



# L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 19 Juillet 2012

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

## Fonctionnement du CE

### I) Accord de gestion CE-CCUES 2012.

**Vote : 11 pour (CGT, FO, CFDT), 0 contre, 9 abstentions (CFE-CGC, SUD)... l'accord est approuvé.**

\*RS SUD rappelle que la présidence de la commission ASC est toujours vacante, donc les signataires doivent prendre leurs responsabilités.

La CFE-CGC/UNSA avait proposé de prendre en charge cette commission indispensable aux salariés, mais face au refus des autres organisations syndicales de travailler ensemble, nous n'avons pas pu mettre en place notre politique.

### II) Bilan AEP-ASC T2 2012

\*Report du point au prochain CE en présence du trésorier.

### III) Expertise des Comptes

- Mise au vote d'une résolution pour le mandatement d'un cabinet d'expertise :

« Les élus du CE réunis le jeudi 19 juillet 2012 en séance ordinaire du Comité d'Etablissement de la Direction Orange Île de France mandament le cabinet APEX pour procéder à l'analyse annuelle des comptes 2011 et perspectives 2012 sur le périmètre social de la DO conformément à l'article L 2325-35 du code du travail »

**Vote : 20 pour, 0 contre, 0 abstention... La résolution est approuvée à l'unanimité.**

La direction se réserve le droit de contester par la voie juridique...

Pourtant cette expertise vise à qualifier l'état financier de notre activité économique pour prendre en charge d'éventuelles actions préventives sur l'emploi en DO IdF. En ces temps difficiles, tant en termes de situation économique, que de concurrence agressive avec l'arrivée de Free mobile, la CFE-CGC/UNSA comme l'ensemble des élus du CE réclame les moyens de maintenir la pérennité de nos activités et de nos emplois.

- Éléments d'analyse.

Dans le cadre de la résolution votée ce jour par les élus du CE concernant l'examen des comptes, l'expert aura plus particulièrement pour mission d'analyser :

- Les aspects marketing et commerciaux.
- Les aspects opérationnels.
- Aspects spécifiques.
- Aspects RH.

Dans le cadre de cette analyse les commissions du comité d'établissement concernées par le périmètre de l'expertise seront régulièrement informées de l'évolution du dossier et associées aux travaux du cabinet.

**Vote : 20 pour, 0 contre, 0 abstention... Approuvée à l'unanimité.**

## Information sur le projet ECA (Expertise Conseil et Accompagnement) de la Relation Client Grand Public

Le projet ECA de la Relation Client Grand Public s'inscrit en levier naturel d'accompagnement des ambitions d'Orange France en termes d'excellence de la relation client.

Il a vocation à contribuer à la conquête du leadership dans l'expérience client pour réussir à renouer avec la croissance, c'est-à-dire :

- D'une part en faisant de la qualité de service notre priorité n°1.
- D'autre part en focalisant notre relation client sur la fidélisation.

En apportant une vision neutre et objective du savoir faire des équipes conseillers ou vendeurs, internes ou externes, l'ECA permet aux entités de s'enrichir des bonnes pratiques, de dégager des actions locales ou nationales (ex : formation, modification de process) et de conserver une dynamique de progrès constante vers le service et l'excellence de la relation client.

Le projet va consister à auditer les prestataires partenaires des domaines pour garantir le bon usage des processus, procédures et modes opératoires qui assurent l'efficacité structurelle dans le traitement des demandes clients.

La réalisation des audits permet de préconiser des recommandations par site et de déclencher la mise en œuvre de plans d'actions d'amélioration par le prestataire concerné.

**Pour la CFE-CGC/UNSA ces postes sont intéressants et très utiles ; Mais nous alertons la direction sur le manque de reconnaissance en les laissant en bande Dbis au lieu de E à minima. De plus, la direction nous dit que les experts auront le statut de CEA pour ne pas à avoir à prendre en compte les dépassements d'horaires liées aux missions en province et à l'étranger !! Les experts seront 3 semaines sur 4 en dehors de leur résidence. Nous ne pouvons accepter ce genre de réponse et veilleront à la prise en compte des heures de travail liée aux trajets et dépassements d'horaires !**

## Information consultation sur le bilan formation 2011

Les actions de formation mises en œuvre en 2011 ont accompagné les évolutions technologiques et les évolutions des métiers et permis l'acquisition de nouvelles compétences.

La transmission des savoirs et des compétences entre génération est encouragée et valorisée au sein des unités.

Le bilan se caractérise par une articulation plus soutenue entre formation et gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Pour les nouveaux arrivants, des actions de formation significatives sont mises en œuvre.

Pour les salariés, les écoles métiers développent les compétences nécessaires pour la maîtrise des postes, anticipent les compétences de demain et proposent des offres de formation adaptées à l'évolution des métiers et aux évolutions technologiques.

Des certifications et VAE sont développées afin de faire reconnaître les compétences acquises par l'expérience, de plus Orange Campus accompagne les managers et développe des modules de formation visant à une meilleure prise en compte de la dimension humaine au sein des équipes.

### Les faits marquants de l'année 2011

**- 9 salariés sur 10 ont été formés soit un taux d'accès à la formation de 91%.**

Moyenne heures formation par salarié est de **36h33**

**Soit moins 27 minutes par salarié en 2011** par rapport à 2010.

**- Pour l'année 2011 il y a 17 000 heures de moins pour 33 salariés en plus.**

**Heures formation 2010 = 405272, Heures formation 2011 = 388441 soit - 16 831 heures.**

Effectif actif CDI au 31 décembre : 9947 en 2010 et 9980 en 2011 **soit + 33 personnes.**

Cette année, sur le total des heures dispensées.

75% sont sur la catégorie de formation I.

• Actions d'adaptation au poste de travail – Évolution de l'emploi et au maintien dans l'emploi.

25% sont sur la catégorie de formation II.

• Actions de développement des compétences.

### Les formations de la catégorie I :

En 2010, 6678 salariés formés.

En 2011, 8907 salariés formés.

Soit 292956 heures pour 8907 salariés

⇒ **Cela représente une moyenne de 33 heures par salarié sur l'année 2011.**

### Les formations de la catégorie II :

Il est signalé une augmentation du poids des formations **développement des compétences.**

En 2010, 3273 salariés formés soit 30% de l'effectif

En 2011, 4882 salariés formés soit 45% de l'effectif

Soit 95485 heures pour 4882 salariés.

⇒ **Cela représente une moyenne de 19 heures par salariés sur l'année 2011.**

⇒

**- Un baromètre social de la formation** a été lancé au S1 2012 au niveau national.

25 000 collaborateurs ont été sollicités en ligne pour répondre à ce questionnaire.

La même opération sera réalisée au 2<sup>ème</sup> semestre.

**La CFE-CGC/UNSA rappelle à la direction que 80 salariés ont vu leur DIF refusés sans prendre en compte si leur quota d'heures de formation est au plafond ! Si tel est le cas, le salarié est doublement perdant car il ne pourra pas cumuler les 20 heures additionnelles incriminées l'année suivante. Nous réclamons un recensement des salariés pénalisés parmi les 80 et une vision du nombre de salariés de la DO IdF déjà au plafond afin que des mesures soient prises en 2012 pour leur garantir un DIF. La direction nous dit ne pas disposer de ces éléments et essaye de les obtenir. N'hésitez pas à alerter vos correspondants locaux CFE-CGC/UNSA.**

**Vote : 0 pour, 11 contre (2 CGT, 6 SUD, 3 FO), 8 abstentions (2 CFE-CGC/UNSA, 6 CFTD) Avis rendu est négatif**

## Information sur le dispositif recommandation de la DRH Groupe

Il s'agit pour les salariés de recommander via un Parrain des candidats en proposant leur CV via un dispositif simple sur l'intranet et sont informés de la suite donnée à leur candidature.

A compétences égales, certains apprentis peuvent bénéficier d'une priorité à l'embauche, dans le cadre de la politique de recrutement externe.

Les postes sont publiés sur ORANGEJOB et les candidatures sont gérées par l'agence de recrutement.

### **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

Daniel BERNARD-CHARLOTTE : 06 32 96 80 98

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables, ainsi que toutes les nouvelles de la DO Ile 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 & actionnariat 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.uns.ft.orange>



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

**Prochain CE 30 Août 2012**