



# L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 22 Novembre 2012

*parce qu'un jour, vous serez concernés...*

## Fonctionnement du CE

**En début de séance, le secrétaire actuel du comité d'entreprise (SUD) annonce sa démission.**

Suite à la « coalition surprise » du mois dernier entre FO/CFDT/CGT pour mettre en place un nouveau système de prestations, le secrétaire du CE et la délégation SUD nous disent ne plus pouvoir être en mesure de faire fonctionner le CE dans de bonnes conditions.

**La CFE-CGC/UNSA s'inquiète de cette situation qui pourrait bloquer le bon fonctionnement du CE et demande des garanties, à la coalition fraîchement constituée, sur la continuité des prestations livrées aux salariés de la DO IDF. Par ailleurs à cette date nous n'avons pas eu d'information sur ce que seront ces « nouvelles prestations » et leurs montants.**

**La CFE-CGC/UNSA restera vigilante à défendre vos droits dans cette urgence qui nous est imposée à tous, et obtenir la transparence sur les budgets et leurs utilisations.**

Sud a fait des propositions de prestations (billetterie, chèques vacances, aide sportive,...) qui sont soumises au vote :

**7 pour 12 contre 2 abstentions (CFE-CGC/UNSA)**

## Information et consultation sur le plan de formation 2013

En complément du bilan formation 2011 du mois dernier sur lequel nous avons pu émettre des réserves, la direction soumet au vote son plan de formation pour l'année 2013.

Une des questions essentielle est la proportion importante de formation hors temps de travail proposée dans le catalogue DIF aux salariés. Ce dispositif hors temps de travail ne correspond pas aux réglementations et accords en vigueur.

Le cadre légal des tutorats ayant évolué, nous souhaitons également que cela puisse bénéficier au maximum de collaborateurs et que cette mission soit mieux valorisée.

Nous notons une évolution inquiétante des formations multimodales (mix entre présentiel et à distance) dans le plan de formation de cette année à venir.

**La CFE-CGC/UNSA a questionné l'entreprise sur les processus d'évaluation de ces dispositifs de formation qui ne sont pas toujours anonymes et suivi dans le temps. Enfin nous avons demandé des clarifications à l'entreprise sur les actions menées pour faire monter en compétences les formateurs (et tuteurs) ainsi que les pistes d'évolutions professionnelles proposées (et absente du dossier).**

**Vote 0 pour 15 contre 6 abstentions (dont la CFE-CGC/UNSA)**

## Information sur le bilan des heures supplémentaires 2011

### I- Définitions.

**L'heure supplémentaire** est une heure effectuée au-delà de la durée légale hebdomadaire (35 h) du lundi 0h au dimanche 24h, ou de la durée légale annuelle (1607 h avec la journée de solidarité) ; son seuil de déclenchement à FT se situe : à 39 h ou à 35 h selon les régimes de travail avec ou sans JTL. Les heures supplémentaires ne concernent que les salariés qui travaillent à temps plein.

**L'heure complémentaire** ne concerne que les salariés qui travaillent à temps partiel, elle est effectuée au-delà de la durée normale de travail

### II : Nombre de salariés ayant fait des heures supplémentaires

3 226 salariés ont déclaré au moins une heure supplémentaire dans l'année :

- 79,7% sont des hommes.
- 57,2% sont en classification CCNT C (non cadre), 34% en D (maîtrise).
- 45,9% ont effectué moins de 20 h supplémentaires dans l'année, 42,5% entre 20 et 90 h

- 55,1% travaillent au domaine de métiers Technique Réseaux.
- 41,8% travaillent au domaine de métiers Clients.

**En bande A on trouve des apprentis, qui travaillent certainement en boutique, dont un a déclaré entre 50 et 90 h supplémentaires !!**

Si le droit du travail autorise jusqu'à 220 h supplémentaires payées dans l'année, à FT ce quota est fixé à 90 h. (373 salariés de la DO IDF ont réalisé plus de 90 h supplémentaires (payées et rendues)).

**III- Nombre d'heures supplémentaires effectuées par les salariés.**

Répartition par : domaine de métiers, femmes/hommes, classification CCNT.

125 714 heures supplémentaires (-11,4%) ont été déclarées en 2011 :

- 83,9% par des hommes
- 59,4% par des salariés en classification CCNT C, 32,9% en D
- 60,8% au domaine de métiers Technique Réseaux.
- 37,2% au domaine de métiers Client.

74,4% des heures supplémentaires effectuées au domaine de métiers Client concernent la famille de métiers Vente GP et indirecte (les boutiques).

- 270 salariés ont déclaré 7 727 heures supplémentaires réalisées dans le cadre des travaux urgents de sécurité. 97% de ces salariés sont des hommes.

**IV- Les heures complémentaires**

268 salariés à temps partiel ont réalisé 10 466 heures complémentaires.

84,9% des heures complémentaires ont été déclarées au domaine de métiers Client.

**Information sur le rapport d'activité du T3 2012**

**A noter, ce trimestre l'amélioration des résultats principalement portée par les offres Sosh et Open.**

- **Le parc Mobile** de la DO présente à la fin du T3 un solde positif avec + 2710 clients. L'IDF reste malgré tout en dessous des résultats nationaux. De plus, le taux de Churn (pourcentage de clients perdus) s'élève à 1,9% soit 0,3 point de plus que le taux national.
- **Le parc HD et THD** inverse la tendance en septembre avec un delta parc positif à + 4886 clients, marquant enfin le premier indicateur de la croissance de la fibre sur notre périmètre.
- **Sur les AD**, la baisse des flux clients se poursuit avec -12,5% entre le T2 et le T3, et -10% en 1 an. Les 63 boutiques de l'ADPP victimes de la désertification des centres commerciaux ont perdu plus de 26% de flux depuis le T3 2011. Les AD restent les meilleurs contributeurs des ventes Fibre avec 6676 ventes, suivies de très près par les ventes en porte à porte qui en comptabilisent 6172 avec malheureusement un taux de rétractation important de 32%.
- **Les AVSC et CCO** réalisent globalement un bon trimestre.
- Les résultats de **l'UAT** sont en demi-teinte avec une performance de traitement des appels qui passe à 99% vs 102% au T2, et un taux d'engagement tout juste à l'objectif. De plus, les résultats de placements sont en-dessous à 92,5%.
- **En UI**, l'objectif de production n'est pas atteint avec un résultat à seulement 56%. Les taux de ré-intervention se dégradent et le coût d'une signalisation reste supérieur au budget.
- **Dans le domaine Entreprise, La CFE-CGC/UNSA a demandé la présence d'un représentant de DEF car les données sont manquantes de manière récurrente. Dorénavant, un représentant de DEF sera présent à chaque Bilan trimestriel.**

**La CFE-CGC/UNSA** a présenté un premier bilan sur l'activité lié au changement du nouveau modèle de vente au S2 2012, avec une activité fortement impactée car plusieurs problèmes se posent:

\*le double booking limité à 40% l'IC se trouve piégé entre le fait de vendre en autonomie et de vendre en équipe, chacun cherchant à faire ses objectifs

\*Les différents ICS OP, SC, IT peuvent vendre les mêmes produits, ce qui favorisent la concurrence entre eux. \*Les ICS IT sont les commerciaux les plus fortement impactés par ce nouveau modèle (baisse de l'espérance de gain notamment).

De manière générale, l'activité des force de ventes est fortement impactée par ce nouveau modèle, principalement pour les IC/AM, manager RDV et ICS IT au niveau de la rémunération variable et en matière d'organisation.

En conclusion, l'objectif n'est pas atteint, mais les AE IDF s'en sortent mieux qu'au national.

**A l'UIA**, beaucoup d'indicateurs sont étalonnés par semestre donc peu significatifs pour ce trimestre, seuls les résultats « respect des délais » au-dessus de l'objectif sont indiqués sur le T3.

- **Au CSE**, les résultats du CSE se décomposent désormais en 3 catégories : Business, Qualité de service et Satisfaction client. Le Business concerne exclusivement l'activité mobile sur le site de Villabé contrairement aux deux autres critères qui sont divisés entre les deux activités du CSE (mobile et Data). Le nombre de ventes au T3 est inférieur à l'objectif à 89,1%, cette tendance est globale sur les autres unités (CCE) du territoire. Côté satisfaction client et qualité de service les résultats sont plutôt bons sauf sur le nombre d'instances en production.

## Information et consultation sur le projet de fermeture de la boutique de Vitry sur Seine

Ce projet de fermeture de boutique, porté par l'Agence Distribution Porte de Paris, s'inscrit dans un schéma plus global France qui devrait aboutir d'ici 2015 à l'arrêt de l'activité de 150 de nos points de vente. L'entreprise nous dit vouloir améliorer sa présence au plus près du client, mais dans le même temps les critères qui amènent à ces fermetures ne sont pas des plus transparents vis-à-vis des salariés concernés. Nous reviendrons sur ces questions au début de l'année, lorsque que nous sera présenté le schéma global de l'IDF.

Pour cette fermeture, les modalités d'accompagnement des salariés impactés ont été respectées (souhait de mobilité géographique ou changement d'activité) et le dossier présenté est clair.

**La CFE-CGC/UNSA demande que pour les calculs d'aggravation des temps de trajet, au-delà du simple critère de kilométrage, soit prise en compte la situation concrète du salarié, et que les recours puissent faire l'objet d'une meilleure prise en charge financière. Nous demandons également que soient communiqués bien à l'avance, aux salariés impactés, les nouveaux horaires (s'il y a lieu)**

**Vote 0 pour 15 contre 6 abstentions (dont le CFE-CGC/UNSA)**

## Information sur le bilan Action Logement 2011 du périmètre CE DO IDF

**La CFE-CGC/UNSA** est consciente que le logement est un problème important pour bon nombre de nos salariés. L'engagement de France Telecom en termes de logement social se limite au minimum légal.

En trois ans, France Télécom a perdu 9% de son parc en DO IDF.

Au 18/01/2012, après apurement de la base : il y avait 305 pour la DO IDF dont 16 demandes prioritaires.

**La CFE-CGC/UNSA** souhaiterait améliorer les conditions d'accès au logement des apprentis et jeunes embauchés, bien qu'au travers de la nouvelle aide destinée aux jeunes depuis le 2 avril 2012 : le Mobili-Jeuness, la situation évolue dans le bon sens.

**La CFE-CGC/UNSA** suggère également que l'entreprise se donne les moyens d'aller au-delà des obligations strictement légales en faisant intervenir d'autres acteurs, comme les agences immobilières.

**Au travers des informations, la CFE-CGC/UNSA apprécie :**

- l'effort porté sur les solutions type « résidence temporaire » ;
- la communication pédagogique faite aux salariés, par France Télécom SA ;
- l'effort du collecteur Astria pour améliorer sa communication avec les salariés. Ainsi que l'ouverture d'un site e-logis dédié aux salariés titulaires d'un contrat d'alternance, d'une convention de stage ou d'un contrat à durée déterminée ;
- Le nombre de familles logées pour FTSA est en progression de plus de 10 % par rapport à 2010, avec une progression homogène entre l'Île de France et la Province ;
- La diversification de l'offre ;
- L'attention portée aux salariés des filiales notamment OFSA ;

**En revanche, la CFE-CGC/UNSA regrette :**

- L'effort du collecteur Astria pour loger les salariés de France Télécom SA est en progression mais pas encore pleinement satisfaisant.
- La dégradation par la Mutuelle Générale du traitement des dossiers de prêts.

### Vos représentants CE

Elisabeth RIVIER : 06 30 54 49 86  
Franck LEGRAS : 06 73 69 47 23  
Karim MELBOUCI : 06 45 46 26 88  
Robert AMATU : 06 80 11 23 24  
Guillaume DIAKITE : 06 80 13 85 11

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables, ainsi que toutes les nouvelles de la DO Île de France, sur le site web de la CFE-CGC/UNSA :

<http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org/do-idf/>

**Cadres et non cadres, plus d'infos sur :** [www.cfecgc-uns-ft-orange.org](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org)

**Activités Sociales et Culturelles des CE** [www.lemelleurdesce.com](http://www.lemelleurdesce.com)

**nos lettres :**

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionariat salariés

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



<http://www.facebook.com/cfecgc.unsa.ft.orange>



<http://twitter.com/#/CFECGCUNSAFTOT>

**Prochain CE 20 décembre 2012**