller à chercher un poste, stigmatisant au passage ceux qui n'auraient pas atteint un minimum de CAS au cours des derniers trimestres. Ambiance festive garantie !

Sur la DT IDF, « les cheveux blancs » sont mis sur la touche les uns après les autres, sans tenir compte de leur expérience et de leurs compétences. Est-il indispensable pour justifier de recrutements de mettre les plus anciens en mobilité non souhaitée.

Non seulement ce type de discours est en totale contradiction avec le nouveau contrat social, mais il est aussi incompréhensible de faire payer les pots cassés à des vendeurs alors qu'on reconnaît dans le même temps qu'ils n'avaient a priori pas les clients pour signer suffisamment d'affaires.

Est-il acceptable simplement de dire à des vendeurs « merci, vous avez bien couvert vos clients pendant 2 ans, le potentiel n'est pas là, au revoir » ? Des vendeurs doivent-ils faire les frais d'erreurs de « moulinette » quand les territoires ont été constitués ?

Par ailleurs, le modèle de vente VIP/VOP semble atteindre ses limites à cause de la convergence accrue et inéluctable des offres. Déjà dans les entités les rumeurs vont bon train sur une nouvelle organisation. Chacun se pose la question de savoir qui va disparaître les VIP ou les VOP, ce qui dégrade un peu plus l'ambiance et démotive les vendeurs. Les vendeurs doivent-ils faire les frais des erreurs de la Direction sur un modèle qui se révèle aujourd'hui non performant.

En conclusion, la situation des vendeurs ne s'est pas améliorée ni dans leurs conditions de travail, ni dans leur autonomie.

-----  
**FO** : PVV est l'outil essentiel des vendeurs,

Saisonnalité assez importante pas pertinent de faire une PVV par trimestre. Il y a lieu de revoir cet aspect, c'est contre-productif car on pousse les vendeurs à clôturer les contrats avec les clients

Déploiement des offres des SAV, sur le cooking (les revues de contacts, d'affaires)

**CFDT** : déplore que ce bilan 2009 vienne en retard

Séries de questions sur le bilan 2010

Résultat positif : couverture de l'offre,

Questions : l'impact sur les parts de marché suite à cette réorg, difficultés pour certains vendeurs de tenir leur planning, sur les Km parcourus, leur durée de travail, le temps de déplacement ? Cela se confirme-t-il en 2010 ?

Cette réorg a eu un effet négatif sur les clients ? Quel impact sur les PVV en 2010 ?

Y a-t-il un engagement ferme sur ce modèle en 2011 ?

**FT** Prend l'engagement que le modèle sera maintenu en 2011 ?

**CGT** : demande des recrutements pour compenser les postes vacants.  
Baisse de 4% CA en 2010

**SUD** : Nombreux amendements sur ce projet.

Demande d'une information loyale sur le marché Entreprise France

L'ensemble des expertises (Technologia, Chsct, autres cabinets, rapports Apex) => blocages, et non prise en compte des préconisations émises par ces expertises

Conséquence : rendu d'avis extorqué

Émet des doutes sérieux sur le sérieux de ce projet (reconnaissance, aspect sociaux...)

**CFTC** : donne un exemple de quelqu'un qui a eu sa PVV divisée en 2

**LZ** : Conclusion tirée de ce bilan => on doit tous progresser

Sur la PVV moindre : 2 sujets doivent être distingués (somme globale des rémunérations) bref il faut regarder sur la PVV moyenne => sujet de travail dans le cadre d'un rapport

FT c'est un modèle nécessaire sur le travail en binôme et quel modèle n'a pas ses limites ? On ne changera pas de modèle en 2011 on ne doit pas tout casser parce que la convergence est arrivée. Ce modèle sera en évolution et mérite que l'on regarde de façon attentive et voir comment il peut s'adapter.

Le CA n'a pas été impacté par MEF .La baisse des CA est liée d'autres éléments

On doit adapter la PVV dans le cadre légal pour qu'elle réponde à un certain progrès => travail à faire avec les OS

Il faut donner de la formation aux collègues pour atteindre les mêmes niveaux de connaissance=> C'est un des enjeux majeurs

Les délais de production et de livraison ne sont pas en corrélation avec les demandes des clients => mise en place des processus simples (outil sur le suivi des vendeurs et questionnaires web

Il faut résoudre nos problèmes de processus, de délais clients etc...=> qui doivent être fluides

Le seul indicateur qui intéresse FT est comment améliorer le service, rapprocher l'environnement de la vente avec le service

Potentiel RM : Pas assez de clients

Recrutement de 70 vendeurs

La semaine type : trop de tâches administratives.

**CGT** : MEF est-il impacté par l'organisation France ?

**FT** : ne sait pas de quoi vous voulez parler ? Je confirme que MEF n'est pas concerné par le projet de l'évolution du marché entreprise France

Élisabeth demande d'avoir le retour des sondages etc.

FT : pas d'infos, si info quant à une éventuelle réorg du marché E, la com. Marketing en sera tenue informée.

### **3/ARCHE - (P. Alexandre)**

**FT** : la localisation des centres d'appui sera faite en local : mini 6 personnes

Relation intercanal → on a besoin de progresser là où il n'y a pas GP Parc ; ça marche mieux lorsqu'il y a des relations entre salariés, mais le process n'est pas stabilisé.

Au niveau des chiffres → l'ensemble des chiffres sera fourni, mais ne sera pas le reflet de la réalité

Il y a 5 ou 10 % de clients pour lesquels on ne trouve pas de solutions à CT  
Horaires : on ne peut pas le décider du national, chaque boutique est différente, les horaires aussi, on peut dire : je prends votre demande et on le rappelle le lendemain.  
Centre d'appui : lorsque le dimensionnement est cohérent : ça marche.

**CGT** : OK sur le principe, mais RPS n'apparaissent pas dans le projet ;

**CFDT** : demande une consultation de DT → FT = OK

Est-ce qu'on proposera aux gens du 1014 et du 3900 de venir en boutique. Ils ont la compétence.

OK pour grandes boutiques, quelle problématique pour petites boutiques.

Améliorer la relation clients :

Dans le cadre du contrat social

Combien de recrutements, dans combien de boutiques ?

Proximité dans le cadre de Arche, concurrence de + en + agressive,

Projet recentré sur 2 formats (le 3<sup>ème</sup> format appuyé sur GP Parc n'a pas marché et a été abandonné en septembre)

Boutiques avec vendeurs standard + cellule appui AD (format1) F

80% des réclams dans le cadre du process commandes livraisons.

Recrutement Il est énoncé 150 emplois dans les AD.

Le conseiller satisfaction client en centre d'appui sous pilotage GPPARC

Amélioration de la satisfaction hors GP parc qui passe par les structures de niveau 2 qui font gagner beaucoup de temps et via les UAT spécifiques pour les commandes –livraison

Donner aux acteurs les moyens d'agir et d'être opérationnel

#### **Les retours sont positifs**

Perception de la qualité des clients dans les années à venir

Évitez les allers et retours multiples dans le traitement des demandes clients, facilite la mise en place des actions immédiates et efficace au niveau des DT et UI

**CFDT** Peu claire dans les parcours de livraison, qui fait quoi,

Pas de retour sur les parcours refondation de livraison clients, comment cela s'articule

Résultats Mitigés sur les retours des sites pilotes => demandes la communication de ces bilans.

Les processus sont peu claires pour certains vendeurs car peu explicités

Cellules d'appui : quels sont les profils SI ? Nombre de dossiers traités ?

**FT** : les centres d'appui viennent s'intégrer dans les parcours clients dans le niveau 1 et 2 compte tenu des clients qui deviennent aujourd'hui virulents

Le dernier ressort du client est le traitement du centre d'appui

Impact positif car le délai de traitement du client est moindre

**Sud** : problématique de la relation client passe par une meilleure maîtrise, organisation moins éclatée

Quels sont les moyens mis en œuvre pour les centres d'appui, les sites concernés,

Processus d'organigramme donne-t-il une satisfaction à l'heure actuelle, souhaite que l'on tire un bilan

Quel est le personnel affecté dans l'avenir ?

Cela nous pose un problème quant à rendre des avis car il y aura des impacts sur le changement de lieu de travail, des impacts sur les emplois

FT : il est nécessaire d'investir sur la qualité. la réalité est qu'elle nous donne qu'il y a un point majeur dans la différenciation pour améliorer cette qualité

Il n'est pas question de créer des centres multiple d'AD. d'une région à une autre, la satisfaction diffère ...

**CGT** : projet intéressant mais comment le mettre en œuvre alors qu'il n'y a pas trop de postes vacants ?

Demande la revalorisation des salaires, des conditions de travail etc.

Demande des recrutements pour ce projet Arche

Dans le dossier => pas de bilan, pas de chiffrage.

Nombre de conseillers pour la satisfaction client est insuffisance

**FT** : Aujourd'hui on veut que chacun trouve sa place, il y a des bons vendeurs et des mauvais vendeurs en fonction des compétences de chacun. On apportera les compétences nécessaires pour cette polyvalence.

Rares sont les cas où on peut tout de suite traiter le client. C'est très compliqué pour le salarié !

### **Intervention CFE-CGC-UNSA (nf) :**

☒ Sur le principe : on est OK puisque des clients mécontents ont souvent été considérés comme "pollueurs" par la Direction, car ils ne génèrent pas de chiffre d'affaires immédiat, seront désormais intégrés dans un véritable process. La CFE-CGC-UNSA sur le principe se satisfait donc de la volonté affichée d'apporter une réponse à l'ensemble des demandes en boutique lorsqu'il s'agit vraiment de traiter une situation où le client n'a pas de réponse et en demande une.

==> Quelle est ou quelle serait la problématique la + courante concernée par Arche : est ce que c'est le domaine de la mobilité, est celui d'Internet où il y aurait plus de pourcentages de rétractation, et de problématiques de déménagements,

Dans le format 1, on va créer des postes de « conseillers » dédiés au service. Ils seront mis en relation avec un niveau 2 qui leur assurera un soutien sans faille. OK; aujourd'hui, on est en phase pilote, mais combien de boutiques seront-elles concernées au 1<sup>er</sup> janvier ?

Est ce que le processus avec le 39 00 et/ou les autres services téléphoniques fonctionne bien ? Est ce que les personnes FT arrivent plus facilement à la joindre par rapport à si c'était le client qui appelait directement.

☒ Les cellules d'appui dans le format 2 deviendront-ils des « points de chute » principaux réservés aux salariés qui pourraient subir une réorganisation (par ex, même si c'est de la SF aujourd'hui, une fermeture de 10 14, d'UAT), ou bien à des vendeurs qui souhaiteraient s'éloigner de la vente. Quels seront leurs effectifs cibles et le lieu géographique des cellules d'appui ?

☒ D'après ce que j'ai compris, le traitement des réclamations est fait via réclanoo/facilitoo aujourd'hui. A-t-on des statistiques de ce que les réclamations sont-elles vraiment traitées ??

☒ Bilan + détaillé des agences pilotes ☒ nombre d'agents, une moyenne de 2/boutiques, 5 à 7 personnes sur le flagship de Lyon, nombre de dossiers traités?

☒ on aurait aimé une prise en compte des actes non-marchand lorsque ce sont les vendeurs qui traitent les dossiers ?

Enfin, au niveau de la problématique horaires, on la trouve relativement complexe puisqu'un client peut TB se présenter tard en boutique dans un CC le soir alors que le 39 00 est fermé.

**FT** le réseau du centre d'appui est du local ➔ . On a mis en exergue 6 personnes minimum pour gérer ce centre d'appui

Relation intercanal +> on accepte le niveau 2 pas de GP Parc si cela marche bien.

On a besoin d'un point d'entrée que l'on doit travailler au niveau local

Engagement de donner l'ensemble des chiffres même si les répartitions ne reflètent pas la vraie réalité Il y a environ 5% où il n'y a pas de solution

Les horaires ne pensent pas judicieux d'appliquer les horaires du national, mais se conformer à l'usage du local

Un des points fort à partir du moment qu'il y a de la conformité avec le dimensionnement client on en tire obligatoirement de la satisfaction

**CGT** : est favorable au principe de ce projet qui va dans le sens de la qualité service et qui est une demande des salariés mais il reste des points de réserve notamment sur l'emploi, le problème de recrutement, la reconnaissance du travail, pas de traitement des risques psycho sociaux

Compte tenu de ces réserves, la CGT s'abstiendra

**LZ ylb** . Ce dossier permet d'assurer la qualité de service, permet de donner un coup de main aux salariés pour traiter le suivi du dossier. Ces 2 points permettent de réduire les risques psycho sociaux On aurait du écrire cette réflexion dans le dossier mais sachez que c'est une préoccupation et pas des moindres

**FT** : Nous avons pris en compte 3 éléments majeurs : L'environnement, la partie émotionnelle et la partie travail. Évidemment, on aurait pu vous faire un dossier sur ce sujet, les risques psycho sociaux ne disparaissent pas mais ils sont en forte dégression

**CFDT** : Y a-t'il engagement de votre part sur les Calendriers dans les CE sur ce projet

Explication sur le fond =>avis positif mais problème de méthodologie et demande que cela soit pris en compte pour d'autres dossiers à venir

Vote POUR = 0

Vote Contre = 0

Abstention = toutes les OS → 24 voix

#### **4/ Projet STAR - ( X. Couture, S.Laroye, B. Sabottier)**

390 000 abonnés ; atterrissage à 450 000 abonnés fin d'année avec un taux de survie très faible des derniers, puisque promo à 1€ sans engagement

Offre alternative Peter Eklund + Fonds suédois → pas de docs écrits de la part des repreneurs → véhicule financier autonome 10% Peter Eklund + 35% searchlight + 25% salariés + 20 % Orange ; périmètre / P Eklund souhaite reprendre la partie VOD Contact le 15/12 P Eklund avec Gervais Pélissier ; offre qualifiée de sympa par Xav mais peut être pas suffisamment étayé et crédible.

RPS: un chef de projet sera nommé pour accompagner les salariés, + cabinet externe de reconversion si besoin.

Expertes OCS : très vigilantes sur le volet social, 70 personnes environ, qui se connaissent tous, désir unanime de savoir ce qui va se passer pour chacun (idem collègues Orange sports). Le temps qui passe aggrave le climat anxigène.

Fuites dans la presse : les expertes OS d'OCS récusent.

Les dossiers de partenariat doivent être étudiés de manière équilibrée.

LZ : comprend l'inquiétude des salariés, FT veille à ce que des réponses soient apportées le + rapidement possible.

FT n'a jamais accusé les personnels de fuites.

Considère légitime le fait d'exercer tous les droits et rapidement

SUD : départ de Raoul Vollerato en Spain, remplacé par Xav Couture

Orange sports: SR annonce qu'il y a des pourparlers très précis avec ISPN Pertes dans les contenus : essentiellement dus au foot

Les pages rajoutées dans le nouveau dossier présenté ce jour au CCUES concernent C+, pas l'autre offre.

Xav : candidature ISPN est sérieuse ;

**Le CSA vient d'attribuer ce jour une chaîne de TNT payante à la ligue de foot → pour Xav = bonne nouvelle**

OCS = éditeur

Questions Cfe-CGC-UNSA (VG) :

Le mois dernier, nous avons posé des questions, auxquelles très peu de réponses ont été apportées. Je vais donc revenir sur une partie d'entre elles. Je constate que le nouveau dossier n'intègre pas les quelques réponses apportées lors de la séance précédente.

Concernant la situation actuelle, vous pointez la chute des abonnements. Avez-vous analysé les raisons des désabonnements :

suite à pb technique - suite à fin de "coup de promo" - suite aux interventions aux interventions de Stéphane Richard dans les media depuis un peu avant l'été ?

Pour Noël, vous proposez une offre promotionnelle, le nombre d'abonnés enregistrés en novembre a explosé. Pourriez-vous nous préciser de nombre de nouveaux abonnés ? Nous pourrions ainsi mieux comprendre l'adéquation entre offre promotionnelle et augmentation du nombre d'abonnés.

**Concernant les 2 projets de partenariat à l'étude**

Partenariat envisagé

Certains éléments du projet confirment les infos parues dans la presse, par exemple :

L'apport de chaînes d'Orange est largement plus important que ce que Canal+ n'apporte (cf page 27). Pour préciser l'aspect technique, Canal+ apporte peu de films en première exclusivité, Orange oui, très peu de séries. TPS apporte un portefeuille en chute libre d'abonnés (1,4 M d'abonnés en 2007, 900 000 début 2008, 600 000 en 2009 et 320 000 aujourd'hui, soit divisé par 4

l'organisation et la gouvernance sont déséquilibrées (page 28) : au bout de 2 ans d'existence, le DG est nommé sous le contrôle de Canal +

L'ensemble des informations montrent l'affaiblissement de l'offre actuelle d'Orange, dans le cadre du partenariat Canal + :

En particulier, réduction de la qualité éditoriale, 1 studio au lieu de 3, baisse du nombre de séries et films en 1<sup>ère</sup> exclusivité

les synergies sont peu claires : dans les acquisitions, le maintien d'équipes séparées entre la JV et Canal+ ne permet pas de mutualiser les négociations, sauf si le vrai plan est de fusionner les équipes à termes.

Et qu'en est-il du développement multi-écrans, les téléviseurs connectés et tablettes ?

Rappelons par ailleurs quelques belles promesses de Canal +, lors de l'acquisition de TPS, en 2007. Canal s'était alors engagée à maintenir la qualité Premium de TPS Star. Engagements pas tenus. Pour votre information, le Ministère de l'Industrie a engagé, en 2009, une procédure pour non-respect des engagements pris. Procédure en cours d'instruction.

Nous ne sommes pas rassurés dans le fait d'établir un partenariat avec une entreprise qui ne tient pas ses engagements.

En page 23/39, vous précisez "le business plan qui sous-entend l'opération est consultable par les élus et/ou les experts qui en feront la demande. Et bien, les élus CFE-CGC/UNSA vous en font la demande.

Concernant le volet social du potentiel projet avec Canal+ et plus particulièrement les principes de transfert :

Nous avons entendu ce que Brigitte Sabotier a précisé. Mais pourquoi ces précisions, orales, n'apparaissent pas dans le texte écrit ? Par exemple :

6 mois avant le transfert, tout salarié concerné par la joint venture peut postuler dans le Groupe : l'engagement – écrit - de votre part est quand même très limité. Car cela relève tout simplement des règles de mobilité, tout salarié pouvant de toute façon effectuer une mobilité intra-groupe. Par ailleurs, où est votre engagement dans la précision "pourrait se porter candidat" ? Vous ne vous engagez pas sur la possibilité d'une prise de poste, mais sur la possibilité d'une candidature !! Un comble !

De même l'engagement sur un "examen prioritaire" est très léger, cela signifie lire un CV avant un autre.

Vous précisez (page 29) que le partenaire s'engagerait (au conditionnel) à ce que les salariés transférés ne fassent pas l'objet d'un plan de licenciement collectif. Mais quid du licenciement individuel ? Vous dites plus loin, page 34, "le partenaire s'engagerait à ce que les salariés transférés ne fassent pas l'objet d'un plan de licenciement collectif les visant explicitement". Ce qui peut s'interpréter comme "peuvent faire l'objet d'un plan de licenciement, mais non, pas parce qu'ils viennent de Orange". En fait, cela ne représente aucun engagement.

Juste pour fixer les idées, lors de l'absorption de TPS par Canal +, il y avait 80 salariés issus de TPS. Aujourd'hui, soit 2-3 ans plus tard, il en reste 5. Et les 75 départs ont été rarement volontaires ou naturels ... En revanche, puisque vous avez tenu à préciser que Peter Ekelund avait revendu 14 mois après l'achat. Oui, ils ont revendu 14 mois après, mais l'équipe dirigeante est toujours en place, les salariés sont toujours là, aucun problème salarial n'a été constaté, l'offre commerciale est toujours la même.

Nous vous rappelons les principaux termes du courrier que nous avons envoyé à Xavier Couture le 5 novembre dernier :

"Dans le cadre des accords que vous êtes en train de négocier sur cette cession, nous vous remercions de bien vouloir prendre en compte les deux revendications suivantes de la CFE-CGC/UNSA concernant le volet social :

La direction doit s'engager :

1 - à ce que les salariés travaillant sur le périmètre cédé et qui ne souhaitent pas travailler pour la société commune Canal+/Orange Cinéma Séries ou pour tout autre repreneur, puissent bénéficier d'un reclassement au sein du Groupe France Télécom

2 - à ce que les salariés qui souhaitent poursuivre l'exécution de leur contrat de travail au sein de la société commune Canal+/Orange Cinéma Séries ou tout autre repreneur aient la possibilité de réintégrer le groupe pendant une période de cinq ans à compte du jour de la cession"

#### Offre des salariés

La direction n'a rencontré que deux fois les représentants de l'offre dite offre salariés, combien a-t-elle eu de réunions avec Canal + ?

Les deux dirigeants ont-ils accès aux mêmes informations que celles que vous avez communiquées à Canal + ?

Les salariés repreneurs peuvent-ils communiquer leurs informations, en particulier les informations relatives aux aspects financiers et économiques, à leurs partenaires ? Si non, pourquoi ? Comment osez-vous alors parler de dossier incomplet, sachant qu'ils ne peuvent communiquer certains éléments à leurs propres partenaires ?

Concernant le calendrier du dossier, tout semble déjà finalisé :

Bertrand Meheut nous informe, via la presse, qu'il y a des relations exclusives avec Orange jusqu'au 17 janvier

Invité à au grand Jury de RTL le 12 décembre, Stéphane Richard dit vouloir aller vite maintenant

Le dossier parle de signature possible début 2011

Un CHSCT extraordinaire est prévu demain, le 15 décembre

Et n'oublions pas : Canal + devrait entrer en Bourse courant 1<sup>er</sup> semestre 2011. Ceci explique-t-il cela ?

---

Réponses FT :

Dernières courbes d'abonnements : l'offre de promo date du 25 nov. Malgré cela, les stat ne sont pas encourageantes.

Offre des salariés : n'ont aucun élément de vision prospective, vont privilégier l'offre la plus satisfaisante. N'ont pas besoin de partager avec partenaires. Vous pensez qu'il y a traitement différent entre les 2 dossiers → Canal + est plus pro que l'offre salariés

Les chiffres commerciaux sont validés le 15 du mois pour le mois précédents, n'ont donc pas les chiffres de nov.

Baisse de TPS car TPS star n'a pas été intégrée dans le basique (????? J'ai pas tout compris)

Sur la gouvernance : prévu : décisions à parité. Présidence Orange, donc, en équilibre => le DG par Canal. Y'a pas de déséquilibre

Plan social : précision de mobilité : dans cas de L1234-1, on ne peut pas.

On ne peut pas être intrusif dans le partenariat

Ne répond pas sur ma demande de business plan

Les ventes explosent, mais pas tant que cela → + 80 000, le taux de survie sera très faible, de l'ordre des 2/3.

L'analyse de CFE/CGC/UNSA est biaisée, il y a 585 000 abonnés gratuits.

La présidence (joint venture) serait celle de FT pour les 2 premières années.

**CGT** : questions et réponses sont les mêmes que la fois précédente ; le texte seul apporte des compléments.

On a besoin d'une expertise sociale approfondie nous permettant de nous prononcer sur ce dossier.

La concurrence sert d'épouvantail pour faire avaler des couleuvres aux salariés.

Ou est la cohérence avec Vivendi qui contient en son sein SFR.

**Xav** : on est dans une relation de partenariat avec un opérateur C+ qui appartient certes à un groupe dans lequel nous avons un concurrent.

### **Résolution AEP mise aux votes :**

#### ***Désignation de l'expert***

Les élus au CCUES de France Télécom SA - Orange réunis en séance plénière le 14 décembre 2010 désignent le cabinet APEX pour effectuer l'expertise du projet de partenariat sur les chaînes Cinéma et Séries appelé projet « **Star** ».

Les élus rappellent qu'ils ne seront en capacité de donner un avis sur ce projet qu'à l'issue de la restitution de l'expertise.

Le cahier des charges sera élaboré par la commission dite « Ad hoc » du CCUES mandatée pour l'examen de ce projet.

**Adoptée à l'unanimité des présents avec 24 voix pour (CGT-SUD-CFDT-FO-CFTC-CFE CGC).**

**Un élu STC absent.**

Fin de la réunion : 20H15.

---

### Journée du 15 décembre 2010

#### 5a/ Résolution : Aide à l'autonomie des retraités

Les retraités bénéficient sous certaines conditions, de prestations du CCUES dans la limite de 10% du budget du CCUES, soit 3,47M€ pour l'année 2011.

La prestation « **Aide à l'autonomie** » constitue une part importante de ce budget. En 2009, il a été constaté 2,8M€ de dépenses sur cette ligne. Il apparaît, en référence aux informations existantes à ce jour, que la dépense sera sensiblement équivalente en 2010.

Les élus du CCUES, ont souhaité limiter cette dépense à 2M€ par année, dès la reprise par le CCUES de cette prestation pour respecter le cadre de l'accord de gestion CE/CCUES.

La population éligible quant à elle augmente tous les ans. Il convient donc d'apporter dans le cadre d'un budget contraint, des modifications pour respecter les limites budgétaires.

Le montant de l'aide horaire ainsi que le volume d'heures éventuellement attribuées sont ainsi redéfinies selon le GIR (Groupe Iso Ressources) :

Pour les personnes de GIR 5, le volume d'heures attribuables est maintenu à 20h mensuelles maximum, sans qu'il soit possible de cumuler sur un même mois les montants non sollicités des mois précédents. L'aide sera attribuée selon le tableau ci-dessous : **Aide à l'autonomie des retraités du CCUES**

#### **GIR 5**

| <b>QF calculé et validé par le CCUES</b> | <b>QF calculé et validé par le CCUES</b> | <b>Montant horaire de l'aide</b> |
|--|--|----------------------------------|
| 0  | 0  | 8,00 €                           |
| 1  | 1  | 8,00 €                           |
| 2  | 2  | 8,00 €                           |
| 3  | 3  | 8,00 €                           |
| 4  | 4  | 7,50 €                           |
| 5  | 5  | 7,00 €                           |
| 6  | 6  | 6,00 €                           |
| 7  | 7  | 5,50 €                           |
| 8  | 8  | 4,00 €                           |
| 9  | 9  | 2,50 €                           |
| 10                                       | 10                                       | 2,50 €                           |
| 11                                       | 11                                       | 2,50 €                           |
| 12                                       | 12                                       | 2,50 €                           |
| 13                                       | 13                                       | 2,50 €                           |

Pour les personnes de GIR 6, le volume d'heures mensuelles attribuables sera désormais de 10h par mois maximum, sans qu'il soit possible de cumuler sur un même mois les montants non sollicités des mois précédents. Le montant horaire de l'aide est redéfini comme suit : **Aide à l'autonomie des retraités du CCUES GIR 6**

D'autre part, il ne sera accepté qu'un seul dossier par année civile d'une durée de vie ne pouvant dépasser l'année civile en cours.

**Adoptée avec 13 voix pour (CGT-SUD) et 11 abstentions (CFDT-FO-CFTC-CFE CGC/UNSA).**

**Un élu STC absent**

**5b/ Remplacement d'un pilote de sous-commission :**

**[ASC] Enfance :** Ali ZAIRI remplace Catherine BERAUD

??**Pour :** 24 voix (CGT-SUD-CFDT-FO-CFTC-CFE CGC/UNSA)

??**Contre :** 0 voix

??**Abstentions :** 0 voix

Un élu STC absent

**5c/ Projet de résolution CFDT**

Concernant la gestion des retraités, les orientations ASC 2011 (votées en juin dernier), précisent que « (...) le CCUES assure la gestion du compte retraité (...). Un suivi financier mensuel spécifique est effectué par prestations pour rester dans la limite de 10 % du budget du CCUES. Une ligne budgétaire « Retraités » doit apparaître dans le reporting (...) ».

A ce jour, nous n'avons toujours pas de suivi des prestations consommées par les 10.000 retraités qui ont demandé la validation de leur compte. De plus, il n'existe pas de ligne budgétaire "retraités" dans le reporting.

La CFDT demande donc au Bureau l'application de ses engagements sans délai et qu'une présentation par activités soit faite aux élus, au CCUES de janvier 2011, sur l'utilisation des 10% du budget pour les retraités lors de l'année 2010.

T. Franchi : Une partie de cette réso sera mise en œuvre pour identifier la partie retraités des ASC.

**5d/ Déclaration CFDT concernant l'attribution d'actions gratuites**

LZ : on a quelques semaines de retard, mais la promesse sera tenue.

**6/ VENTES ET SERVICES CLIENTS – OPEN - (F. André)**

**Sud :** enfin ce point est mis en ODJ CCUES après bien des insistances

**LZ** informe qu'il a passé du temps avec les salariés s'agissant de Open.

**FT :** L'offre open était fondée sur des canaux existants et sur des techniques que maîtrisaient les clients => mais : c'est quand même une offre nouvelle

On ne peut pas dire qu'il y a une baisse d'efficacité ; il y a un grand succès de cette offre → abonnés X 4, alors qu'on prévoyait une multiplication par 2 ou 2,5.

Pas de différence de QS, on peut dire qu'elle est bonne

Moins de réclamations de cette offre que sur internet

Les intérimaires de Paris sont là pour des activités transitoires

Il y a une originalité dans l'offre Open On a ouvert la voie le mobile dans la box et free a suivi notre exemple commercial

**FO :** On peut avoir une bonne idée mais on ne sait pas faire la mise en application

Critique l'application de ce savoir faire

Reconnait que la barre a été redressée au niveau technique

La sous-traitance est utilisée que pour l'assistance technique ou pour autre chose ??

**FT :** ce ne sont que des constats

**CFDT** : on se réjouit de cette offre après une période de recul

Comment n'a-t-on pas pu mieux cadrer cette offre ? Pourquoi n'a-t-on pas pu anticiper sur le lancement de cette offre ?

La migration d'open PRO génère sur des coupures, et les vendeurs sont gênés de proposer l'offre. Quelle explication ?

Moins de dysfonctionnement s'il y avait moins de pression

Génère des débordement dans les services de réclamation et augmentation des clients mécontents

Certains vendeurs n'osent plus proposer des offres OPEN à cause des coupures lors de migration

**FT** : Nous n'étions pas en mesure d'anticiper car on attendait le feu vert de l'ARCEP

Pour les coupures, on y travaille et on pense résoudre le problème que dans 2 ans.

**CGT** : la CGT participait à l'idée de lancement d'une offre innovante, mais les conditions de lancement sont inadmissibles.

Le business a pris le part sur l'humain.

250 emplois nécessaires pour traiter les flux...

Demande 1500€ pour changement d'activité

Back office = 80 personnes à Casablanca

Open entraîne une légère décroissance des parcs Internet

Le but d'open est de prendre des parts de marché, avec baisse de marge et de prix très agressifs.

**SUD** : présentation très technique mais trop technique, l'aspect humain est laissé de côté.

Ras le bol général, rafistolage, pas de process, mépris, aucune reconnaissance

Il faut entre 40 mn et 1 heure pour migrer un client vers Open

Centre convergence + de Paris → 7000 appels/jours pour une capacité de 1500

**FT** : on s'est appuyé sur des centres ayant déjà travaillé en convergence

#### Questions CFE-CGC-UNSA (nf)

Pourquoi la présentation se fait-elle si tard, presque 4 mois après le lancement de cette offre →

Cette offre commerciale affectant les conditions de travail (utilisée notamment via l'utilisation d'une nouvelle application), la présentation aux IRP aura-t-elle été faite au préalable ? Non pas seulement pour des raisons de formalisme mais aussi parce que celles-ci auraient pu faire des remarques de bon sens permettant d'améliorer le lancement de l'offre et le traitement des problèmes

Pourquoi cette offre n'a-t-elle pas été préparée afin que son lancement soit possible dans les meilleures conditions et avec le moins d'incidents possibles ? Le fait que les processus ont dû être améliorés montre de fait que cette offre aurait dû être mieux préparée ? **Et ceci dans le cadre d'une stratégie commerciale qui s'appuie sur une stratégie industrielle?** Comment se fait-il que le marketing n'ait pas prévu l'explosion des ventes ? Pourquoi le besoin n'a-t-il pas été identifié avant. Cette précipitation montre que la direction métier n'a pas de stratégie commerciale et de vision claire de l'avenir. Elle se contente de réagir à l'offre de la concurrence. Cette offre a officiellement été mise en place pour contrer celle de Bouygues, dont le service client jouit d'une excellente réputation, et ceci afin d'empêcher une grosse vague de résiliations/départ à la concurrence.

cette impréparation de la nouvelle offre a été de nature à générer du stress. Cela peut aussi entraîner une dégradation de l'image FTO. Or la marque fait partie de la valeur de l'entreprise

S'agissant du volet formation, on a cru comprendre 8 semaines → 4 semaines de formation sur le mobile avec deux semaines théoriques et deux semaines pratiques. + 4 semaines de formation sur le fixe-internet-tv, avec une première partie théorique sur le fixe, une deuxième partie sur l'internet tv puis deux semaines d'application pratique → est-ce que cela correspond à la réalité, sous quel délai l'ensemble des vendeurs seront-ils formés, les semaines de formation sont-elles consécutives ? Les

intérimaires qui les remplaceront durant leur absence seront-ils également formés, et si oui, quand : au moment de l'embauche?

pourquoi l'impact sur la PVV n'a été neutralisé qu'après coup, lorsqu'on s'est rendu compte que la PVV était en chute libre ? N'est-il pas prévisible que lors du lancement d'une nouvelle offre les premiers appelants soient les clients mécontents (commerciallement ou techniquement), et que le rebond commercial est plus difficile sur ces premiers clients ?

La dégradation de l'efficacité téléphonique de l'assistance commerciale et technique ne montre t-elle pas que les effectifs employés sont désormais tellement réduits qu'ils ne permettent pas de faire face à une situation de crise ?

D'ailleurs, on voit bien que l'efficacité du parc "file clients assistance technique" est moins dégradé que celui du parc "file clients assistance commerciale". Il faut savoir que c'est l'UAT de Paris qui a traité le technique et ceux ci ont non seulement procédé régulièrement au renforcement de leurs équipes par des intérimaires mais certains de ces intérimaires ont été récemment embauchés.

Par ailleurs, s'agissant du standard qui est une cellule qui a été mise en place sur Paris. Composée d'intérimaires avec une formation minimale, son rôle est de prendre les appels ou de traiter les demandes par d'autres canaux, mails par exemple. Le client est ensuite rappelé par un conseiller client plus expérimenté. Cette mesure a permis effectivement une augmentation de l'efficacité grâce au premier tri préalable. S'agissant des 20 intérimaires ou + sur convergence Paris → seront-ils maintenus/seront ils embauchés – ou bien pensez vous faire de nouvelles embauches pour augmenter les effectifs en centre convergent ou faire appel à des conseillers clients d'autres centres, fixes ou mobiles ? (ce qui permet alors de réduire la durée de la formation mais de nouvelles embauches seraient préférables dans l'absolu).

Peut-on garantir la qualité des appels pris en offshore sur l'assistance technique ? Une présentation des chiffres de résiliation client est-elle prévue pour s'en assurer ?

Les contrôles de qualité interne n'ont pas forcément de signification dans l'absolu (satisfaction perçue chez les clients qui répondent aux sondages) .

En fait, la seule mesure efficace de la satisfaction client serait que le client reste chez nous, et donc qu'il continue à payer un abonnement, voire qu'il monte en gamme chez nous (regroupement de ses abonnements ou augmentation de son offre). Le taux de résiliation ou bien la montée du CA moyen client est donc une bien meilleure mesure et celle qui a le plus de sens pour une entreprise qui cherche à créer de la valeur, et non pas de l'autosatisfaction en interne des dirigeants.

A t'on une idée du volume des réclamations, est –il supérieur au taux de réclas habituel;

→ La politique de la vente a tout prix n'a t-elle pas finalement montré ses limites dans le cas d'une offre attractive en elle-même : a savoir des ventes bâclées => donc, des dysfonctionnements à traiter => donc des dépenses inutiles pour un gain immédiat illusoire.

→ quand aura t'on une véritable stratégie industrielle, dont découlerait logiquement une stratégie commerciale, qui pourrait permettre la préparation de nouvelles offres commerciales susceptibles de créer de la valeur pour l'entreprise, en éliminant une grande partie des dysfonctionnements liés au lancement ?

→ enfin : est-il normal que France Telecom ne soit désormais plus l'entreprise innovante du marché des télécoms et laisse la place à Bouygues Telecom, qui n'est pourtant pas l'entreprise leader sur le marché ? N'est ce pas un signe de la dégradation de la santé de l'entreprise ?

En résumé, cette nouvelle offre est évacuée sur le terrain comme une super offre lorsque tout va bien et qu'il n'y a aucun bug au niveau SI ; par contre, lorsque ça part en vrille qqe part, alors là ça

dérage complètement , tout le monde se renvoi la balle, et pour reprendre les termes d'un manager, « lorsqu'un client se rétracte alors là, bonjour les heures passées au téléphone le mails et les agressions justifié des clients, on est seul devant la bête! »

**LZ** : la bête, c'est le client, Mr Fayeaux ?

**NF** : la bête, Mr Z, c'est la situation lorsqu'elle devient totalement ingérable

FT : Mesure de la qualité → OK pour remarque Nf, mais mesure aussi sondages, volume de réclamations standard sur l'offre un peu en dessous, techniques sont >.

Enjeu = éviter les ventes bâclées.

Offre open : si la vente avait été lancée en CCO, il y aurait eu présentation en IRP. Au lancement, FT était en mesure de traiter 2 fois plus que prévu, mais pas 4 fois plus que prévu. Intérimaires de Paris ==> une fois la surcharge passée, ils ne seront pas embauchés, sauf détection éventuelle d'un potentiel

Les retards de saisie ont été résorbés la semaine dernière

Ajout des éléments de message - Difficultés d'avoir la visibilité sur le web.

**CFTC** : offre triple + (illimité partagé en famille sur 3 n°s, durée de mise en œuvre faite en différé jusqu'à 10 jours, d'où réclamations,..) présente des dysfonctionnements, clients et salariés en colère, le Pb est celui du SI, la création de DSAI France sera-t-elle al solution ou bien une désorganisation de +

40 000 réclas mobiles la semaine dernière au lieu de 25 000 habituellement.

FT : l'automate tombe en panne, messages informatifs pour le client, l'offre ne fonctionne en commande sur le web, outil tribu+ → l'outil + solide est programmé pour juin 2011, on essaie d'accélérer- La crise est active

**Hors réunion, pour information complémentaire, figure ci-après la réponse de Fabrice ANDRE sur les répartitions des ETP OPEN en décembre 2010 par activité entre interne et externe.**

- **répartition des ETP par activité : 35% en AT et 65% en AC (dont environ 15 sur gestion et back office et 50 sur les autres activités)**
- **taux d'internalisation en ETP par activité : 30% d'interne sur l'AC hors back office, 15% d'interne sur le back office, 20% d'interne sur l'AT, soit environ 25% d'interne globalement.**

## **7/ Plan de formation 2011 - (M Josée Ruauudel)**

**FO** : bla bla... si sur le fonds, nous constatons beaucoup de chiffres sur les moyens mis en place et les bonnes intentions qui en découlent, il n'en demeure pas moins qu'un certain nombre de questions demeurent, à savoir :

1 - La direction peut elle nous certifier que s'agissant de programmes d'intégration, et donc de culture d'entreprise, ce seront des formateurs internes à France Télécom qui assureront ces programmes ? (p14 Une offre de formation pour tous les métiers)

2 - Pouvez-vous nous donner des précisions sur la formation des formateurs ? (p14 Une offre de formation pour tous les métiers)

3 - Par quels moyens vous assurez vous que les objectifs décrits sont atteints qualitativement (enquête salariés, par exemple) car on fait beaucoup de choses (budget, nombre d'heures, parcours, cursus, certification, ...) mais ces dispositifs sont ils adaptés ? Où sont les indicateurs qualitatifs d'efficacité de la mise en place du nouveau contrat social ?

4 - Orange Campus : ces contenus sont-ils validés et quel est le nom des prestataires des programmes campus orange ? (p10 et 11 Orange Campus)

5 - Les matins de la formation : nous demandons l'évaluation et la remontée des demandes et remarques des salariés sur ces réunions d'information. (p13 Une offre de formation pour tous les métiers)

6 - Le contenu de la "professionnalisation filière RH" cet intitulé est à développer, où est le changement ? ça ne veut rien dire de plus qu'avant (on utilise l'ESSEC pour former des RH nouvelles manières, comment peut on justifier ce choix ? (p25 Les projets de formation). Pour les formations du domaine RH, on prend les mêmes cabinets qu'en 2009 (par exemple comment justifier le choix de l'Essec pour former des managers selon nouveau contrat social alors que cette organisme formait ces mêmes managers sous l'ancien FT ?).

7 - Pourquoi un projet différent pour la filière RH de la division OF ? (avec introduction de la culture de service et du sens du client) c'est le retour du RH business partner ? (p25 Les projets de formation)

8 - Il semble que l'offre Campus RH est complémentaire à l'offre Orange Campus. Quelles sont ou seront les relations entre ces 2 structures pour garantir cette complémentarité ?

9 - Quel est le nom de la formation pour les communicants sur le thème de l'égalité et quels ont été les résultats du pilote ? (p40 Communication)

10 - Sur le projet formation axe C, dans la rubrique « Préparation de son évolution professionnelle » « Accompagner localement la mobilité interne » pouvez-vous expliquer le faible nombre de stagiaires (7) pour 52 heures ? (p48)

11 - Est-il prévu des actions de communication pour faire connaître aux salariés la possibilité d'effectuer un bilan de compétences par un organisme externe ? Le constat montre que le chiffre est faible mais comme on n'en parle jamais, ce n'est pas étonnant. Quelle est la politique RH à ce sujet

12 - Beaucoup de place à la certification, formateurs, tuteurs tout au long du document. Pourquoi ? FO identifie à terme un risque car à force de certifier, la valeur elle même de la certification peut être discutable.

13 - Contrairement au plan 2010, il n'y a pas de chapitre traitant de l'évaluation de la qualité de la formation, pourquoi ? Quid du baromètre de la formation pour 2011 ?

14 La logistique reste toujours orpheline de formation également pourquoi ?

15 - Dans le plan de formulation 2011, il est dit que les demandes individuelles seront mieux prises en compte dans le cadre du DIF. En parcourant le catalogue DIF, il n'y a pas de formation dispensée en outre-mer.

Est-ce le fait qu'il n'y en pas ou est-ce une volonté de FT de ne pas rechercher des organismes de Formation dans le DOM.

Dans ce cas le salarié dans les DOM qui souhaite suivre une formation dans le cadre du DIF en France métropolitaine, FTSA prend-il à sa charge ses frais transport, de déplacement, d'hébergement

16- La formation dans les DOM laisse à désirer. Souvent, ce sont des informations qui sont données aux salariés. Une formation dont la durée est d'une semaine en France métropolitaine est réduite à deux ou trois jours dans les DOM. N'y a-t-il pas quelque part une forme de discrimination vis à vis des salariés des DOM? Nous demandons à ce qu'ils soient traités d'une manière équitable. En conclusion, les formations dispensées en France métropolitaine doivent être les mêmes dans les DOM.

Nous demandons que la commission DOM se réunisse plus souvent

#### Conclusion :

Le plan de formation 2011 n'est pas issue des besoins « terrains » et n'est absolument pas construit dans une logique de gestion prévisionnelle des emplois, des qualifications et des compétences. Par ailleurs, un certain nombre de formations sont non éligibles au plan de formation et pourtant comptabilisées comme telles. Enfin, les benchmark opérés avec les autres entreprises ne font pas sens, car la composition des indicateurs n'est pas communiquée. La comparaison est donc impossible. Voici encore une présentation défensive, n'ayant pour but qu'une tentative de

justification, d'un plan de formation prévisionnel qui n'accompagne qu'une série de principes imposés par la DRH GROUPE, sans véritable lien avec les besoins exprimés par le personnel ou le management sur le terrain.

Nous attendons toujours un point sur l'organisation de la direction de la formation, ainsi qu'un organigramme complet de la fonction, incluant notamment les écoles métiers. Ce point a fait l'objet d'un engagement de la part de la direction concernée. Nous aurions aimé nous pencher dessus avant d'avoir à donner un avis sur ce plan prévisionnel 2011. Nous réitérons notre demande en espérant recevoir ces informations avant la fin du mois de décembre 2010.

Nous restons dubitatifs quant à la pertinence de ce projet de plan de formation 2011 sur la forme comme sur le fonds dont la principale motivation est d'acculturer les salariés et notamment les nouveaux entrants.

LZ trouve ses propos particulièrement excessifs, pose la problématique des DOM, la com. DOM ne se réunit effectivement pas souvent...

#### Questions CFE-CGC-UNSA :

Quelques remarques générales dont une liminaire pour indiquer que a quasi totalité des CE avait émis un avis négatif, Au regard de ces avis <0, nous aurions aimé connaître quelle était votre analyse quant à ces rendus d'avis et aurions aimé que puissent nous être présentées d'éventuelles évolutions prenant en compte les remarques qui vous auraient été remontées.

Sinon, on lit dans ce plan 2011 que « pour les salariés, les écoles métiers développent les compétences nécessaires pour la maîtrise des postes, anticipent les compétences de demain... → a priori, avec ce qu'on vient de voir sur Open, ceci relève beaucoup de l'affichage car FT a manifestement qqe mal à anticiper les compétences de demain

Pour le management il semble que la solution "miracle" soit Orange Campus ... Nous ne sommes pas contre la création d'Orange Campus ni contre le fait que celui-ci soit valorisé, mais les managers ne devraient il pas avoir plus de choix et de liberté, de marge de manœuvre comme il est indiqué par le contrat social !

S'agissant du budget consacré à la formation de 282 M€ , nous aimerions un ratio par rapport au CA et avoir un bench mark pour savoir où on se situe au niveau formations par rapport à des entreprises ayant une activité comparable – avec un focus s'agissant de la R et D dont les formations devraient être conséquentes puisqu'elles sou tendent l'avenir de l'entreprise alors que nous pensons que c'est loin d'être le cas/

On aimerait avoir un bilan de la formation en relation / déclinaison des accords qui ont été signés. . Par ex : combien de seniors ont été formés (en valeur absolue et en % ; combien de jours ; ...) Il serait intéressant que l'on nous donne un aperçu de ce suivi

Nous aimerions la même démarche pour chaque accord qui comporte un impact en termes de formation (TH,

Pour les managers : après avoir formé les managers par des méthodes qui ont conduit dans certains cas au harcèlement et à la mise en danger de la santé d'autrui, que faites-vous figurer aujourd'hui dans leurs programmes de formation ?

Les programmes de formation des managers sont aujourd'hui conçus et dispensés par les mêmes écoles qu'hier (OBS management School, Orange management School, DFDP). Ces écoles sont dirigées par les mêmes dirigeants qu'hier, pouvez-vous dire s'il y a eu des améliorations dans le contenu des formations dispensées aujourd'hui aux managers ? si oui, quelles sont elles et pouvons-nous recevoir le contenu de ces formations.

Par ex : comment un manager est-il concrètement formé à la prise en compte de l'équilibre vie privée/vie prof ? Et de manière + globale, comment vous assurez-vous que les managers appliquent bien aujourd'hui les nouvelles consignes qui seraient a priori contenues dans les nouveaux programmes de formation ?

#### Sur le développement international :

Comment comptez-vous développer les certifications professionnelles à l'international ? Qu'y a-t-il dans l'offre de formation pour les nouveaux pays rejoignant le groupe et quels sont ces pays ?

. Pouvez-vous nous donner des précisions sur les « stages terrain » ?

. Comment se fera l'inscription et l'obtention d'une VAE ? Y a-t-il des quotas ? Est-ce ouvert à tous les salariés ?

. « un accès à la formation pour tous » : concrètement, ça se traduira comment ?

. Que mettez-vous concrètement derrière l'expression « nouveaux arrivants » ?

. Quels dispositifs existent pour leur accueil, quels dispositifs existent pour l'accueil et la formation des jeunes en alternance ?

. Concrètement, que signifie « les demandes individuelles de formation mieux prises en compte dans le cadre du DIF ». Expliquez nous très concrètement les mesures que cela revêt. ?

Prenez-vous l'engagement que les salariés dont le compte est au taquet pourront en moins écouler l'excédent d'heures, afin de ne pas perdre d'heures en 2011 ?

Nous notons une stabilisation ou une légère baisse dans les autres métiers ».

. Pourquoi ?

. cela signifie que les métiers gestion support, innovation et Technique réseaux deviennent des métiers prioritaires ?

Pourquoi le taux d'accès à la formation n'est que de 85% ? Pourquoi ne pas faire plus ? Pourquoi abandonner 15% des salariés ?

. Quelles actions concrètes allez-vous mettre en œuvre pour améliorer la formation des salariés handicapés ? (combien de jours de formation ont été dispensés par travailleur handicapé en 2010 ? combien sont prévus pour 2011 ?

DIF : « 31% des heures sont prévues pour le développement des compétences » : de quelles compétences s'agit-il ?

. Pourquoi le benchmark date de 2008, et non de 2009 ?

. Pouvez-vous fournir le benchmark 2009 ?

. Quand pourrez-vous fournir le benchmark 2010 ?

. Les chiffres ne sont pas complètement cohérents entre les pages 7 et 13. merci de réactualiser ou de détailler.

. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi les formations métiers sont en chute ?

DIF : mobilité.

. Pouvez-vous détailler le DIF en lien avec la mobilité ? .

- . Pourquoi les salariés ont-ils dû utiliser leurs droits au DIF pour faire une mobilité ?, Idem pour la certification ?
  - . Combien de demandes de DIF déposées en 2010 ? Combien refusées ? Combien en attente ?
  - . Que comptez-vous faire pour que certains salariés ne se voient pas systématiquement refuser leurs demandes de DIF ?
  - . Quel est le % de demandes de DIF que la direction prévoit de refuser en 2011 ?
- DIF : à combien correspond exactement le taux d'acceptation élevé

Quel bilan peut être fait à ce jour de la déclinaison des accords sur la formation ?

-----

FT : R et D et formations : actions qui ne sont pas de l'information → conférences → la montée en compétence se fait au moyen d'actions qui ne sont pas forcément des formations stricto sensu.  
 Orange campus = toutes les formations managers sont pilotées par Orange Campus ; une personne est chargée particulièrement de la thématique RH ; les managers ont l'offre proposée par Orange Campus + le droit au DIF  
 International : étendre des écoles métiers à travers le groupe.  
 Certifications → avoir une approche cohérente,  
 Obligation légale = 1,5%, budget formation = 6,5%

Sud : le rapport de la com. arrive trop tard ; on ne peut pas comparer avec le plan 2010, les rubriques ont changé...

CFTC : liste short de questions, parle du DIF → le motif financier ne peut être refusé par l'employeur pour des motifs financiers.

CEA → ont droit à 2 jours de développement personnel cumulables sur 4ans – peuvent s'ajouter si besoin au DIF.

VOTE =

☑☑ **Pour** : 5 voix (CFDT)

☑☑ **Contre** : 18 voix (CGT-SUD-FO-CFE/ CGC/UNSA)

☑☑ **Abstentions** : 1 voix (CFTC)

Un élu STC absent

la CFDT donne un avis >0 mais avec des réserves (des efforts réels ont été faits,...)

---

reprise du CCUES des 24 et 25 novembre 2010--

**Participation de Bruno Mettling.**

J Leconte demande si le dossier M2O sera représenté → LZ : niet

BM :s'agissant des pbs d'articulation (joint venture) avec SFR, Vivendi, C+ etc.. → des réponses seront fournies aux OS.

**8/ Rapport sur la situation comparée de l'emploi 2010 des Hommes et des Femmes (égalité Pro) – (L Depond)**

Taux de féminisation :

Augm en 2009 = 36,07%( 12,61 en technique réseaux) 22, 94 en SI), le taux est > aux autres entreprises du CAC 40 (aux environs de 30%)

Augmentation de la bande D de 3é à 34% ; l'encadrement F dépasse pour la 1ere fois la barre des 30%(croissance due à > 50% de F)

Nette évolution des formations liées au développement des compétences pour les F

.....

Bilan des commissions, milite pour l'usage des médianes, pas de comparatif avec autres entreprises, comparaison ACO/AFO = une des spécificités de FT,

FO / égalité loin d'être acquises, salaires (donc retraites), emploi et organisation (équilibre vie privée, vie pro), mixité trop faible.

Il faut rééquilibrer dans les métiers où elles sont sous représentées. Élargir à l'ensemble du management plutôt que les seuls codir

CGT : plan de rattrapage D Bis, F = +22% de risques de TMS, + 40% risque de stress, mise en œuvre charte parentalité.

CFDT : on pourrait reprendre la même décala que celle de l'an dernier.

Ne rendra pas d'avis<

#### Questions CFE-CGCUNSA (vg).

Selon article L-2323-57 du Code du Travail, le rapport annuel de la situation comparée entre les femmes et les hommes dans l'entreprise doit répondre aux objectifs : - mesurer - comprendre - agir

Concernant l'objectif "comprendre" : nous regrettons que ce Rapport de la Direction se limite aux indicateurs quantitatifs sans aucune analyse ou interprétation.

Concernant l'objectif "agir", nous déplorons le fait qu'il n'y ait aucun élément sur les mesures prises, item par item, pour améliorer la situation entre les hommes et les femmes.

Je ne me focaliserai que sur quelques points précis sur le dossier FTSA.

Vous nous avez présenté des chiffres en mettant en évidence la proportion des hommes et des femmes par rapport au nombre total des effectifs. Or, ce qui nous intéresse, c'est comparer, par item et par population (H et F). Et là, l'éclairage est bien différent. Par exemple pour ce qui concerne les départs. En répartissant le nombre de départ entre les H et les F, il y a 48% de départs féminins, soit près de la moitié. Maintenant, en calculant la proportion d'H et de F qui sont partis, par population H et F, on trouve :

8% des femmes parmi l'ensemble des femmes sont parties

3 % des hommes parmi l'ensemble des hommes sont partis. L'éclairage est donc bien différent. De même, sur les raisons des départs, il y a 2 fois plus de femmes licenciées, parmi la population de femmes, que d'hommes, 4 fois plus de femmes que d'hommes sont partis pendant leur période d'essai.

Sur les promos, en page 24. Les chiffres indiqués ne reflètent pas la réalité. Selon le tableau, la durée moyenne entre deux promos serait de 4 ans. Faites vous, pour une tranche de la population, des promos tous les 3 mois, afin de compenser la grande majorité qui ne bénéficie, elle d'une promos tous les 15 ans ?

Par ailleurs cette durée est à lire avec le tableau de taux de promos page 23. Il est 4,59% pour 2009. Or, lorsqu'A. Gueguen avait présenté l'accord NAO, il avait bien insisté sur l'importance des promos, éléments de valorisation du travail. Quelles sont donc les mesures prises pour 2010 ?

Sur les rémunérations, j'ai voulu vérifier les profils de salariés, chez les H et les F. Or, le tableau page 30 fait état de 58 204 Hommes, alors que celui page 7 précise 90 587 Hommes. J'ai du mal lire un élément. Pourriez-vous m'indiquer comment le lire, afin de je refasse mes calculs.

page 35, vous précisez que 14 % des femmes ont bénéficié de mesures salariales. Mais combien étaient éligibles, et combien ont été traitées.

Et quel est le chiffre pour les hommes, il y a peut-être des salaires hommes à rattraper.

En quoi consistent les mesures automatiques ? Est-ce ce qui est défini dans l'accord NAO ? Si oui, cela n'a rien de particulier, vu que c'est tout simplement l'application d'un accord. Combien d'hommes en ont bénéficié ?

Vous avez parlé d'une guide de la parentalité. C'est très intéressant car à Innovation, c'est une chose que nous voulions faire également. A qui s'adresse-t-il ? A qui sera-t-il distribué ? Quand ? Allez-vous le distribuer aux DRH et commissions égalité pro des CE ?

De mémoire, vous parliez l'année dernière du label égalité pro pour FTSA. Où en êtes-vous ?

la loi sur l'égalité H/F impose, pour 2010, l'égalité de salaires à travail égal. Vos chiffres sont tellement consolidés qu'il est certainement très difficile de le faire apparaître. Comment comptez-vous vous y prendre ?

FT : la médiane est plus pertinente que la moyenne, vont donc le substituer

Guide de la parentalité terminé mais pas encore diffusé → sera fait

Questions seront transmises par écrit.

Label égalité pro → après la signature du nouvel accord

Promos : par catégorie ; 4 ans entre 2 promos (est ce que 3 mois pour les uns, 15 ans pour les autres).

4,59% de population promue

Rattrapage = 14% de F ont eu une mesure de rattrapage salarial

Mesure automatique = serait- ce plutôt la NAO

Guide de la parentalité = est DRH groupe en fait un ??? → Réponse FT = OK

## **9/ Démontage des Baies radio Nortel - (JL Vuillemein, E. Mallach)**

Équipement traditionnel → à chaque protocole correspondant un équipement

Plus compliqué avec des rajouts des équipements supplémentaire sur les réseaux d'accès mobile 2G/3G =>a plupart sont en fin de vie

Scénario de renouvellement avec SWAP => indispensable pour affronter l'avenir

Scenarion élaboré avec Corporate =< remplacement de l'ensemble de matériel 2G et 3G sur le périmètre mobile des UPR et NE pour du matériel Ericsson

Pour le reste de la France Statut quo jusqu'au résultat de l'appel d'offre LTE attendu mi 2011

Scénario retenu : UPE SO homogénéité de fournisseur (équipements Nortel, Nokia etc. ) remplacé par Ericsson

Zone de compétence différence s'il s'agit de mobile ou de fixe (peut être rattaché à divers UPR)

Lorsque décision prise=> objet d'une consultation au CCUES

Équipementier retenu => effort sur le remplacement des équipements par un cout correspondant au maintien des opérations actuels  
Impossible de garder les 2 équipements sinon problème dans le futur  
Moyen humain mobilisé => charge de travail supplémentaire par les unités  
Travaux complémentaire en matière d'intégration d'équipement => appel à des personnes extérieures à la direction Technique France  
Main tien du périmètre actuel fait par les ressources internes continuera à garder leur activité  
Réalisation su Swap par Ericsson responsable du démontage des équipements et par plaque géographique  
Calendrier  
Phase d'expérimentation sur 1 nombre limité de site sur l'intégration d'équipement d'Ericsson dans nos équipements  
Test et mise en place de la méthodologie  
Montée en compétences des salariés par des formations pour le déploiement des nouveaux sites 2G/3G

**CGT** : dossier ne fournit pas suffisamment de précisions ; pour la CGT les évolutions réseaux sont nécessaires ; les moyens mis en œuvre sont pas top et l'info est minimale, choix Ericsson peu étayé.  
On n'a pas eu les résultats, les phases de l'appel d'offres  
Veut + de précisions sur le sujet + de transparence, dépendance d'un seul industriel = non OK  
Demande d'une expertise.  
Expertise de pilotage DECI – comment maintenir la mobilisation quand la technologie sur laquelle on travaille va être supprimée.

#### **Questions CFE-CGC-UNSA (nf) :**

S'agissant de la CE-CGC-UNSA, nous n'avons pas d'opposition sur le fondement du projet mais plutôt des questions sur la manière de le mettre œuvre.

S'agissant du scénario retenu de renouvellement des UPR SO et NE : il a été oublié la problématique des zones de responsabilité des UPR pour les mobiles qui ne correspondent pas aux limites des UPR ce qui a pour conséquence que les renouvellements de certaines zones des UPR SO et NE (Touraine et Haute Normandie) ont été chiffrés dans le projet mais seront différés et réexaminés courant 2011 lors de l'appel d'offres sur le renouvellement des 3 autres UPR afin de voir la possibilité de faire coïncider les « frontières » du réseau mobile avec celles du fixe.

Par conséquent la zone de renouvellement avec du matériel Ericsson devrait être différente de celle qui est présentée, avec la Touraine et la Haute Normandie en moins mais avec le Languedoc Roussillon et la Bourgogne en plus, afin de « coller » au découpage des UPR SO et NE => projet probablement plus important au final.

Les moyens humains supplémentaires ont-ils bien été pris en compte dans les coûts affichés ?

La dégradation de la Qualité de Service qui devrait être générée par cette opération a-t-elle bien été appréhendée et chiffrée ?

Le coût de l'opération estimé à 300 M€ en investissements mériterait une présentation au CE d'Orange me semble-t-il par son impact stratégique et budgétaire.

Enfin, **point le plus important qui avait motivé le passage en CCUES** : la forte surcharge de travail induite sur les UI n'est pas du tout évoquée dans le document. Sur ce point, la demande des OS était que le fort impact prévisionnel sur la charge de travail des UI (études et reconstructions de toutes les LL + formation des techniciens de maintenance à la nouvelle technologie) nécessitait un passage dans les CE des DT concernées afin que les besoins soient bien pris en compte à ce niveau.

Enfin, au-delà de cette information générale, nous aurions prévu qu'une information complète en vue d'une consultation selon les articles L2323-13 et L2323-14 du code du travail soit prévue en CCUES, compte tenu de l'impact financier et social du projet...

**CFDT** : Est-ce pertinent de dépendre d'un seul constructeur.

Maitrise de l'anglais ??

Réseau Nokia

**FO** demande un développement de l'aspect métier sur ce projet.

B Mettling : opérations de renouvellement liées à la taille du groupe → CE RSI (pas Orange)  
Reporting supplémentaire après passage en CHSCT.

**FT** : Tous nos concurrents sont engagés dans des opérations de Swap avec des nouveaux équipementiers (venant d'Asie).

Le réseau MSN → les équipements UMTS 1ère génération ne sont pas adaptables.  
Il faut avoir 2 constructeurs sur la France (trop de constructeurs = trop de coûts, un seul = risque industriel → ex : Nortel)

UI = pièce essentielle, mais adaptation à de nouvelles technologies supportée par les UPR  
(RSI → dossier beaucoup plus complet).

Formation : l'ensemble des formations était en anglais → tous les modules seront traduits en français.

IRP : les CHSCT seront consultés

Le CE de RSI aura lieu demain.

D Sicard demande que les UI ne soient pas considérés comme des sous-traitants par les UPR → FT dément, les UI sont à part entière dans le domaine réseau, DS cite le cas de l'UI Lyon avec un refus UPR Orange de sous-traiter l'activité vers l'UI.

### **10/ Nomination d'un médiateur - (B. Mettling -L. Zylberberg)**

Mise en place de la structure du Médiateur

Ne se substitue pas aux structures qui existent à FT -

Confié à une structure dédiée

Situation visée par la mission du médiateur = cas douloureux et complexes

Fonctionnement de la mission => cas individuel très complexe sur le plan de proximité sur le plan juridique, contractuel etc.

Changer les intervenants pour éviter le blocage => permettre un autre regard, Le lien au travail a été distendu, le retour à l'ent nécessite un accompagnement

Cas d'extrême urgence qui demande un regard approprié qui demande des postures etc.

Cas de souffrance pour les personnes hors de l'entreprise => accompagnement des familles

Les conditions de la saisine => par uniquement les responsables de l'ent

Les délégués centraux pourront aussi alerter d'un problème

#### Mode de fonctionnement

1<sup>er</sup> situation=> dossier traité de proximité

2<sup>ème</sup> => apporter des éléments complémentaires

Proposer des solutions transitoires avec la finalité de développer un savoir-faire ou on a du mal à trouver des réponses

A la longue les responsables de proximité finiront par s'y adapter à ce genre de situation

Table sur 2 ou 3 ans

**Composition : JF Collin (DRH expérimenté - fonction publique, conseiller de F Mitterrand) bref un pur expert et c'est un récent retraité.**

**Accompagné par un DRH du groupe, une assistance sociale, un préventeur, des DRH dans le groupe et des représentants des responsables du groupe et éventuellement des experts extérieurs**

En cours d'élaboration et cela devrait débiter l'année prochaine

Il ne s'agit de faire une instance qui contourne la complexité des choses

Les délais et les solutions ne seront pas forcément compatibles aux attentes

**SUD** : Il y a eu une annonce publique faite donc il est logique que l'on en parle au CCUES

Demande un bilan régulier auprès des IRP

**CFDT** : communication AFP assez troublante

Quel est l'interface des IRP et les responsables ?

Prenez vous l'avis des OS lors de la saisine ?

Comment un dossier doit il passer à l'étape de médiation ?

**BM** : les CR => restitution faite au CCUES=> en cours de réflexion

On est à un niveau de responsabilité à FT donc seul les DSC seront admis

L'enjeu pas de substitution des instances existantes => c'est cette philosophie

Répète => oui au CR mais devant les instances appropriées

La participation des OS est sensible ET ce n'est pas une structure paritaire => pas de mélange des genres

**CGT** : demande une mise en œuvre plus en concertation

**LZ** : Même dans le disciplinaire, sans substitution des structures existantes (CAP etc.), il faut permettre aux individus de trouver une solution

**Sud.** la composition et le fonctionnement ? Décision unilatérale de l'ent ?

**BM** : redonne la composition ( jF Collin médecin du travail, assistante, aspect RH, possible le directeur des relations sociales) l'expert peut accompagner la commission sur la partie juridique

Il y aura une personne à temps plein qui aura la fonction de secrétaire mais l'idée n'est pas de multiplier les permanents

Fin de cette seconde journée : 19 heures