



L'essentiel du CE DT IDF

CE DT IDF du 22 septembre 2011

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

Fonctionnement du CE

a) Présentation des budgets intermédiaires T2 2011 sur les ASC et AEP (Fonctionnement). Nous sommes dans la ligne budgétaire de l'année.

b) Subventions 2011 aux associations de retraités: difficultés d'avoir les chiffres réels des adhérents et des retraités de l'Île de France et en particulier ceux qui sont concernés par la DO IDF ; Tous les CE ayant des retraités ou des salariés adhérents à ces associations doivent participer au financement de ces organismes en sachant que la DO IDF représente 30% des effectifs.

Vote : 6 abstentions CGT et CFE-CGC/UNSA et 14 pour FO, SUD, CFTD

c) Subventions aux associations sportives et culturelles

Vote : 5 abstentions CGT et CFTD et 15 pour CFE-CGC/UNSA, SUD et FO

Information consultation déploiement projet PARC UAT

Il s'agit comme cela avait déjà été présenté en avril d'organiser les équipes UAT par rapport à des catégories d'appels de clients régionaux franciliens. L'UAT IDF prend la responsabilité des clients IdF et du pilotage qualité de la sous traitance (qui était géré avant nationalement). C'est un début de retour des responsabilités locales après l'échec du tout national imposé par l'ancienne direction générale Lombard-Wenes. Seuls les plateaux de productions sont concernés par cette réorganisation. Les équipes seront moins spécialisées, elles accueilleront les appels dits BIENVENUE internet soit **108 personnes sur 158** (nouveaux clients) sur Internet, VOIP et TV.

11000 appels mensuels sont attendus et 80% seront traités par nos collègues UAT et 20% par la sous traitance. Appels « Service Universel » dits SU seront aussi pris par l'UAT sur tout le parc IdF.

L'activité **USAGE** (SAV clients internet, TV, voip) sera donnée à la sous traitance à 80% ! Pour prendre le maximum d'appels « Bienvenue » en direct UAT. **Nous regrettons que la direction ne reminéralise pas la sous traitance : ce sont 150 emplois temps plein environ, 150 postes que nous avons supprimés ! La CFE-CGC/UNSA demande que ces postes reviennent dans l'entreprise !**

Les sites restent les mêmes (Brune, Fontenay, Montigny, Philippe Auguste, Viry).

Il y aura des groupes de traitement mixtes (bienvenue et usage) pour certains salariés afin qu'ils montent progressivement en compétence sur « Bienvenue ».

Les sous traitants auront les mêmes niveaux d'objectif que les équipes UAT (satisfaction client, réitération,...) Il n'y aura que 2 sous traitants sur les 6 actuels qui ne travailleront que sur l'IdF. Le poids de la sous traitance diminue régulièrement proportionnellement au flux (-10% en évitant les réitérations selon la direction : nous ne disposons pas de chiffres pour vérifier ce point et sommes toujours en attente de transparence. Les formations seront assurées sur 5 jours par groupe de 8 sur 10 semaines. Les experts métiers seront sur les plateaux pendant la phase d'apprentissage. Les managers et soutiens auront des formations spécifiques en amont.

Les transferts d'appels d'AC vers AT auront lieu en 2012, une présentation sera faite au prochain CE et dans les CHSCT.

La direction a fait appel à un cabinet d'expertise externe CSA afin d'étudier la prévention des éventuels risques psychosociaux de ce projet. Un point est fait au plus tard au bout de 4 semaines d'activité avec chacune des personnes, et un bilan au bout de 5 mois sera effectué. Un questionnaire sera proposé à tous les salariés par internet sur le serveur CSA ; les salariés auront la liberté de répondre.

Information mise en cohérence activités services clients entreprises avec les parcs clients

Il s'agit d'aligner l'organisation sur les périmètres des parcs définis sans modification des structures hiérarchiques, sans mobilités géographiques des personnels et sans modification de l'activité.

Les CSC restent rattachés aux AE. Les activités nationales restent mutualisées (Hébergement à Caen, pack surf wifi à Angers, Oléane VPN au CSE). Les 3 AE IdF travailleront toujours avec ARTE Paris (accueil clients segment milieu de marché). Les clients peuvent débordés vers ARTE des autres régions en cas d'indisponibilité. Sur Paris, il y a une équipe ARTE pour chacune des 3 AE IdF. Pour l'ADV standard, l'équipe de Paris la Villette continue à travailler pour les 3 AE et arrête de traiter les clients Pro et PME. Elle proposera un interlocuteur service client par AE ainsi qu'un reporting. Le pilotage complexe reste sur Poncelet et Anjou avec la même logique, ainsi que la facturation sur Poncelet et Guyancourt à l'AE DOF.

La mise en place se fera sur le T4/2011 et un point du déploiement sera fait dans le courant du 1^{er} trimestre 2012.

Information consultation Orientations générales Formation 2012

Il ya 5 grandes priorités présentées par la direction :

- Expérience clients
- Coaching numérique et cloud computing
- SI et processus pour améliorer le parcours client et une utilisation plus aidée du SI
- Responsabilité sociale d'entreprise : environnement, transfert de savoir faire, integration des nouveaux arrivants ,diversité
- Cune nouvelle culture managériale et solutions transverses en DO

Ces 5 priorités se font pour la direction pour soutenir :

- la qualité de service
- le développement de la valeur client et du très haut débit
- amélioration de la qualité de vie au travail (contrat social)

Les éléments nous ont été donnés tardivement, la commission demande un report du point.

Information rapport trimestriel de l'emploi T2/2011

Les effectifs en DO IdF sont de 9574 au mois de juin 11 en baisse de 2% environ du fait de la baisse des CDD : 160

Il ya 225 salariés en TPS sur 2010. Il reste 243 salariés en CFC. Il reste un peu moins de 200 CDITP en baisse de 10%. Seule la population des bandes E et F augmentent de 3 et 2%. L'âge moyen est de 47 ans. Sur le T2 il y a eu 36 départs vers les autres DT en province. Il ya eu 110 recrutements externes sur le 2eme trimestre avec un taux de féminisation toujours en baisse à 24%.

Nous sommes loin de l'égalité Hommes-Femmes.

Information consultation relocalisation boutique de Garges lès Gonesses vers Sarcelles Préfecture

Il s'agit de rejoindre le centre commercial Auchan de Sarcelles. La Direction nous assure :

- Une garantie de PVV sur 3 mois y compris pour les managers.
- Respect du 1^{er} choix pour tous les salariés.
- Le parking sera pris en charge par l'entreprise.

3 salariés acceptent d'aller sur Sarcelles. La nouvelle boutique aura 14 salariés ; son responsable sera en bande E. A priori elle serait reprise par un franchisé Mobistore.

Vote : pour 3 CFE-CGC/UNSA et CFDT, 5 contre CGT, 12 abstentions SUD et FO

Information consultation projet de fermeture de la boutique de Nanterre

C'est l'une des 47 boutiques de l'AD IdF Centre. Cette boutique emploie 6 salariés et un apprenti dont un délégué du personnel. La boutique fermera au 1^{er} octobre. Cette boutique est concurrencée par notre Boutique Orange dans le centre commercial de la Défense (cette boutique va être agrandie). Son activité commerciale est réduite au moins de 50% et pénalise les vendeurs avec de faibles PVV. Les salariés ne subiront pas un accroissement de plus de 15 mn de trajet dans leur nouvelle affectation (s'ils ont déjà plus de 30 mn de trajet). Tous les salariés ont vu leur 1^{er} choix accepté. La boutique ne sera pas fermée tant qu'il n'y a pas de repreneur, l'échéance devrait être pour la fin d'année. Cet engagement a été fait auprès du maire de Nanterre également.

Vote : 1 vote pour CFE-CGC/UNSA ; 4 abstentions FO et CFDT, 15 contre SUD et CGT

Information projet Jobs Map

Il s'agit d'un outil plus convivial qui donne plus de visibilité sur les offres d'emplois internes en les localisant géographiquement sur anoo.

Vos contacts

Vos Délégués Syndicaux : Amel Saidane, Laure Alcalá, Philippe Nicollet, Jérôme Agier, Karim Melbouci, Daniel Moysan, Elisabeth Rivier, Patrick Masgonty, Hannan Azeroual, Myriam Zerrouk, Samira Chench, Michael Levasseur, Jérôme Marbouty, Adil Mounder, Corinne Bouhassoune, Yvonne Alonzo, Bruno Guyon, Pierre Moulin, Robert Amatu, Laurent Bourgeois.

Vos Délégués du personnel : Laurent Bourgeois, Gilles Pelletier, Jérôme Marbouty, Pascal Le Bars, Hervé Remelhe,.

Vos représentants CE : Elisabeth Rivier, Robert Amatu.

Vos liens

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

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

blog : www.telecoms-media-pouvoir.net

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

Prochain CE le 27 octobre 2011