



# L'essentiel du CE DT IDF

CE DT IDF du 27 janvier 2011

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

## Fonctionnement du CE

➤ **Commission ASC** : M. Gilles Portier pour la CFTC remplace M. Laurent le Treust qui a rejoint la CFE-CGC/UNSA.

**Commission Formation-Emploi** : Mme Claire Vincent (Sud) remplace M. Michel Millien qui a rejoint la CFE-CGC/UNSA.

**Vote : 20 pour à l'unanimité**

➤ **Avenant à l'aide aux vacances 2011**

Il s'agit de préciser le remboursement de billets de transports A/R avec une nuit sur place à minima (avion, train, car, bateau) pour des séjours jusqu'à 7 nuits/ 8 jours maximum. Les séjours plus longs continuent à être pris en compte par le CCUES.

**Vote : 18 pour, FO vote contre**

➤ **Spectacle Noël enfants 2011**

La commission ASC propose le choix entre le spectacle Kermiland, Porte de Versailles, le dimanche 11 décembre 2011 pour 3500 places et le cirque interactif Fratellini au Stade de France avec 3000 à 3500 places prévues. Le budget prévisionnel de 130 000 euros est respecté. **La CFE-CGC/UNSA a voté pour. Les salariés doivent avoir le choix de leur spectacle !**

**Vote : 13 pour CFE-CGC/UNSA, Sud et CFDT et 7 contre CGT, FO**

➤ **Subventions aux associations**

La CFE-CGC/UNSA alerte sur le manque de transparence de certaines associations et ne veut pas cautionner celles-ci ! Nous rappelons que les budgets appartiennent aux salariés et doivent bénéficier aux salariés. Les budgets ne peuvent aller qu'aux associations qualifiées par la commission ASC.

**Vote : 20 pour à l'unanimité**

➤ **Budget prévisionnel AEP 2011**

Le budget de fonctionnement du CE (Activités économiques et professionnelles) est présenté en perte de 3500 euros, ce qui est surprenant. Il est chargé par les salaires et les charges avec 10 salariés travaillant au traitement des prestations ASC.

**La CFE-CGC/UNSA regrette que l'accès aux prestations du CE restent compliquées et lourdes à traiter pour les salariés.** Cela entraîne des retards de remboursements et des frais de gestion élevés au dépend des budgets ASC à reverser aux salariés.

**Vote : 14 pour Sud, CGT, et 7 abstentions CGC, CFDT. FO présentant un budget prévisionnel qui n'est pas retenu.**

➤ **Prestations solidarité CESU Handicapés 2011, Soirées du CE 2011 et Sorties enfance 2011**

Les points sont reportés.

## Questionnement sur la prochaine organisation Orange France

Les élus demandent à la direction quelles sont les orientations de cette réorganisation qui vient d'être présentée au CCUES. Il est dit que les AE, UIA, CSE seraient rattachés à une division Entreprises France et donc sortiraient de la DT IdF ? Qu'en est-il des impacts pour les salariés et pour l'organisation des CE ? La DT IdF se rédirait-elle aux UI et activités grands publics ? Nous regrettons l'absence de transparence de ce projet qui a de gros impacts pour les salariés. La direction nous dit attendre la prochaine session du 8 février 2011 au CCUES pour avoir un certain nombre de réponses.

## Information économique : Activités du T3 2010

Les flux en boutiques sont en hausse de 5% sans doute avec l'arrivée de l'offre Open.

Ceux des AVSC baissent de 17% (!) laissant apparaître une part de plus en plus grande laissée à la sous-traitance ? Plus de la moitié des appels sont sous-traités, nous l'avons constaté lors des événements tragiques en Tunisie ! Les KPI sont tenus mais cela ne se traduit pas dans la PVV.

En AE, le CAS est en hausse mais ne profite pas en CA facturé qui baisse de 4% ! Les nouvelles offres ont très bien été portées par les salariés. Nous demandons que cela se traduise par une récompense en PVV par les principaux contributeurs et que les emplois restent chez France télécom.

La satisfaction client est en baisse ! Les indicateurs sont en dessous des objectifs de 10 à 20%. La forte sous-traitance en UI (jusqu'à 80%) et les processus complexes compliquent et retardent les interventions. De même, à l'ADV avec par exemple des délais de 3 semaines pour une ligne analogique et 39 jours pour un groupement d'accès de base !

Globalement, 33% des rdv sous-traitants sont ratés pour différentes raisons : compétence et formation des prestataires. Ceux-ci sont payés au nombre de RDV et non pas au qualitatif.

Les objectifs de chasse à la non qualité présentés par Stéphane Richard en 2011 témoignent de la chute de la satisfaction client résultat d'une politique de sous-traitance extrême imposée par l'ancienne direction générale de France Télécom et par la perte de 22000 emplois.

Cela changera-t-il ? Nous aimerions constater une ré internalisation de nos emplois pour en garantir le suivi et la qualité complète !

La performance en AVSC et CCOS est en baisse. En effet, les appels à traiter sont plus longs car plus complexes. Cela influe sur le temps d'attente de nos clients et donc sur la satisfaction Clients.

Le non remplacement des salariés qui partent et notamment en TPS aggrave le plan de charge des équipes restantes.

**La CFE-CGC/UNSA réclame des plans de formations complets et adaptés en particulier sur l'IT qui doit se développer.**

**Nous réclamons des embauches et une ré internalisation des emplois sous traités**

## Information consultation : projet de fermeture de la boutique de Bercy 2

La direction constate que le Centre Commercial Bercy 2 connaît peu de succès avec une baisse des flux de 7% et a donc un impact dans notre boutique.

Cette fermeture concerne 10 salariés qui seront redéployés dans les boutiques proches. 3 possibilités sont proposées aux salariés. Celles ci ne semblent pas aggraver leur délai de trajet. Il manque le souhait d'un salarié en CDD à préciser. Par ailleurs **la CFE-CGC/UNSA réclame que les premiers souhaits faits par les salariés soient respectés.**

**Nous souhaitons aussi que les salariés qui le souhaitent puissent avoir une mobilité en province.**

La direction ne peut pas nous garantir que le premier choix sera retenu. Le bail se termine fin mars 2011. La boutique Photo service reste dans le centre commercial. Les élus du CHSCT sont plutôt favorables à ce projet.

**Vote : 14 contre Sud et CGT, 6 abstentions CFE-CGC/UNSA, FO et CFDT**

## Vos contacts

**Vos Délégués Syndicaux** : Elisabeth Rivier, Olivier De Lannurien, Patrick Masgonty, Hannan Azeroual, Myriam Zerrouk, Samira Chench, Michael Levasseur, Michel Roubaud, Cyril Bauchais, Jérôme Marbouty, Adil Mounder, Corinne Bouhassoune, Yvonne Alonzo, Patrick Roger, Pierre Moulin, Laurent le Treust, Robert Amatu .

**Vos Délégués du personnel** : Olivier De Lannurien, Laurent Bourgeois, Gilles Pelletier, Jérôme Marbouty, Pascal Le Bars, Frédéric Bagardie, Hervé Remelhe, Françoise Menier.

**Vos représentants CE** : Elisabeth Rivier, Olivier De Lannurien, Robert Amatu.

## Vos liens

intranoo : <http://cgc.francetelecom.fr/>

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

blog : [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)

forum : <http://www.reagireensemble.org>

**Prochain CE le 24 février 2011**