



# L'essentiel du CE de la DT Centre Est

## Deux ou trois choses que nous avons retenues ...

Séances des 24 et 25 février 2011

### ► Bilan 2010 d'ouverture des boutiques les dimanches et jours fériés – prévisionnel 2011

549 journées salariés (JS) ont été comptabilisées pour une ouverture des boutiques le dimanche en 2010 + 421 journées salariés pour les jours fériés = 970 journées salariés.

En 2011, année durant laquelle le nombre de jours fériés ne sera pas plus important qu'en 2010, FT prévoit une hausse des journées salariés d'environ de près de 18% (1147 journées salariés).

Face à l'étonnement des organisations syndicales par rapport à cette hausse, FT indique qu'il ne s'agit que de prévisionnel, que l'ouverture des deux derniers dimanches de décembre sera systématisée afin de faire face à l'arrivée du 4<sup>ème</sup> opérateur « mobiles », FREE (qui ne sera présent sur le marché qu'en 2012). FT réaffirme par ailleurs le principe du volontariat pour le travail en boutiques les dimanches et jours fériés.

L'ensemble des Organisations syndicales a exprimé lors de ce débat son opposition de principe au travail le dimanche et durant les jours fériés.

#### **VOTE :**

Pour : 0 voix ; Abstentions : 3 voix (CFDT)

Contre : 13 voix (CGT-SUD-FO) ; Élu(e) CFE-CGC/UNSA absente

### ► Bilan du 4<sup>ème</sup> trimestre 2010

Pour la CFE-CGC/UNSA, ce bilan du 4<sup>ème</sup> trimestre 2010 est inquiétant à plus d'un titre :

→ Perte de 100 000 appels soit un quart des appels par rapport au T4 2009 en AVSC, on était à 531 000 au T1 2009.... La question qui se pose est de savoir s'il s'agit d'appels réellement perdus, ou bien s'il s'agit au contraire d'appels délocalisés sur d'autres centres qui entraîneraient des flux 10 14 → en Tunisie, par ex, ou ailleurs (Casablanca, Dakar, l'île Maurice,...).

FT : répond que le volume de sous-traitance n'est pas modifié, que la baisse provient du fait que de nombreux clients commandent par Canal Web et d'une moindre répétition du nombre d'appels.

→ le nombre d'affaires en AE est en légère progression => satisfecit au niveau de l'AER2A → mais ce résultat est hors norme par rapport aux résultats nationaux 2010.

QS/AE : le CLI - qui a remplacé l'IMSC qui était mauvais et puis le NPS (tout autant mauvais) est mauvais à son tour.

Parallèlement, on ne peut que noter l'incohérence qu'il y a entre le CAS qui crève le plafond et la QS qui ne cesse année après année et, malgré des changements d'indicateurs, de se dégrader...

**Au niveau de l'AER2A : FT dit que la baisse du CA est structurellement moins forte qu'ailleurs en France.**

→ **Fibre (FTTH) : il y a eu seulement 6000 clients qui se sont abonnés à la fibre sur un potentiel de 60 000 cablés....** La CFE-CGC/UNSA s'inquiète d'un aussi maigre résultat et demande quels sont les services offerts avec la fibre ??? est ce seulement de l'Internet + rapide.

FT : la part de marché est en fait proche des 30% , mais la fibre elle seule ne suffit pas pour que le client décide de rejoindre Orange → les nouveaux services offerts par la fibre seront : la TV en 3D, HD, mais tout cela n'est qu'en projet aujourd'hui...

→ au niveau des placements TV, les résultats sont à 121% de l'objectif au T4, et pourtant au même moment on apprend que FT se désengage de sa filiale Contenus en filialisant Orange Series Cinémas avec Canal Plus → la CFE-CGC/UNSA demande à FT s'il s'agit d'une incongruité, d'un effet d'aubaine lié à l'effet de la promo d'abonnement à 1 € .

FT : peut-être, sans doute, pas d'effet d'aubaine...en résumé FT très vague ce sujet...

→ **QS interne des UI : à chaque fois, FT nous sort du chapeau l'effet intempéries pour justifier une dégradation de la QS** → pourtant, on vit une époque où le rechauffement climatique ne fait plus guère de doute pour personne (en dehors de quelques huluberlus en mal de reconnaissance médiatique), il serait donc + que souhaitable que tout ce qui est inespéré soit intégré avec des moyens adéquats dans la politique annuelle de chaque UO.

FT : on prend note.....

## ► **Projet de réorganisation Orange France**

Mme DT justifie la nécessité de cette réorganisation en définissant ce qu'est un modèle d'organisation → un collectif de personnes qui sont dans une structure, sans qu'il y ait de modèle a priori, tous les modèles étant à chaque fois contextuels (Ouf !!!).

L'enjeu de cette nouvelle organisation sera(it) d'améliorer la QS, et d'organiser le management autour d'un parc clients. Le Marketing au siège fixera les prix, les taux de marge, les objectifs purement financiers, le Canal web restera en pilotage national.

Le reste fera l'objet d'une large déconcentration.

Autre postulat : 2/3 des dysfonctionnements peuvent être résolus au niveau de chaque UO en revoyant l'organisation du travail. Concrètement : on régionalise donc, sauf s'agissant des AE, qui seront détachées des DT et seront rattachées hiérarchiquement à DEF (Direction Entreprises France).

Les personnels des AE seront donc par contre toujours rattachés aux CE de régions, avec un représentant/AE au sein de chaque région (vous avez dit bancal ???).

S'agissant de la CFE-CGC/UNSA, si nous ne contestons pas la nécessité des objectifs économiques que sont la fidélisation de la clientèle et l'amélioration de la QS, nous avons pointé les incohérences du projet (régionalisation concomitante avec une verticalisation), le coté bancal du rattachement des AE au niveau des CE de chaque région, mis l'accent sur ses trop nombreuses zones d'ombre (exemple des process qui doivent être définis au niveau national, mais dont le pilotage doit être local (???)).

S'agissant de ce que pensent les organisations syndicales de ce projet, les grilles de lecture du projet sont parfois fort différentes, ce qui n'est pas atypique compte tenu du coté particulièrement flou du projet.

En résumé, face à un tel projet il est apparu à l'ensemble des OS du CCUES qu'il était manifestement impossible de rendre un avis, position confirmée par l'avocat du CCUES qui a considéré que les éléments fournis dans le dossier, compte tenu de son ampleur, ne constituaient pas une information sincère et loyale, exigée par le Code du travail.

**Toutes les OS ??? Et bien non, puisque le syndicat FO (qui comme sur le dossier des retraites et sur**

**l'ensemble des dossiers est le seul à détenir LA vérité), a décidé de voter** (certes contre ce projet) - mais en rendant un avis, FO a sciemment fait tomber tout espoir de procédure juridique et a permis à FT de procéder à la mise en œuvre immédiate de son projet (nouveaux directeurs de marché nommés au 1<sup>er</sup> mars 2011).

## ► **PDE DT Centre Est.**

L'objectif d'un PDE est de favoriser des modes de transports domicile/travail alternatifs à la voiture en favorisant les transports en commun, le vélo, la marche à pied et le co-voiturage (**FT oublie au passage la non fermeture des petits sites comme le mode le plus alternatif permettant d'éviter les transports inutiles**).

Aujourd'hui, 4 conventions PDE sont en vigueur sur le territoire géographique de la DT centre Est : (Lyon, Grenoble, St Etienne, Clermont Ferrand) → participation sur l'abonnement annuel ou pourcentage de réduction de 15 à 20%.

Dans le nouveau projet d'accord, FT y ajoute une participation à l'achat de 2 roues propres (vélo, trottinette, etc.) → 150€ pour un vélo, 200€ pour un vélo électrique, 300€ pour un scooter électrique (+ 50 à 100€ de frais d'entretien/an) + Aménagement des horaires de travail pour les personnes pratiquant le covoiturage + Participation de 50 € pour les salariés se déplaçant exclusivement à pied + développement de l'éco-conduite : proposition de formations à l'éco-conduite....

La CFE-CGC/UNSA est favorable à cet accord qui apporte des améliorations par rapport à l'accord précédent et contribue à l'amélioration des déplacements dans le cadre de l'accord « Vie Privée/Vie professionnelle ».

### **VOTE :**

Pour CFDT → avancées par rapport au précédent accord

Contre FO → accord timoré et rigide (????)

Abstention CFDT, CGT, SUD. - Élu(e) CFE-CGC/UNSA absente

En fin de CE (off), **Mme Bayle** ( qui quitte la DT), en réponse aux vœux de C. Beraud, secrétaire CGT du CE, répond que la collaboration avec la secrétaire n'avait pas TOUJOURS été sous le signe de la compromission ?

Tiens, tiens.....

lapsus ou révélation ???

## **Prochain CE : 24-25 mars 2011**

### **Vos correspondants CFE-CGC/UNSA au CE :**

**Élu(e) au CE de la DT Centre Est :** Anne Roullé (AVSC -Lyon)

**Représentant syndical :** Noël Fayeaux (AER2A - Saint Etienne)

### **Cadres et non cadres, plus d'infos sur :**

[www.cfecgc-uns-ft-orange.org](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org)

**nos lettres :**

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : [secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org)

**nos blogs :**

- [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)
- [www.adeas-ftgroup.org](http://www.adeas-ftgroup.org)

