

AE : nouveau modèle pour enrayer l'échec cuisant du MEF actuel

- Jérôme Gautier est venu présenter les réponses aux questions posées au CE de février.

Pour rappel la Direction souhaitait transformer le modèle de vente Entreprises (MEF) par une nouvelle segmentation pour développer le potentiel client, en CA, en couverture, avec un environnement de la vente structuré qui devait apporter de l'autonomie aux vendeurs.

Depuis la mise en place de MEF le marché a augmenté de 5% alors que le chiffre d'affaires de FT a baissé de 3%...et la situation des salariés (vendeurs comme ADV) ne s'est pas améliorée ni dans leurs conditions de travail ni dans leur autonomie sans parler de la PVV.

• Risques identifiés

Le plus fort risque identifié dans le nouveau projet est le risque routier donc les portefeuilles ont été constitués selon les axes routiers principaux mais le dossier ne présente aucune évaluation des gains de temps.

Le retour à l'équilibre business est prévu en 2013 (par rapport à la tendance du marché (Conquête 2015)).

La démarche de **prévention des Risques Psycho-sociaux présente un cadrage et des intentions louables mais manque de précision sur les modalités de mise en œuvre (ex. Charge horaire).**

Nous serons particulièrement vigilants sur la mise en œuvre de ce projet et

dans le respect des choix des salariés ainsi que sur les mesures d'accompagnement.

A noter que les postes de vendeurs spécialisés seront ouverts aux salariés à temps partiel y compris TPS/TPI.

Vote :

Pour : 14 ; Abstention : 1 SUD

Activités Sociales et culturelles : « le CE n'est pas là pour améliorer le pouvoir d'achat des salariés » !

Ceci est la réponse de la RS de la CGT à notre remarque sur le budget consacré à l'opération « plaisir littéraire » qui est un catalogue imposé de lecture dont les salariés nous remontent à chaque fois qu'ils aimeraient avoir le choix de leurs lectures grâce à des chèques lire. La valeur faciale des chèques lire pourrait être supérieure à la valeur des livres proposés grâce aux économies de frais logistique.

- A noter que le budget consacré à cette opération a explosé en 2011 (121k€ dépensés contre 70k€ budgétés !) pour 4600 bénéficiaires (le nombre de retraités ayant bénéficiés n'est pas connu à ce jour).

Nous défendons le droit des salariés actifs à leur liberté de choix et à leur droit de bénéficier au maximum des budgets prévus et maîtrisés.

- 2 votes unanimes pour :
 - la reconduction de la convention avec le CE de la DO Sud pour l'Arbre de Noël

- la validation du choix multiple pour le cadeau de Noël adulte.

• Vote du budget prévisionnel 2012

Pour : CGT, CFDT, SUD

Abstention : FO

Contre : CFE-CGC-UNSA

Pour nous il n'est pas logique de voter un budget prévisionnel qui reconduit à l'identique la politique menée avant même d'avoir eu le bilan de 2011.

Bilan Social : tout va bien dans le meilleur des mondes

De nombreuses coquilles dans la présentation des données occupent une grande partie du temps consacré à ce bilan. Pendant ce temps là on ne traite pas des sujets de fond ...

- Une synthèse non fournie dans les documents est lue à vitesse grand V mais rassurez vous le contrat social est bien en place : on recrute, le budget formation augmente et l'absentéisme baisse ! **Autosatisfaction générale de la direction, la crise est derrière nous !**

Nous avons une autre lecture de l'absentéisme : certes le nombre de journée d'absence est en baisse de 7.5% de 2009 à 2011 mais pour une baisse de 11.5% des effectifs sur la même période **donc l'absentéisme est en hausse de 5%**, la direction élude la question.

* Bilan Social 2011, indicateur 211bis, Rémunération Mensuelle Moyenne Brute, Evolution entre 2009 et 2011 niveau G

Plus d'informations sur notre site <http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org/>

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA :

Sébastien Muller Elu Titulaire 0676730926

Véronique Etienne Elue Suppléante 0608217701

Jérôme Wartel Représentant Syndical 0682595240

● **Rémunération moyenne mensuelle** : Un collègue de Sud fait judicieusement remarquer **une augmentation de 21% de la rémunération mensuelle des bandes G entre 2009 et 2011 ce qui amène une rémunération mensuelle moyenne de 10405 €**
Très lourd et long silence de la direction qui ne fera aucun commentaire.

Excepté les bandes G la moyenne d'augmentation toutes bandes confondues dépasse à peine les 2%.

● Aucun avis rendu sur ce bilan dans l'attente du travail de la Commission Emploi et Compétence que le CE mandate unanimement afin qu'elle travaille le bilan social 2011 croisé avec les différents états de l'emploi étudiés en CE par trimestre, adossé à la PEC* 2012-2014 et prenant l'évolution TPS/TPI, conquêtes 2015 et le nouveau dialogue social.

*Politique Emploi Compétence

Le parcours client : les actions de la DOSO

● Eric Soleres est venue nous présenter les actions qu'ils mènent avec son équipe et les correspondants dans les UO pour améliorer le parcours client, donc fidéliser et faire aimer Orange.

● Un iceberg est choisi pour illustrer le sujet, espérons que les clients sauront éviter les écueils. Peu de données chiffrées mis à part le bon classement de la DOSO au national sur la satisfaction clients mais les comparaisons sont-elles bien pertinentes quand les parcs clients traités sont différents ?

Que mesure-t-on quand la relation client est sous-traitée à plus de 50% ?

Le parcours client est un serpent de mer qui revient régulièrement sur le devant de la scène sous des formes et méthodes diverses (BQP, Progress, Le cri du Client, G1k, Kaizen, Idclit...) et aujourd'hui BAMBOSO (Boucle d'Amélioration Managériale Bassin Orange Sud-ouest).

● Les Réponses de la Direction :

Qu'apporte la coordination au niveau de la DOSO ? la DOSO à la main sur 80% de l'activité, 20% restant quand à eux à la main des unités.

Quel fonctionnement avec les directions métier ? la DOSO participe régulièrement aux groupes de travail du réseau et, à la demande, à certaines expérimentations.

Y a-t-il des projets de mutualisations d'activité ? Le mode de fonctionnement actuel donne entière satisfaction.

Rapport d'activité de la médecine du travail 2011 et fonctionnement SST : RPS, circulez y a rien à voir !

● Les rapports d'activité de chaque médecin sont très disparates quant aux informations qu'ils contiennent et l'analyse de l'activité (inexistante pour certains). Les RPS sont peu cités mais on peut lire dans un des rapports que le suicide de Rémy Louvradoix a eu pour conséquence une vingtaine de demande d'entretien et donc un décalage de 8 semaines des visites programmées !

● **Le médecin d'Eysines est fatiguée d'entendre parler des RPS à toutes les sauces et la direction le répète « la crise est terminée, les salariés vont bien nous avons des retours positifs ».** La direction refuse toutes critiques, répond hors sujet ou bien refuse carrément de répondre.

● Quelques remarques intéressantes sur la délicate question de la pénibilité et de l'âge et **une demande des médecins pour une montée en compétence des DUO sur la façon de mener les CHSCT pour travailler avec plus de sérénité.**

● Votes :

- rapport annuel concernant le fonctionnement et l'organisation du Santé et Sécurité au Travail : **unanimité Contre**
- **Recrutement de 2 médecins du travail secteur 16-17 et secteur 79-86 : unanimité Pour** (mais il ne s'agit pas de 2 ETP supplémentaires car les 2 médecins pratiquent à temps partiel).

En bref

● **Restauration à Bordeaux Château d'eau** : ouverture du restaurant avant l'été 2013, d'ici là le RIE de la Poste s'engage à accueillir les salariés de Château d'eau

Prochain CE : 24 et 25 mai 2012

* Bilan Social 2011, indicateur 211bis, Rémunération Mensuelle Moyenne Brute, Evolution entre 2009 et 2011 niveau G

Plus d'informations sur notre site <http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org/>

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA :

Sébastien Muller Elu Titulaire 0676730926

Véronique Etienne Elue Suppléante 0608217701

Jérôme Wartel Représentant Syndical 0682595240