



L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 29 Mars 2012

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

Information consultation sur le projet d'accord expérimentation PVV sur le marché Grand Public à la DO IdF

La DO Ile de France souhaite lancer une expérimentation pour une nouvelle Part Variable pour les vendeurs Grand Public. L'objectif de cette expérimentation est de mettre en œuvre une nouvelle PVV plus cohérente entre les différents métiers de la vente (Agence Distribution, plateaux en AVSC et CCO) et entre les conseillers, les vendeurs et les managers.

Plus équitable (du point de vue de la Direction), elle devrait permettre d'améliorer le niveau de stress. Pour les managers, il s'agit d'augmenter la solidarité dans l'équipe pour une réussite collective. Cette nouvelle PVV doit leur donner davantage la main.

La durée de l'expérimentation est de 3 mois, du 1er avril au 30 juin 2012. Les salariés concernés par cette expérimentation sont les conseillers clients (y compris les apprentis et CDD), les responsables des boutiques et les adjoints, les responsables d'équipes et les n+2.

Il avait été convenu lors des précédents CE et réunions sur l'expérimentation de la nouvelle PVV, que le taux de pérennité ne prendrait pas en compte les bouquets TV et les options internet qui sont sans engagements.

La raison était que ces offres font très souvent l'objet de promotions, qui ont pour but de faire essayer l'offre aux clients, en sachant qu'ensuite la plupart d'entre eux ne les gardera pas.

Or, lors du CHSCT de l'AD IDF CENTRE du 13 mars 2011, il nous a été informé que le KPI 3 qui comprend les bouquets TV et les options internet serait pris en compte dans le taux de pérennité.

La direction nous informe qu'elle a changé d'avis pour plusieurs raisons :

- C'est techniquement très compliqué de sortir les bouquets et options du taux de pérennité.

- Beaucoup de clients sont très mécontents car ils possèdent des options sans le savoir.

Certains vendeurs placent des options sans le dire au client.

- Le taux de pérennité sur les options est de 4 mois.

- L'intégration du KPI 3 a été prise en compte dans le taux de pérennité. Le seuil du taux de pérennité est donc supérieur à ce qu'il serait sans le KPI 3.

Par ailleurs, nous sommes informés par la direction que l'expérimentation commencera le lundi 2 avril 2012 alors que selon l'accord, elle devait commencer le 1^{er} avril 2012, soit un dimanche.

La boutique des Champs-Élysées ouvre le dimanche et à ce jour la valo n'est toujours pas connue.

VOTE

Pour : 4 CFDT, Contre : 13 SUD, CGT et CFE-CGC/UNSA, Abstention : 4 FO

Information consultation sur les projets :

- de géographisation et accroissement des activités OPEN AVSC IFSE

- sur le projet d'accroissement des activités du parc Fibre à l'AVSC Ouest Francilien - - sur le projet de création de parcs sur l'assistance commerciale home Ile de France

Présentation par la commission de suivi de la DO IDF des projets :

PARC sur l'assistance commerciale home, organisation de l'AVSC OF pour accompagner la croissance du parc fibre, « géographisation » et accroissement des activités OPEN AVSC IFSE.

Ces trois projets ont été présentés pour la première fois en information au CE de la DO IDF, le 16 février 2012, les élus soucieux d'en bien comprendre les enjeux ont demandé qu'une commission de suivi soit mise en place. La commission de suivi qui comprend les membres des commissions Emploi et Métiers et Emploi et Formation du CE, a été renforcée par des experts AVSC désignés par les organisations syndicales

Ces trois projets (on pourrait dire que c'est le même projet décliné en trois parties) ne concernent que le marché grand public, ils participent d'un même objectif pour la Direction, repenser le travail dans les AVSC (il y en a deux à la DO IDF) afin que celui ci soit plus efficace, en partant essentiellement de deux constatations :

Le marché est mature, les clients sont maintenant équipés (parfois sur équipés) en produits télécoms, la concurrence est importante (encore accrue par l'arrivée de Free mobiles), d'où la décision de changer de stratégie, en passant d'une pratique de la vente au plus vite, à une volonté de faire jouer au personnel de FT/Orange un rôle de coach numérique, de miser sur la qualité des produits et services, et d'ainsi fidéliser les clients (Orange satisfait quand vous l'êtes).

L'activité home décroît, le nombre de clients devrait passer, à l'AVSC OF de 658 000 fin 2011 à 582 000 fin 2012, et de 1 117 000 fin 2011 à 1 054 000 fin 2012 à l'AVSC IFSE. Le nombre d'appels client diminue encore plus (ce serait dû à une efficacité accrue dans

les processus, la recherche systématique des raisons des dysfonctionnements pour les supprimer etc.), le taux de contacts client est lui aussi, logiquement, en baisse.

Une partie de la chute du nombre de clients home est compensée par le gros succès, depuis son démarrage mi août 2010, de l'offre OPEN ADSL (elle comprend 4 univers : TV, ADSL, voix sur IP, mobile), celle ci n'est gérée en IDF que par l'AVSC IFSE, et devrait voir progresser le nombre de ses clients de 150 000 fin 2011 à 250 000 fin 2012.

OPEN fibre, également gérée par l'AVSC IFSE, elle sur le plan national (il y a encore trop peu de demandes), devrait voir le nombre de ses clients augmenter de 6 700 fin 2011 à 47 000 fin 2012 (dont 25 000 en IDF).

Une première observation, à la lecture de ces trois projets, nous saute aux yeux, l'évolution des effectifs de l'activité home vers OPEN ou la fibre, n'est justifiée que par des estimations d'évolutions du nombre de clients en 2012. Certes nous raisonnons sur des activités qui n'ont pas beaucoup d'histoire, OPEN n'existe que depuis un an et demi, et la décision de geler les raccordements d'immeubles, mi 2009, a eu pour conséquence (quand la reprise a été décidée) un réel démarrage de la vente de la fibre seulement en 2011, il n'en demeure pas moins, l'estimation erronée des flux Bienvenue à l'UAT IDF au premier semestre 2012 l'illustre bien, qu'on ne peut pas faire confiance à une estimation.

Nous pouvons faire une deuxième observation, en constatant qu'il y a des éléments dans les intentions énoncées dans le projet PARC, qui nous paraissent aller dans le bon sens : être attentif à la formation et donner plus d'autonomie au salarié, favoriser la solidarité et le travail d'équipe, développer les relations transverses avec les autres intervenants dans le parcours client (elles peuvent apporter un vrai plus si elles sont sérieusement organisées), rechercher une bonne qualité de service pour le client (le travail bien fait est une des préoccupations majeures de la plupart des salariés à FT, le rapport Technologia nous le dit bien).

Information consultation sur la proposition en réponse à celle du CE sur le point suivant : Propositions d'emploi pour les salariés Clic to call internet de l'AVSC ISE à Vaux le Pénil

L'objectif initial du projet est de répondre à la problématique de la diminution constante des effectifs du plateau Clic to call de Vaux. La taille du service n'est pas un élément suffisant pour justifier une fermeture, mais l'impact de la taille sur le fonctionnement l'est. Une seule équipe avec un seul manager sur une ouverture de service du lundi au samedi de 8h à 20h (19h le samedi) pose le problème de la présence du manager, des présences minimales sur certaines plages horaires, de la difficulté à assurer des formations, de la difficulté à maintenir au quotidien une dynamique commerciale.

Une contre proposition a été présentée au CE de février 2012 par les organisations syndicales.

L'AVSC IFSE a étudié cette contre-proposition pour maintenir une activité du domaine Vente sur le site actuel du 1014 de Vaux-le-Pénil. L'AVSC ISE pourrait maintenir une activité commerciale sur Vaux si les 4 conditions suivantes sont remplies:

- **S'orienter vers une activité Open dès que possible,**
- **Geler les mobilités pendant 2 ans des salariés actuellement sur l'activité 1014 de Vaux, sauf circonstances personnelles exceptionnelles,**
- **Faire converger les horaires des conseillers,**
- **Regrouper les activités « abonnement social » et activité commerciale,**

Il a été proposé au vote du CE de la DO cette nouvelle proposition qui permet d'amender le projet initial pour répondre favorablement à la contre-proposition du CE.

Vote du CE : 21 pour à l'unanimité.

Suite avis favorable par le CE, la contre proposition est mise en œuvre après avis définitif du CHSCT.

Information sur le bilan Alternance 2010

Ce bilan aurait dû être présenté au CE fin 2011, il ne l'a pas été en raison des contretemps provoqués, par les élections professionnelles (CE, DP etc.).

Les deux motifs principaux du recours aux alternants sont :

- une volonté d'assumer une responsabilité sociale d'entreprise, en permettant au jeune de s'orienter, d'être accompagné et de découvrir la réalité d'un métier.
- de rechercher des candidats potentiels pour répondre aux besoins de recrutements externes.

Il y a fin 2010, 742 contrats en insertion professionnelle (il y en avait 740 fin 2009), 696 apprentis et 46 contrats de professionnalisation.

La taxe d'apprentissage est un impôt versé par l'intermédiaire d'un Organisme Collecteur de la Taxe d'Apprentissage (OCTA). L'assiette de cette taxe est la masse salariale (base brute de la sécurité sociale). La DO a payé 1 621 819 € (0,5% de la masse salariale) en 2010, dont 153 100 € au titre du handicap (versés à des CFA, associations etc.)

Les apprentis.

70,7 % des apprentis travaillent au domaine de métiers Client, 18,4% au domaine de métiers Technique Réseaux, 8,9 % à Gestion Support.

La durée du contrat peut varier de 1 à 3 ans (elle peut être portée à 4 ans pour les travailleurs handicapés)

Les contrats de professionnalisation.

Ils relèvent de la formation continue et sont peu nombreux à la DO.

La durée moyenne du contrat de professionnalisation est de 6 ou 12 mois (elle peut être de 24 mois dans certains cas), le contrat peut être renouvelé une fois en cas d'échec aux épreuves correspondant à la qualification recherchée.

Même si l'essentiel de l'effectif, dans notre CE, a entre 18 et 25 ans, on trouve des salariés plus âgés dont un de 39 ans (le contrat de professionnalisation s'adresse aussi aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus).

Le taux de féminisation est très faible 23,9 %.

Information sur le projet adaptation du modèle de vente en Agences Entreprises

En préambule, La CFE-CGC/UNSA est d'accord sur les conclusions du modèle MEF: modèle aujourd'hui obsolète, qui met en concurrence les vips et les Vop sur des offres de convergence et qui permet une PVV inadaptée qui discrimine les VOP.

?Les effectifs sont en baisse dans les 3 AE et de façon plus importante sur l'AE Paris. Cette baisse est due à des mobilités en cours. Le turn Over dans les AE est très important, d'environ 15 à 20% par an.

?Une problématique se pose sur la correspondance Postes et Bande. En effet, les recrutements en AE sont aujourd'hui essentiellement en bande E. Il y aura certainement une impossibilité à ce que toutes les bandes E soient positionnées sur un poste en E. **Nous avons demandé que compte-tenu du churn important une priorité soit donnée aux vendeurs en bande E pour les positionner sur les postes correspondants.**

?Le nouveau poste de RCT qui peut avoir une dimension vente et managériale. **Dans les 3 AE d'IDF, le poste de RCT n'aura pas de dimension managériale.**

?Un effort sera fait nous dit la Direction pour que les vendeurs aient des portefeuilles en rapport avec le positionnement géographiquement du domicile et du site de rattachement. Ceci afin de limiter le risque routier et la perte de temps dans les transports. Par ailleurs, **nous devons rester vigilants sur l'équité entre les portefeuilles (potentiel).**

?Certaines offres seront taguées « simple » ou « complexe » avec pour conséquence le traitement des offres par l'IC ou par l'ICS. Un e des inquiétudes des vendeurs est le risque de concurrence au sein de l'équipe. **Les offres devront être taguées dès le départ par le marketing comme étant simple ou complexes. Par ailleurs, le rôle du manager sera très important pour gérer au sein de son équipe des vendeurs avec des intérêts et des Pay Plan différents.**

?Un point essentiel a été redit : **ce sont les vendeurs qui donnent leurs souhaits.** Ceux-ci seront étudiés par le manager qui fera en réponse des propositions. Le manager pourra accompagner le collaborateur dans ses choix sur la base d'arguments objectifs et factuels. **La CFE-CGC/UNSA a redit qu'elle sera très attentive à l'objectivité du management.**

?**Une commission de recours fonctionnera pour tous les personnes qui sont en désaccord sur leur affectation. Le manager et le salarié auront la possibilité de présenter leurs arguments individuellement à la commission de recours locale. Le vendeur aura la possibilité de se faire accompagner par le représentant du personnel de son choix. Dans le cas où la commission de recours locale ne trouve pas de solution, une commission de recours nationale existe au niveau de DEF.**

?Dans le cas d'un personne qui souhaiterait sortir de la vente, une proposition « sérieuse » d'un autre poste dans le groupe et dans son bassin de vie doit être impérativement faite à tout acteur de l'ancien modèle, dans le respect et l'application des accords signés et pas seulement des décisions 5 et 78 comme cela est dit page 35.

?**Nous avons rappelé que les vendeurs sont des CEA, qui doivent organiser leur temps de travail en autonomie et pour lesquels le Télétravail occasionnel est autorisé.** Cela a été confirmé par DEF lors de la réunion du 5 mars en ces termes « *Le management doit reconnaître l'attitude responsabilisée de ses vendeurs et accepter une demande de télétravail en bonne adéquation avec la gestion du business. La direction est vigilante à ce que des outils soient mis à disposition des managers pour gérer le télétravail au sein de ses équipes* »

?La CFE-CGC/UNSA a demandé qu'un bilan soit fait à la fin du second semestre 2012 en CE et dans les CHSCT concernés.

Fonctionnement du CE

*Création d'une commission économique (Direction refusera la création pour raison économique car existe déjà au sein du CCUES)
vote : 21 pour , à l'unanimité.

*Désignation d'un 2ème poste de secrétaire adjoint (Mr BORCIER) en lieu et place du poste de membre associé du bureau :
Vote , pour : 14, abstention : 5 Ne prend part au vote : 2

*Désignation des membres des sous commissions – **Vote Pour : 21, à l'unanimité.**

*Désignation des membres de la commissions RPS - **Vote Pour : 21 à l'unanimité.**

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 & actionariat 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 26 Avril 2012