



Le + syndical

## CR informel de la réunion du CE de la DT Est du 08 novembre 2007

6 points avaient été mis à l'ordre du jour de cette réunion exceptionnelle dont la convocation avait été envoyée le mercredi 31 octobre dernier :

Déclarations préalables FO, CGT (demandant une prime du type 13<sup>e</sup> mois) et CFTC (contre le travail le dimanche et les jours fériés).

### 1) Validation du PV de la séance du CE DT Est du 9 août 2007

Adopté à l'unanimité.

### 2) Information sur le bilan de la formation réalisée au S1 2007 (Emmanuel ROURE) :

La **commission formation** s'est réunie le 23 octobre 2007. Nous n'avons pas eu de cr de cette réunion, ce que votre représentant **CFE-CGC** a vivement déploré.

Tout comme le décalage entre les heures attestées (les heures de formation validées dans la SIRH-Formation) et les heures produites (supérieures aux premières) de l'ordre de 10% du total. Décalage sur lequel nous avons demandé à la Direction de se pencher pour mieux le diminuer.

FT nous informe qu'on est en ligne globalement sur les 4 plans de formation des ex DR

Indicateur	S1 2007	% réalisé / plan 2007
Nombre global d'heures	103 538	54,6%
Nombre d'heures moyen par salarié	13,3	
Nombre de salariés formés	5153	

Compte tenu du nombre de salariés formés, soit 5153 salariés, on peut estimer que le nombre moyen d'actions de formation par salarié formé a été de 3,2 au premier semestre de 2007.

205 000 heures sera le chiffre atteint fin 2007 (probablement).

	Stagiaires	% stagiaires
<b>Axe A</b> : Accélérer l'acquisition des compétences sur les nouvelles technologies et les nouvelles offres	9571	57,3%
<b>Axe B</b> : Améliorer la performance sur les processus, développer les compétences afférentes au bon usage du SI métier	3133	18,7%
<b>Axe C</b> : Accroître la qualification sur les métiers existants et émergents et accompagner les mobilités et soutenir l'élaboration des projets professionnels	3133	18,7%
<b>Axe D</b> : Développer les compétences managériales pour accompagner la transformation du Groupe FT	139	0,8%
<b>Axe E</b> : Développer les compétences transverses en prenant en compte	678	4,1%
Axe non significatif	58	0,3%
<b>Total</b>	<b>16 712</b>	<b>100%</b>

Sur les licences IP, et selon FT, aujourd'hui chaque entrant connaît le poste qu'il aura à l'arrivée !



Les parcours de professionnalisation n'impliquent pas nécessairement une promotion.

La **CGT** évoque le fait qu'il n'y a pas eu d'évaluation à chaud sur les formations de l'ADCP à Thionville. Dénonce le contexte dans lequel les formations sont dispensées : celui-ci est fait de réorganisations incessantes et n'est pas acceptable. Egalement le fait que certains managers laissent à penser que leurs collaborateurs sont sur des parcours promotionnels, ce que les parcours de professionnalisation ne sont pas nécessairement.

Evoque le fait qu'il y aurait des problèmes de reconnaissance de la part des organismes (cite l'AFPA) pour la délivrance des Licences IP. La réponse sera donnée ultérieurement par le Responsable de la formation.

La **CFDT** a salué l'effort de formation apparent mais a dénoncé le fait que les soutiens soient insuffisamment associés aux modules dispensés.

Votre représentant **CFE-CGC** a posé une 15<sup>e</sup> de questions techniques dont la plupart ont fait l'objet de réponses. Et rappelé son regret de ne pas avoir été informés en amont ni de la date de la réunion de la commission, ni du rapport (qu'elle n'a pas produit !!) sur le point du bilan de la formation au S1 2007.

Votre représentant **CFE-CGC** a fait la déclaration suivante : « Nous avons à cœur de voir le développement de la formation au cœur des processus de développement des compétences des salariés et des managers. Les chiffres présentés ce jour nous paraissent de bonne augure mais nous doutons que cela soit suffisant. En effet, les formations destinées aux managers et aux encadrants de premier niveau ne nous semblent pas répondre à la hauteur des enjeux associés. Nous n'avons pas non plus en parallèle des montants chiffrés le nombre de soutiens présents sur la DT et l'évolution prévisible des besoins en matière de recrutement sur ce métier. Les soutiens, en centres d'appels comme dans les Agences Distribution, nous semblent insuffisamment associés à la préparation des actions de formation et du dimensionnement du temps de formation nécessaire aux agents. »

### **3) Information / consultation sur le plan de formation 2008 : recueil d'avis (Emmanuel ROURE)**

- Présentation par le Président de la commission formation du rapport de la commission. Sera joint en annexe à ceux qui en font la demande.
- Par rapport aux formations FTTH, vu le nombre jugé faible des heures de formation et du nombre de salariés associés, le Président répond que le chiffre est à considérer comme une simple orientation plancher et non comme une « ambition » comme dit par erreur par un de ses collaborateurs.
- Selon la **CFDT**, il n'y a pas eu de formation spécifique à la pédagogie pour les soutiens des AVSC contrairement à ce qui a été fait à l'UAT NE (Wanadoo Metz).

Indicateur	Réalisé 2006	Estimé 2007	Plan 2008
Nombre global d'heures	204 001	205 000	212 794
Nombre d'heures moyen par salarié	25,1	26,2	27,2

« Le nombre d'heures de formation continue à progresser en 2008 (+4,3% par rapport à 2006), ainsi que le nombre d'heures moyen de formation par salarié actif (+8,4% par rapport à 2006) ».

Les dépenses de formation se montent à 16,99 millions d'euros. Ce chiffre comprend le coût de la mise en œuvre des formations (achats externes, coût de la dispense interne, frais de déplacement, ...) et le coût salarial des salariés pendant leur formation. (Sources = documents FT-DT Est).

Les dépenses de formation de la DT Est progressent de près de 8,3% entre le réalisé 2006 et les prévisions du projet de plan de formation 2008 ».



Votre représentant **CFE-CGC** a insisté pour que l'axe D Développer les compétences managériales pour accompagner la transformation du Groupe FT soit bien pris en compte. Ce qui n'est apparemment pas le cas du plan de formation 2008 de la DT Est puisque cet axe perd -3 points / 2007. Par ailleurs, nous avons demandé des explications à la Direction pour comprendre l'écart entre le % d'augmentation par rapport au réalisé 2006 au niveau Groupe et le % volontariste (?) mis sur la DT Est (+5% / +8,3%). Nous l'avons interrogée sur l'éventuel retard en matière de formation par rapport à d'autres DT, ce qui pourrait expliquer l'augmentation prévue en 2008. Elle nous a répondu que ce n'était pas le cas, que la raison essentielle de l'augmentation du nombre d'heures était le développement de projets locaux en nombre important et qu'il fallait mettre en parallèle les heures de formation associées.

**L'axe C** : Accroître la qualification sur les métiers existants et émergents et accompagner les mobilités et soutenir l'élaboration des projets professionnels passe de **43,3%** des heures du plan 2007 à **53,8%** en 2008 ; soit **+ 10 points en un an !!**

**L'axe B** Améliorer la performance sur les processus, développer les compétences afférentes au bon usage du SI métier **reculé de moitié**, passant de **20%** des heures en 2007 à **9,3%** en 2008

Votre représentant **CFE-CGC** a regretté l'absence de formation des managers à la gestion des émotions et à la gestion du stress. Au moment où l'observatoire du stress met en lumière le fait que 66% des salariés ayant répondu au questionnaire se disent stressés et que 15% sont en situation de détresse, cette absence nous a semblé dommageable pour la bonne marche de France Télécom.

Nous avons critiqué le manque d'ambition de la part de France Télécom en la matière. Il nous a été répondu que les formations de l'Ecole du Management France permettent de répondre à la problématique. Renseignements pris après la réunion, un point sommaire en « click and learn » est proposé dans ce cursus... Nous maintenons donc notre analyse sur ce point.

Nous avons également mis en avant que le traitement de cette question (le stress) devait faire l'objet de réponses collectives de la part de l'entreprise, en travaillant notamment sur les organisations. De manière à mieux prendre en compte, notamment, les recommandations consignées dans les rapports des médecins du travail de FT.

Le plan de formation 2008 a été mis au vote.

**Vote :**

**Pour** : 0

**Contre** : 18 (à l'unanimité : CFDT, CFTC, CGT, FO et SUD)

Les avis négatifs ont été motivés par les organisations syndicales.

#### **4) Information sur l'ouverture des boutiques de vente physique en fin d'année, dimanche et jours fériés (Alain LANHER)**

Les **enjeux** sont liés à la contribution à la réalisation des objectifs commerciaux du T4 (décembre représente 50% des placements du trimestre) et à la satisfaction du client en s'adaptant aux flux très forts de la fin de l'année.

Votre représentant **CFE-CGC** a demandé **des précisions** sur les conditions locales d'ouverture et s'étonne que les Préfectures ne soient pas informées/associées aux demandes d'ouverture. Le représentant de FT a répondu que FT avait des obligations contractuelles d'ouverture dans certains centres commerciaux, qu'il y avait aussi des décisions d'ouvertures de l'association des commerçants à laquelle FT participe. Quand les associations de commerçants ne demandent pas ces ouvertures les dimanches, FT écrit au Maire pour obtenir une demande d'autorisation spécifique (exemple : ouverture du dimanche 9 décembre à Nancy).



Nous avons demandé, au cas où les appels au **volontariat** n'étaient pas suffisant, si FT avait prévu – comme par le passé – **des embauches de CDD et CTT** et/ou d'autres renforts. Nous avons demandé que de telles embauches aient lieu, comme cela avait été fait par le passé.

Le représentant de la Direction a apporté les précisions suivantes répondant favorablement à notre demande : **1750 jours** donnés par le national ; c'est la société « *Booster game* » qui assure les renforts pour les ventes de produits Orange et pour l'I-Phone. Ces **renforts** interviendront sur 65 sites (demande de précisions a été faite pour avoir communication de ces sites). En plus, des vendeurs Internet (société *Actual*) à hauteur de 210 jours sur 11 boutiques (là aussi demande d'avoir communication de la liste de ces 11 boutiques a été faite ; là encore c'est un budget national. Une réponse ultérieure sera obtenue pour avoir le détail des boutiques concernées. En outre, l'équivalent de **35 CDD ou transformation de CDITP** avec un équivalent de 700 jours a été budgétée. En outre, l'équivalent de 700 jours supplémentaires de volontaires Tous Pour Le Client doit être prise en compte. Sur des « postes » de Gestionnaires De la File d'Attente, d'encaissement, ou de back-office. Des efforts seront faits – et c'est à suivre ... – en matière de formation dans les domaines cités.

La **CGT** a demandé que les CHSCT soient réunis pour être consultés sur l'ouverture des dimanches et des jours fériés. Le Président répond que cela ne sera pas fait car ce n'est pas une obligation légale. C'est de la prérogative du CE, encore que seuls 2 ex CE de DR faisaient cette information dans les CE des 4 ex DR. A se demander ce que faisaient les OS dans les CE où l'information n'était pas faite !!!

La **CFDT** a évoqué les discriminations entre AFO et ACO sur les modes de rémunération. Le Président a repris l'intervenant en récusant le terme de discrimination. En disant que cela n'est que l'application du droit du travail. Par ailleurs, son représentant a demandé s'il y avait des ouvertures inhabituelles en décembre en dehors des dimanches. La réponse est « *oui, le lundi sur quelques endroits* ».

Comme la **CGT**, le représentant CFDT estime que ce point aurait dû être traité en CHSCT de l'ADGE. Pour les formations des renforts **TPLC** (Tous Pour Le Client), des efforts vont être faits sur la vente et sur la caisse.

La **CFDT** comme la **CFE-CGC** trouvent bizarre le dimensionnement de certaines boutiques (10 vendeurs sur Sarreguemines, 5 seulement à Metz Borny ce qui semble beaucoup dans le premier cas et très peu dans le second ; exemples non exhaustifs).

On a le sentiment que le dimensionnement est fait au petit bonheur la chance, sous-dimensionné dans certains sites et, peut-être sur-dimensionné, dans d'autres.

La **CGT** et **SUD** rappellent leur opposition de principe au travail du dimanche, que ce soit à l'intérieur de FT qu'à l'extérieur. La **CFTC** ne réinsiste pas par rapport à sa déclaration préalable évoquant aussi cette position de principe bien connue.

Une résolution des élus du CE dénonçant l'ouverture des boutiques le dimanche est mise au vote et insistant sur le fait que si les salariés sont volontaires, c'est uniquement parcequ'ils ont des salaires insuffisants.

Pour : 14 (CGT, SUD, CFTC, FO)

Contre : 0

Abstentions : 4 (CFDT)

##### **5) Engagement d'un processus d'information / consultation sur le transfert de la CISIF de Lyon vers l'UFR (Jean-Pierre PASQUALI)**

Noël BARROYER, expert de la CISIF, intervient longuement avec précision sur ce sujet.

Une CISIF est une Chaîne d'Insertion et d'Impression des Factures ; il y en a 5 en France. 4 sont rattachées à la DT Est, à l'UFR (Amiens, Clermont, Nancy, Orléans) ; la 5<sup>e</sup> située à Lyon est actuellement rattachée à OPF au sein de DPF/DCLF/UEFE.



Le projet présenté consiste à transférer **27 personnes** au 31 août 2007 dont **1 cadre-manager**, **4 agents de maîtrise** sur des postes de managers (2), SAME (1), chargé d'affaires générales (1) et **22 non cadres**, sur des postes de same (1), opérateurs d'exploitation (15), opérateurs d'impression (4), soutien niveau 1 Cisif (1), magasinier (1).

**L'intégralité des équipes sera transférée à l'UFR au 1<sup>er</sup> décembre 2007.** Elles seront rattachées au département PROD(uction) de l'UFR. Il n'y a **pas d'impact géographique** (les personnes restent sur le site de Lyon). La consultation sera demandée lors de la prochaine réunion du CE DT Est.

#### **6) Engagement d'un processus d'information / consultation sur la centralisation de la conduite d'activité du Réseau Structurant pour le compte de l'UI Alsace Lorraine à Strasbourg (Claude BIARD)**

Deux organisations syndicales (**CGT et SUD**) ont décidé de ne pas assister à la présentation de ce point, en raison d'un « incident » qui se serait tenu vers 14 h 30 à l'UI Vandoeuvre. Une réunion aurait commencé pour expliquer le projet de la Direction alors même que les élus du CE n'avaient pas commencé d'être informés sur ce point. Toutes les autres organisations dont la **CFE-CGC** ont décidé de rester estimant que les explications embarrassées de la Direction évoquant « *une maladresse du management local* » et un étonnement de la DT face à cette réunion « managériale » ne devaient pas nous faire perdre de vue que le déploiement des **13 salariés de la CA RS** méritait une séance d'information et de réponses aux interrogations légitimes des personnels.

« Les principaux enjeux du projet sont les suivants : nécessité de processus homogènes, ainsi que de pratiques identiques pour la conduite d'activité des interventions RS sur l'UI AL ; une synergie avec la CA Entreprises (déjà installée sur Strasbourg) ; un management de proximité unique et un soutien adapté ; une organisation optimisée en fonction des moyens disponibles et des résultats attendus en termes de qualités de services » selon la Direction.

« Il sera proposé aux 13 personnes redéployées :

- de suivre leur activité sur le site de regroupement dans la limite des postes disponibles ;
- de postuler sur des postes ouverts à leur intention :
  - RAI sur le site de Vandoeuvre
  - Téléconseillers clients en AVSC 1016 Nancy (postes de niveau 2.1/2.2 voire 2.3)
  - Téléconseillers clients en AE au CRC de Nancy (poste de niveau 3.2/3.3)
- de se porter candidat sur les postes affichés dans Planetemploi
- de s'inscrire sur la base du volontariat dans un projet d'évolution vers la Fonction Publique ou dans un dispositif Essaimage ou PPA ». Processus classique désormais ...

Le nombre de postes et les niveaux de ces derniers seront clarifiés par FT avant la prochaine réunion du CE prévue pour les **29 et 30 novembre 2007**.

Le calendrier prévisionnel du projet indique une fin du projet prévue pour la semaine 06 de 2008 et en amont une communication des décisions de déploiement cible « avec une date souhaitée avant le 21/12/2007 »

**A 18 h 25, le Président a proposé de cloturer la séance du CE après épuisement des points à l'ordre du jour. Ceci en accord avec le Secrétaire resté jusqu'à la fin.**

N'hésitez pas à interpeller votre Représentant Syndical au CE DT Est si vous souhaitez plus d'informations

Votre Représentant Syndical CFE-CGC au CE de la DT Est  
Olivier ULPAT (UI Lorraine) : 06.07.83.80.22