



L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 20 Juin 2012

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

Fonctionnement du CE

a) Validation du projet d'organisation et de fonctionnement de la Commission Logement du CE.

Vote : 21 pour, 0 contre, 0 abstention...approuvé à l'unanimité

b) Prêts études 2012

La CFE-CGC/UNSA s'abstient sur ce sujet car on arrive à négocier des prêts plus avantageux en direct avec sa banque.

Vote : 15 pour (CGT, CFDT, SUD), 0 contre, 6 abstentions (FO et CFE-CGC)

c) Billetterie Accrobranche 2012

Vote : 21 pour, 0 contre, 0 abstention...approuvé à l'unanimité

Information consultation sur le rapport « Perspectives Emploi et Compétences 2012 – 2014 »

Conformément à l'engagement figurant dans l'accord GPEC du 31 mars 2011, le rapport « Perspective Emploi et Compétences » (PEC) a vocation à donner de la visibilité sur les tendances d'évolution des métiers à 3 ans et démographiques à 5 ans, tant au niveau qualitatif que quantitatif.

Le contexte de cette GPEC se caractérise par de fortes incertitudes liées notamment à :

? L'évolution du modèle économique dans le secteur des télécoms : les revenus tirés des réseaux fixes stagnent voire baissent (pour orange, diminution des accès RTC que ne compense pas la croissance désormais faible du haut débit). Le très haut débit qui nécessite beaucoup d'investissements est pour Orange une opportunité de reconquête mais ne génère pas encore des revenus par accès suffisants.

Le marché du mobile a une croissance faible en nombre d'accès et les revenus subissent la pression concurrentielle. Les revenus de la data se substituent progressivement à ceux de la voix, sans parvenir pour l'instant à les compenser.

? L'amélioration de la qualité de service et l'automatisation de nombreux contacts réduisent le volume d'activités sur les réseaux cuivre et mobiles.

? L'arrivée d'un nouvel entrant (Free) sur le secteur des mobiles.

? L'évolution des ressources liées aux régimes retraites.

Les priorités de la DO IDF sont dans ce contexte :

? Prendre le leadership sur la qualité de service

? Développer la valeur de nos bases clients et notre performance globale

? Améliorer la qualité de vie au travail de nos salariés en incarnant notre contrat social

En complément, deux informations de la part de la direction : 240 recrutements sur la DO pour 2012 et d'ici la fin de l'année un point sur la sous-traitance sera présenté.

Concernant PARC, la direction annonce une légère baisse de la sous-traitance avec une ré-internalisation qui passe de 24% à 29%, à cet égard la Direction s'engage à communiquer les chiffres au fil de l'eau.

Suite à l'intervention de la CFE-CGC/UNSA, la Direction refuse de représenter ce point à un CE ultérieur malgré des perspectives d'emplois peu lisibles, elle se met en porte à faux de l'article 2.1.2 de l'accord GPEC qui demande une présentation de la déclinaison de la stratégie et le maintien de l'emploi sur les bases de 2009...

Vote : 4 pour (CFDT), 17 contre (CFE-CGC, CGT, SUD, FO), 0 abstention.

Avis rendu négatif.

Information consultation sur le projet de fermeture de la boutique Luxembourg de l'AD Ile de France Centre

Lors du CE du 24 Mai la direction nous informait sur la politique d'implantation et de fermeture des boutiques de l'AD Ile de France Centre.

La boutique du Luxembourg est l'une des 3 boutiques de l'AD Ile de France Centre concerné par ce projet de fermeture.

Le loyer pratiqué actuellement étant inférieur à ceux d'autres enseignes à proximité, principalement du prêt à porter, le bailleur, qui est en droit de demander une augmentation, a décidé une **augmentation de loyer proche de 280 %** (1200 €/le M2)

Une expertise diligentée auprès d'un cabinet externe a confirmé que la valeur locative réelle du local correspond au loyer actuellement payé et est très proche de la moyenne constatée du marché

En réponse, le bailleur a délivré un congé pur et simple avec offre d'indemnité d'éviction sans qu'aucun recours légal ne puisse être engagé.

La procédure est en cours afin de déterminer le montant de cette indemnité.

L'entreprise n'étant pas dans l'obligation d'attendre la décision quant au montant de l'indemnité d'éviction, **la fermeture définitive de la boutique au public interviendra au 1er août 2012.**

La boutique du Luxembourg emploie 9 salariés. Chaque salarié concerné pourra conserver son activité dans une autre boutique de l'AD en fonction des postes disponibles.

Pour les salariés souhaitant effectuer une mobilité sur une autre activité et/ou entité, ils pourront bénéficier -s'ils le souhaitent - d'un entretien d'évolution professionnelle avec un conseiller d'Orange Avenirs. Dans ce cadre, chaque collaborateur se verra proposer trois postes disponibles sur le bassin d'emploi.

La stratégie de la Direction est incompréhensible, elle privilégie les boutiques partenaires à défaut de nos boutiques internes malgré son discours de mettre en avant la proximité.

Ces boutiques (Photo service, Photo station) dans le giron de FT sont-elles partenaires ou concurrentes ?

Une boutique partenaire photo service, photo station coûtant 30 % moins cher qu'une boutique FT, ceci expliquant peut être cela....

La Direction précise qu'il n'y a pas de concurrence interne entre les différentes boutiques. Pour autant, il y a une logique à limiter les doublons sur le même secteur qui a pour nom « Rationalisation ».

Pour autant aucun élément dans le dossier proposé en info-consultation aux élu-es ne prouve que l'élément du prix élevé du bail annoncé par la direction soit la raison de cette fermeture.

Suite à l'avis rendu par le CHSCT AD Ile de France Centre du 19 Juin qui est défavorable, nous ne pouvons donc pas voter pour la fermeture d'une agence qui supprime un accès et une implantation FT, surtout lorsqu'il n'y a pas une relocalisation derrière.

Nous attendons surtout de voir ce qu'il se passera pour les salariés, afin être sûr que la volonté qui a été exprimée soit bien suivie d'effets. Nous nous abstenons donc sur ce dossier

Vote : 0 pour, 19 contre (CGT SUD CFDT FO), 2 abstentions (CFE-CGC/UNSA)

Avis rendu est négatif

Information consultation sur le rapport annuel sur la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes pour l'année 2011

La CFE-CGC/UNSA rappelle en préambule, la décision du TGI de Paris du 27 mars 2012 qui a enjoint la société France Télécom à transmettre au comité d'établissement VMF un rapport sur la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes pour l'année 2010 comportant, s'agissant de la rémunération, une ventilation selon les statuts de fonctionnaires ou de salariés. Il s'agit là d'une revendication, que nous réitérons à ce CE et que nous souhaiterions étendre au-delà du seul cadre des rémunérations dans le cadre de l'égalité H/F. Les fonctionnaires représentent encore 60% de la population travaillant dans cette entreprise et dans aucun bilan, ils n'apparaissent.

Suite à notre intervention et à celle de la CGT, la direction s'engage à fournir les éléments de rémunérations des hommes/femmes (ACO-AFO) lors des prochains rapports annuels, elle intégrera également les indicateurs légaux qui étaient auparavant des indicateurs conventionnels.

→ Effectifs

Nous n'avons pas de visibilité sur la répartition des effectifs par domaine d'emploi.

→ Congés

Nous notons un grand nombre de congés pris au titre du CET toutes durées confondues. Cet élément ne figurait pas en 2011 ; Seul était indiqué le nombre de congés pour les CET supérieur à 6 mois. Nous demandons que cet élément apparaisse dorénavant. Cela pourrait donner une indication sur le climat social. Nous demandons également avoir pour le nombre de congés pris au titre du CET par entité.

→ Recrutements

Nous notons une hausse des recrutements en CDI est en hausse et une baisse du recrutement des CDD, mais cela ne compense pas la perte des emplois et le départ des derniers CFC.

Donc, malgré la plan "conquêtes 2015" et le recrutement triennal de 10 000 salariés au niveau national, on se situe donc bien dans une perspective de baisse et de déclin de l'emploi au sein de FT.

→ Départs

Nous notons une baisse des démissions et des départs volontaires par rupture conventionnelle, mais à contrario, une hausse de 43% des licenciements par rapport à 2011 ;

→ Les promotions

Point positif : hausse de 21%, il serait bien que l'on puisse avoir la répartition par entités, pour regarder si les promotions comme cela se dit ne sont pas uniquement données au domaine commercial.

Le rapport annuel ne fait pas référence à l'indicateur portant sur la durée moyenne entre deux promotions des femmes. La Direction informe le CE que cet indicateur sera désormais inclus dans le prochain rapport annuel pour l'année 2012.

→ Rémunérations

Par rapport à 2011, il serait intéressant de regarder précisément pourquoi et dans quel domaine, il y a des recrutements en hausse pour des salaires brut mensuel inférieur à 1850€.

Il est étonnant également que toutes les rémunérations mensuelles moyennes sont en hausse sauf celle des femmes cadre supérieur.

→ Formations

Baisse de plus de 50% sur les formations pour le niveau A, baisse également pour les niveaux D, F et G.

Pour la CFE-CGC/UNSA, l'égalité professionnelle et la mixité sont des facteurs de cohésion sociale et de créativité dans le monde de l'entreprise. La mise en place d'une plus grande volonté de la part de l'entreprise de tendre vers la mixité dans tous les métiers et tous les niveaux de rémunération serait demain un puissant facteur de conquête et de fidélisation de nouveaux salariés.

La CFE-CGC/UNSA déplore le manque d'ambition et créativité de l'entreprise pour faire évoluer le taux global de mixité, actuellement figé autour de 36% pour les femmes.

La direction s'engage à fournir des informations complémentaires à ce rapport selon les souhaits des élu-es, malgré cela comme à son habitude, elle ne répond que partiellement à nos différentes interrogations. De plus l'information transmise au sein du rapport n'est pas, à notre avis, suffisamment précise et complète. C'est pourquoi nous voterons contre ce rapport.

**Vote : 0 pour, 17 contres (CGC, CGT, FO, SUD), 4 abstentions (CFDT),
Le vote est négatif.**

Information sur le projet de mise en place de la Hot Line salarié DO IdF

La Hot Line salarié se veut un circuit plus rapide pour traiter nos problèmes (demandes) ou ceux de nos proches, le process restant à l'identique du circuit actuel. La Hot Line salarié ne se veut pas un circuit parallèle au circuit anti-ville existant.

La Hot Line salarié sera progressivement étendu au quatrième trimestre aux salariés du CE de DO IdF soit environ 10 000 salariés puis dès début 2013, au 33 000 salariés du bassin d'emploi de l'IdF.

Le client est topé Vrille à partir de 6 appels pour une même demande.

Les salariés des unités concernés par cette Hot Line salarié ont les compétences et ont déjà un droit accès/habilitation aux réseaux anti vrille.

La direction nous annonce une tolérance par rapport aux pré-requis (2 réclamations). Elle précise que le numéro vert n'est pas un canal de substitution au canal initial (3900/700/1014), pour autant une souplesse est permise mais à petite dose.

La CFE-CGC/UNSA demande à la Direction qu'une offre salarié complémentaire, autres que le forfait salarié en unité téléphonique serait également appréciée par les salariés.

Information sur le rapport d'activité du T1 2012

De façon générale, l'IDF arbore des résultats et un parc en baisse dus à l'arrivée du 4° opérateur, mais nettement moins importants que nous aurions pu le craindre, et globalement résiste plutôt bien.

? Le parc Mobile décroît de 185 000 clients depuis le 01/01/2012, une diminution beaucoup plus marquée sur notre territoire à -7,3% contre -3,6% au national. SOSH semble bien adapté au marché Francilien pour face à l'offre Free mobile en limitant la perte de clients et en maintenant notre dynamisme. La contribution du canal « On Line » s'élevait en février sur l'IDF à 36,43%.

? Le parc internet HD est en réduction depuis janvier pour finir en mars à 1 275 000 clients, mais avec une faible tendance à la reprise sur avril. De plus, la DO IDF à l'inverse des autres DO présente sur 12 mois glissant une évolution en croissance de son parc. Cet élément positif est d'autant plus significatif et encourageant que la région Ile de France a toujours été la plus attaquée par la concurrence.

? Le parc OPEN continue de croître mais à un rythme moindre que la tendance nationale surtout à cause du poids des résiliations et des migrations sur notre DO.

? Côté Fibre, les ventes dont les AD sont les plus forts contributeurs, se maintiennent mais n'atteignent toujours pas les objectifs malgré les animations engagées sur le trimestre (Publicité sur smart et taxi dans Paris). Le nombre de raccordements clients n'est pas à la hauteur de nos espérances.

La Commission Économie et Évolution des marchés du CE demande à ce qu'un historique lui soit présenté afin de pouvoir analyser plus finement la réalité, les difficultés et les potentialités de ce marché.

En effet, malgré une présentation très enrichissante de la direction commerciale, la commission déplore le manque d'information concernant la politique marketing et les objectifs 2012 sur les 2 priorités de la DO IDF : OPEN et la Fibre.

? Sur les AD, on constate des flux clients qui ré-augmentent légèrement sur Mars, mais qui sur le trimestre restent nettement inférieurs, de 8,4% par rapport à 2011. Cette fois-ci encore c'est l'ADPP qui porte la baisse la plus importante des flux à 12,8%.

? En AVSC, le nombre d'appels présentés continue de chuter avec -18,11% par rapport au T1 2011 (-16,43 AVSC IFSE, -20,50 AVSC OF). La comparaison avec les exercices antérieurs reste néanmoins cruelle avec une baisse des appels de près de 54% entre le T1 2009 et le T1 2012, et ceci malgré une reprise des appels par rapport au T4 2011.

? Au CCOS Paris, le volume d'appel est en retrait par rapport au T1 2011 de -13%, ce qui est également le cas pour le CCO IDF. La satisfaction client s'améliore sur ces 2 centres d'appels malgré un taux de réitération supérieur à l'objectif et une performance en demi-teinte. Concernant le CCO IDF il faut noter l'impact important des clients partis vers Free en laissant des créances que les conseillers n'arrivent pas à recouvrer. Une action nationale va être lancée pour transférer ces ex-mauvais clients directement au contentieux.

? L'UAT réalise un excellent trimestre sur les placements, bien au dessus des objectifs. Concernant la prise d'appels, la performance est également plutôt bonne avec un traitement des appels à 108% et un taux d'engagement proche de l'objectif à 99%

? Les UIs dans leur ensemble présentent des résultats en dessous des objectifs mais avec une trajectoire positive et une tendance à l'amélioration.

? Sur le secteur Entreprise la commission a encore rappelé à la direction de la DO IdF ses obligations sur la présentation de ces résultats, en tant que responsable du périmètre social.

? Concernant le CSE, nous manquons donc, toujours cruellement d'information sur cette entité, ces indicateurs et leur pertinence d'autant que nous observons un effet yoyo sur certains résultats.

? L'UIA présente des résultats mitigés avec un taux d'heures produites sur heures vendues conforme à l'objectif et un taux de mise en service (TIRE) à 104%, mais un nombre de signalisations réseaux en augmentation ainsi qu'un taux de performance collective supérieur au budget.

Au niveau national, France Télécom a perdu 615 000 clients dans le mobile au premier trimestre, conséquence directe de l'arrivée du 4° opérateur. Même si la situation semble toutefois se stabiliser, l'impact de Free est pourtant bien visible au travers des comptes. Le chiffre d'affaires du groupe a en effet reculé de 1,8% à 10,92 milliards d'euros, et sur la France c'est une baisse de -4% qui est enregistrée. Seul avantage, le contrat d'itinérance signé entre les deux opérateurs permet de compenser partiellement cette baisse du CA. France Télécom estime en effet, que cet accord devrait dépasser le milliard d'euros sur 3 ans au lieu des 6 ans annoncés.

La CFE-CGC/UNSA déplore que depuis le rattachement à DEF des entités AE, UIA et CSE, nous n'avons plus d'état lisible sur l'activité de ces entités. Nous demandons lors des CE où sont évoqués les résultats trimestriels, un représentant de DEF sur la DO IDF soit présent.

Information sur les évolutions de l'Environnement Technique (EVT) des unités d'Intervention Ile de France Est et Sud

La CGT, suivi par FO & SUD demande à ce que ce point soit requalifié en info/consultation – refus du président. Les élu-es CGT quittent la séance (à 17H55) conformément au règlement intérieur. Le point est ouvert.

Sur les 206 sites environnement techniques de l'IdF Est, 7 sites de classe 4 sont concernés par un transfert de l'UI IFSE vers l'UI IDF Sud et concerne 1 salarié.

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

Activités Sociales et Culturelles des CE
www.lemelleurdesce.com

nos lettres :

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionnariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-uns-ft-orange.org

nos blogs :

- www.telecoms-media-pouvoir.net
- www.adeas-ftgroup.org



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



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

Prochain CE 19 Juillet 2012