



# L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 19 juin 2014

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

## Information consultation sur le projet de fermeture des boutiques de Lecourbe et de Convention de l'AD Ile de France Centre

L'Agence Distribution IDF Centre est venue nous présenter son projet de fermeture des boutiques de Lecourbe et Convention. C'est maintenant à tous les CE que l'on nous annonce des fermetures de boutiques.

☞ **Boutique Lecourbe** : Depuis 2011, on constate une baisse significative de l'activité de la boutique de -33% ; La fréquentation dans ce quartier se fait en faveur du centre Beaugrenelle. La boutique dont la surface, très petite, ne permet pas d'imaginer une évolution avec mise au concept Next 2.0 ou un agrandissement permettant d'améliorer la qualité de service rendu à nos clients. Pour cette boutique, le point positif est que les salariés ont obtenu satisfaction de leur choix avec une amélioration du temps de trajet.

### ☞ **Boutique Convention** :

Depuis 2011, on constate une baisse significative de l'activité de la boutique de -37% ; De la même manière, que pour la boutique de Lecourbe, les flux se déplacent vers le centre Beaugrenelle. Sur cette boutique, les salariés n'ont pas eu la possibilité de voir leurs 1<sup>er</sup> choix validé, mais leur temps de trajet est diminué.

**Dans ce type de dossiers, c'est la question du devenir des salariés qui reste centrale pour la CFE-CGC. Les conditions d'activités en boutique sont déjà suffisamment difficiles avec la tension sur les effectifs, les recrutements externes insuffisants, le recours aux apprentis et CDD, le nombre d'heures supplémentaires important, les modifications sur les horaires de travail...**

**La CFE-CGC a réitéré sa demande pour que démarre au plus tôt une négociation sur les conditions d'accompagnement des salariés qui comprendraient des garanties sur les choix d'affectations, les accompagnements horaires, l'accompagnement individuel de l'évolution professionnelle des salariés, l'accompagnement financier des transferts (filet de protection sur la PVV et la future PVC) ainsi que des modifications des transports.**

**Pour permettre un traitement juste et équitable de ces projets de fermeture sur l'ensemble de l>IDF, c'est bien une négociation globale (avec la participation des instances locales concernées) qu'attend la CFE-CGC.**

Notre DO, Mr Jérôme Barré comprend les éléments exposés par notre organisation syndicale et se dit prêt à accompagner des négociations locales dans le domaine, comme il l'a déjà annoncé lors du dernier CE. Nous souhaitons donc vivement que ces négociations débutent...

### Vote boutique Lecourbe

**Pour 0 Contre 15 (CGT/ FO/ SUD)**

**Abstention 6 (CFDT/ CFE-CGC)**

### Vote Boutique Convention

**Pour 0 Contre 19 (CGT/FO/SUD/CFDT)**

**Abstention 2 (CFE-CGC)**

## Information consultation sur le rapport « Perspectives Emploi et Compétences 2014-2016 »

L'effectif actif (CDI + CDD) à fin 2013 est de 10 042, soit une décroissance de -3,8% par rapport à 2012. L'évolution nette en 2013 est de -385 CDI.

Cette évolution s'analyse de la manière suivante : +92 recrutements externes nets (soit 102 recrutements bruts), -392 départs définitifs y compris les soldes entrées/sorties provisoires, -85 flux sortants correspondants aux soldes des mobilités entrantes/sortantes.

☞ **352 départs définitifs** (hors interruptions de période d'essai) ont été réalisés : 278 retraites, 54 démissions, 6 licenciements, 6 ruptures conventionnelles et 8 autres départs.

☞ **72% des recrutements externes** sont réalisés sur le bassin Paris 1ère Couronne. 93% des salariés sont des salariés non cadres et 36% sont des femmes. Des recrutements externes qui concernent essentiellement les domaines de la relation clients (76%) et les réseaux (21%) en particulier sur les métiers de vendeurs en boutique et de techniciens intervention clients et réseaux.

☞ **L'âge moyen des recrutements externes** en 2013 est de 26,7 ans (vs 27,4 ans en 2012). 76% des recrutements concerne des salariés de moins de 30 ans et 3 recrutements de salariés de 45 ans et plus.

☞ **Un volume de départ en retraite** multiplié par près de 4 entre 2012 et 2013. 96% des départs concernent des retraites directes et 4% le service actif. 44% des départs sont réalisés par des femmes.

☞ **Le nombre total de contrats en alternance** évolue de façon variable selon les dispositifs d'alternance -4,6% pour les contrats d'apprentissage et +20% pour les contrats de professionnalisation. Le taux d'insertion professionnelle progresse légèrement par rapport à 2012 (de +0,2 point), passant de 6,5% en 2012 à 6,7% en 2013

☞ **Le nombre d'entrées dans les parcours et cursus** certifiant est en augmentation en 2013, passant de 98 entrées en 2012 à 154 entrées en 2013. Cette progression est notamment due à un volume important d'entrées (104 en 2013 vs 55 en 2012) dans les métiers du domaine Réseaux.

☞ **La baisse sur 5 ans**, liée à la démographie et aux autres départs, de 2 593 ETPCDI portera à : 43% sur les métiers du domaine Technique et Réseaux (ils occupent aujourd'hui 33,9% des CDI actifs de la DO) et 42% sur les métiers du domaine Client (54,1% des CDI actifs).

**De 2014 à 2016, la baisse des effectifs présents dans notre CE fin 2013, liée à la baisse des besoins, sera de 13% (moins 1 196 ETPCDI !).**

**Une vraie inquiétude pour la CFE-CGC sur le Domaine de métiers Client où l'âge moyen y est de 46 ans, 27,9% de cet effectif est âgé de 55 ans et plus. Idem sur le Domaine de métiers Technique et Réseaux où l'âge moyen y est de 50,1 ans. 43,1% de cet effectif est âgé de 55 ans et plus ! Et sur le Domaine de métiers Gestion Support où l'âge moyen y est de 52,2 ans. 47,9% de cet effectif est âgé de 55 ans et plus !**

**Par ailleurs dans ce rapport, la vision emploi est claire, mais la parie compétences est absente !!!**

**Les perspectives emploi et compétences, rapport GPEC 2014-2016, malgré le Contrat Social d'entreprise, nous tiennent un discours, où l'humain ne semble pas avoir de place quand l'EBITDA est en jeu.**

**Vote**

**Pour 0**

**Contre 15 (SUD/CGT/FO)**

**Abstention 6 (CFE-CGC/ CFDT)**

## **Information consultation sur le projet de déménagement des salariés de l'UI Hds du site de Clamart Michelet**

☞ **L'UI Hauts-de-Seine** est présente sur 2 sites sur la commune de CLAMART : Clamart Michelet sis au 6-8 boulevard des Frères Vigouroux et Clamart Trivaux sis 169 à 173, Avenue de la porte de Trivaux.

Pour le Groupe Orange, cette opération représente un gain financier potentiel de l'ordre de 1 250k€.

La réalisation des travaux est prévue à compter du 3ème trimestre 2014. La durée prévisionnelle des travaux pour les aménagements extérieurs et intérieurs étant de 6 mois, le déménagement est prévu courant S1 2015 .

☞ **Ce site a été privilégié** en tenant compte des éléments suivants :

- Proximité des deux sites de Clamart (distance de 3,8 kms)
- Surfaces disponibles dédiées à l'UI HDS pour installer les salariés venant de Clamart Michelet
- Capacité de création d'un parking de 25 places supplémentaires
- Aménagement d'une salle de convivialité
- Aménagement d'une salle de repas
- Agrandissement et réaménagement du magasin secondaire
- Pas d'impact significatif sur la restauration pour les techniciens ou agents logistique (les RIE où ils se rendent sont à distance analogue de Clamart Michelet ou de Clamart.

☞ **Les effectifs concernés** par le projet au 30/06/2014 sont au nombre de 28 : 24 salariés du groupe d'intervention Client Entreprise Sud du département Intervention Clients Entreprise et Réseau (ICER), 3 salariés de l'équipe GSO (Gestion Services aux Occupants) du Département Environnement de Travail (DET) et 1 salarié Opérateur Logistique.

A ce jour, 9 salariés du département PSCA, rattachés à Nanterre, effectuent du télétravail sur site distant, dans le bâtiment B du site de Clamart Michelet. Ces salariés sont potentiellement concernés par le déménagement.

Ces salariés, le responsable de département et la RH de proximité vont définir le site que préfèrent ces salariés ainsi que les conditions et les mesures d'accompagnement d'un déménagement vers ce site si celui-ci était retenu par les salariés PSCA. Les modalités de la décision n°5 du 29/04/2011 seraient applicables à ces salariés ne disposant pas de véhicule de remisage dans le cas d'une aggravation du temps de trajet ainsi qu'un accompagnement RH pour les personnes rencontrant des difficultés particulières.

**Le Directeur Orange ne demande pas l'avis ce jour du CE, car il manque l'avis du CHSCT qui se réunira le 30 juin.**

## Information consultation sur le projet de déménagement des salariés du CSE IDF du site de Bercy

**Demande unanime des organisations syndicales pour ré-ouvrir la négociation sur le projet d'accord portant sur les modalités d'accompagnement des salariés du CSE IDF pour leur contribution au déménagement Bercy-Raspail. En effet, en l'état ce projet d'accord est incomplet et imprécis...**

**Par ailleurs, la Direction demande un avis sur le projet de déménagement des salariés car les travaux doivent commencer, la date de fermeture de Bercy étant définie et non reportable.**

Les sites de Raspail et de Villabé sont pérennes (à la date d'aujourd'hui).

A propos du télétravail, le CSE est, selon la direction, une des unités les plus en avance sur le sujet, mais des impératifs techniques bloquent un certain nombre de demandes.

Par ailleurs, l'augmentation minimale des m2, loin des normes INRS, n'est pas satisfaisante. La Direction annonce qu'elle sera preneuse des m2 qui seraient disponibles à l'avenir et que les positions de travail ne sont occupées qu'à environ 70% selon les absences.

L'étude acoustique sera refaite lorsque les salariés seront installés.

L'aggravation du temps de trajet sera bien basé sur du déclaratif et pris en compte à partir de 15mn au lieu de 20mn.

**Vote**                      **Pour 0**                      **Contre 15 (FO/CGT/SUD)**                      **Abstention 6 (CFE-CGC/CFDT)**

## Information sur le rapport d'activité du T1 2014

☞ **Sur Open**, la croissance est supérieure à l'objectif avec un R/O à 114,1%, le delta parc est en progression de +7,8%. Concernant SOSH, même si le delta parc est positif à + 31 002 clients (+7,1%), les résultats sont largement en dessous de l'objectif (R/O à 59,4%). Le ralentissement de la croissance de Sosh est nettement plus marqué que dans le reste de la France.

☞ **En AD**, les flux clients bruts à 2 889K clients sont en baisse de -5,8% par rapport au T1 2013 et de -22,8% par rapport au trimestre précédent, le T4 étant traditionnellement le plus favorable. Les résultats sont globalement bons sur les 2 AD. Les KPI valeurs sont atteints à 118,1% sur l'AD IDFC et 102,4% sur l'AD PP.

☞ **En centres d'appels mobiles**, les résultats sont inférieurs aux objectifs. Les KPI open HD et Fibre atteignent 92% et 98%. Sur le mobile, le R/O acquisition s'élève à 91% (90% pour la 4G et 103% pour le hors 4G). La fidélisation et le repositionnement sont également en dessous des objectifs à respectivement 93% et 90%.

☞ **En centre d'appels Home (AVSC)**, les résultats sont globalement bons sur les 2 AVSC sur l'acquisition HD (108,7% AVSC IFSE et 114,3% AVSC OF) mais en difficulté sur les ventes fibres (84,6% AVSC IFSE et 86,9% AVSC OF). La montée en gamme (MEG) et la fidélisation sont également en dessous des objectifs. Le bas de marché mobile est en difficulté à l'AVSC OF à 66,4%. Globalement sur Open, le taux d'appels est de 26,8% inférieur de 3,1 points aux prévisions. Le taux de sous-traitance est de 48% supérieur de 4,6 points au budget.

☞ **A l'UAT**, la performance est bonne avec un R/O à 105,1% pour le traitement des appels, 105% pour les ventes ADIS/ADOM et 115% pour les remontées fibres.

☞ **Dans les Uls**, le volume d'activité GP en production est en augmentation de 4,2% par rapport à 2013 et supérieur aux prévisions de + 23,4%. Sur le SAV, le volume d'activité est supérieur au budget de 1,1% mais baisse de -10,4% par rapport à 2013. A l'inverse, sur le FTTH, le volume d'activité en production est très inférieur aux prévisions à -19,8% de l'objectif. Côté Entreprise l'activité reprend un peu, supérieure aux prévisions de 2,5% mais inférieure à 2013 de -3,9%.

☞ **A l'UIA**, l'objectif de respect des délais est atteint à 102,2% mais le CA présente un léger retard par rapport à l'objectif prévu pour le S1. Les demandes de production sont en hausse de +20% en cumulé, malgré une chute au mois de mars.

☞ **Au CSE**, le R/O business atteint 133,8%, avec tous les indicateurs au vert. La qualité de service est bonne, mais le taux d'instance en production reste très élevé à 147%.

☞ **Dans les AEs**, le CAS est bon avec un R/O à 103,3% (112,9% AE DOF, 122,9% AE Paris, 103,2% AE ISE). Le CA IDF en cumul fin février est en avance de 2,6 points par rapport à l'objectif du S1.

**Sur le plan national, Orange enregistre une baisse de 3,8% de son chiffre d'affaire au premier trimestre, à 9,8 milliards d'euros, mais avec une marge opérationnelle stabilisée à 3 milliard d'euros, due à sa politique de réduction des coûts. Au T1, Orange a réalisé 267 millions d'euros d'économies ... Cette économie se maintient grâce aux efforts importants réalisés par le personnel, en particulier par la baisse des effectifs. Ainsi, après une baisse de la masse salariale de 140 millions d'euros en 2013, les résultats de ce premier trimestre laissent augurer une nouvelle baisse de plus de 300 millions d'euros pour l'ensemble de l'année 2014. De quoi satisfaire les marchés financiers mais certainement pas les personnels qui voient leurs conditions de travail se dégrader rapidement.**

## 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 2013

L'information trimestrielle de l'emploi au 4<sup>ème</sup> trimestre donne les mêmes informations que le rapport annuel emploi, elle se distingue toutefois de celui-ci par la présentation des flux de CDI en données cumulées (les entrées et les sorties du CE).

☞ **Sous-traitance et intérim** : La présentation faite dans le rapport annuel emploi du recours à la sous-traitance, elle ne concerne, à quelques exceptions près, que le recours à la sous-traitance dans les unités d'intervention (UI), est trop insuffisante aujourd'hui pour en donner une vision claire, sur le recours à la sous-traitance dans les centres d'appel (à l'UAT, les AVSC, le CCO). Le montant en K€ et en moyenne mensuelle du recours à la sous-traitance est de 11 078 (+12,3%), ce qui correspond à un effectif mensuel moyen en ETP de 1 815 (+12,3%). Le déploiement de la fibre optique joue un rôle dans cette évolution. Le montant en K€ et en moyenne mensuelle du recours à l'intérim est de 315,8 (+81,5%).

☞ **Insertion professionnelle** : Si l'effectif des apprentis diminue de 4,6%, ils sont 580, et l'effectif des contrats de professionnalisation augmente de 20%, ils ne sont toutefois que 90 sur la DO IDF. L'insertion professionnelle reste, encore aujourd'hui, une affaire d'apprentis. Le taux d'insertion professionnelle est bon, il est de 6,7% de l'effectif actif.

☞ **L'effectif hors activité** : Il baisse régulièrement au fil des mois, il est de 920 personnes (-9%), parmi lesquelles : 147 personnes sont en congés maladie et longue durée (-10,4%). La baisse de cet effectif est essentiellement liée aux départs en retraite. 547 personnes pour congé sabbatique et convenances personnelles. A noter dans cet effectif : 204 personnes qui ont fait ce choix pour suivre leur conjoint lors d'une mobilité.

☞ **L'effectif en activité** : L'effectif non cadre (des bandes B à D) chute, il perd 453 personnes. L'effectif cadre (des bandes Dbis à G) progresse, lui, de 68 personnes. Le taux de féminisation de l'effectif CDI actifs continue de baisser, il est de 36,1% (il était de 36,4% en 2012). Le poids de chacun des domaines de métiers à l'effectif total de la DO IDF n'évolue que très légèrement. L'âge moyen des salariés de la DO IDF continue d'augmenter, il est de 48 ans (il était de 47,4 ans en 2012) ; les femmes ont un âge moyen un tout petit peu plus élevé que celui des hommes. Comme on peut le constater la pyramide des âges est très déséquilibrée, avec une présence massive de salariés qui ont entre 53 et 60 ans.

☞ **La mobilité inter CE** : Ce sont surtout les non cadres qui sont concernés par les mobilités vers la province (80% des mobilités).

☞ **Temps partiel** : Le travail à 60% d'un temps plein progresse de 42,1% grâce au succès rencontré par le TPI. 189 personnes travaillent à 60% d'un temps plein. Le travail à 80% d'un temps plein reste le plus demandé, 581 personnes.

### **Les choix stratégiques de la DO pour faire face aux défis à venir sont :**

☞ Accélérer le déploiement des réseaux très haut-débit (fibre, 4G), et le développement des produits et services dont ils vont permettre l'usage.

☞ Faire face aux nombreux départs (TPS/retraite) de salariés :

- En repensant l'organisation du travail (plus de poly compétence, de mobilité interne etc.).
- En simplifiant les processus et le SI (système informatique), ce qui devrait générer, entre autres, un gain de temps et d'efficacité.
- En améliorant la qualité promise au client, un seul salarié, le plus souvent possible, suit une demande client et en a la responsabilité;
- En développant la digitalisation de la relation client, dont une des conséquences, de la nouvelle autonomie qu'elle procure au client, est de moins solliciter les salariés d'Orange.

**Ces choix stratégiques de la DO IDF pour faire face aux défis à venir ne doivent pas remettre en cause les engagements pris envers les salariés de l'entreprise dans le Contrat Social. Par ailleurs, suite aux rapports des médecins, présentés au CE d'avril, la CFE-CGC alerte sur l'aggravation du climat social et sur ses conséquences sur l'emploi et les salariés.**

Vote	Contre 21	Pour 0	Abstention 0
<b>Vos représentants au CE DO IDF</b> Elisabeth RIVIER : 06 74 24 39 26 Franck LEGRAS : 06 73 69 47 23 Guillaume DIAKITE : 06 80 13 85 11			<b>Cadres et non cadres, plus d'infos sur : <a href="http://www.cfecgc-orange.org">www.cfecgc-orange.org</a></b>
			<b>Activités Sociales et Culturelles des CE</b>
			<b>nos lettres :</b>
			pour vous abonner : <a href="mailto:info@cfecgc-ft-orange.org">info@cfecgc-ft-orange.org</a>
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 : <a href="http://www.cfecgc-orange.org/do-idf/">http://www.cfecgc-orange.org/do-idf/</a>			

**Prochain CE le 17 juillet 2014**