



L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 20 Mars 2014

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

Fonctionnement du comité d'entreprise

a) spectacle de fin d'année 2014

La majorité de gestion (CFDT/FO/CGT) propose enfin un spectacle de fin d'année, qui malheureusement n'a pas été discuté en commission (ca devient récurrent de nous mettre devant le fait accompli). C'est le même prestataire que l'année dernière (Pinder) qui est proposé. Ce seront 5000 places à 7,50 euros sur les 9 et 29 novembre qui seront proposées aux salariés et leurs enfants comprenant le spectacle, le parking et la possibilité de visiter le zoo. Le montant global de l'opération s'élève à 75 000 euros. La CFE CGC a préféré soutenir la deuxième proposition (SUD) qui pour un coût très légèrement supérieur avait l'avantage d'un nouveau spectacle et d'un mini goûter pour les enfants.

Vote Pour 12 (CFDT/FO/CGT)

Contre 9 (CFE-CGC/ SUD) décision approuvée

b) Prestation heureux évènement

La CFE CGC a toujours soutenu le principe d'un cadeau ou d'un chèque cadeau pour la naissance ou l'adoption d'un enfant. La majorité de gestion actuelle qui semble avoir quelques difficultés à boucler son budget pour 2014 introduit un changement majeur. Désormais cette prestation sera déduite du compte individuel du parent qui en fera la déclaration (soit 150 euros de moins tout de même) alors que précédemment cela venait en plus. C'est la raison de notre vote contre cette proposition.

Vote Pour 12 (CFDT/FO/CGT)

Contre 9 (CFE CGC et SUD) décision approuvée

c) Cadeau Noel enfant 2014

Là encore c'est un coup de rabot sur cette prestation qui ne s'adressera plus qu'aux enfants jusqu'à 16 ans révolus. Déjà l'année dernière l'âge limite pour bénéficier du cadeau avait été abaissé à 18 ans. Au final, ce sont plus de 1 000 adolescents qui ne seront exclus cette année. La majorité de gestion ne donne aucune explication à ce choix drastique qui pénalise les familles.

Vote Pour 12 (CFDT/FO/CGT)

Contre 9 (CFE CGC et SUD) décision approuvée

Sur la gestion des activités sociales et culturelles en 2013, la CFE CGC soutenue par le syndicat SUD a demandé une présentation au plus tôt des bilans de consommation et surtout le rapport de l'expert comptable.

Nous voyons dans ces décisions au rabais, comment la majorité de gestion essaie de pallier au fait du dépassement du budget prévisionnel 2013.

Information / consultation sur le projet d'ouverture de la boutique de Villeneuve la Garenne de l'AD Porte de Paris

Dans un contexte difficile pour les AD, avec des fermetures sur l'ensemble du territoire (plus de 10% des points de vente de l'IDF impactés depuis 3 ans), nous ne pouvons qu'accueillir favorablement un projet d'ouverture à Villeneuve la Garenne d'autant que c'est bien une agence interne, et non une boutique partenaire. La stratégie de maillage géographique de l'entreprise apparaît plus clairement petit à petit : des points de vente plus grands et principalement localisés en centre commerciaux. Souhaitons que ce centre commercial puisse attirer la clientèle suffisante pour assurer un bel avenir à cette agence (quelques choix sur ces dernières années n'ont pas eu cette chance).

Il est dommage que sur une agence de cette surface, les espaces à dispositions des salariés et encadrants soient si exigus. La direction de l'AD a au moins retenu nos demandes de réaménagement de cette surface. Le nombre de salariés prévus pour l'ouverture (2 encadrants, 5 vendeurs en CDI, 2 CDI en temps partiel et 2 apprentis) semble toutefois faible au regard des prévisions de fréquentation. Cela pourrait poser des problèmes horaires (et de dépôts de congés) aux salariés pour couvrir l'amplitude 9h30/20h30 du lundi au samedi annoncée. Le directeur annonce en séance 1 salarié de plus, mais il n'est pas certain que cela soit suffisant ! Dernier regret, bien que plutôt confirmés les vendeurs ne bénéficieront pas du soutien d'un conseiller technique, cela voudra dire des efforts supplémentaires à fournir en polyvalence pour pallier ce poste manquant.

Vote Pour 21 (CFE CGC/FO/SUD/CGT/CFDT) approuvé à l'unanimité

Information/ consultation sur le projet de fermeture de la boutique Saint Brice de l'AD PP

Après les bonnes nouvelles, les mauvaises... Une nouvelle fermeture sur l'IDF.

Exemple de centre commercial dans lequel la fréquentation n'a pas été au rendez-vous (avec en plus une boutique partenaire au même endroit !) et dans lequel les conditions d'activités de nos salariés deviennent difficiles (ce qui motive notre abstention sur ce projet). Au total 2 encadrants, 5 conseillers commerciaux, 2 CDD et 1 apprenti à qui seront proposés des réaffectations.

La CFE-CGC ne peut que réitérer son appel à la direction des 2 AD et à la DO IDF pour que soit négocié un accord d'accompagnement des salariés dans ces situations toujours difficiles de fermetures. Au delà des engagements que peut faire la DO IDF, un accord prenant en compte des garanties de choix d'affectations, d'évolution professionnelle, de PVV, de maintiens d'horaires, etc....nous semble indispensable et sécurisant pour nos collègues des agences.

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

Information/consultation sur le projet de déménagement des salariés CSE IDF (Bercy)

C'est le retour de ce dossier après des mois de silence de la direction. Rappelons que la destination initialement prévue était Bagnolet (ce qui représentait encore plus de contraintes pour les salariés) et a été finalement abandonnée au profit du site de Raspail. Des négociations viennent à peine de commencer pour déterminer l'accompagnement que nous revendiquons pour les salariés, au-delà de l'aggravation de temps de trajet. Nous avons bien sûr demandé des primes liées à ce transfert, un suivi des situations individuelles particulières, un suivi par le chsct des conditions d'installations, la possibilité de mise en place de télétravail à domicile et sur site déporté (Viry par exemple), etc....

La situation ne sera pas rose à l'arrivée car le site de Raspail accueille aussi d'autres entités et les mètres carrés pourraient être insuffisants pour garantir des conditions de travail correctes à tous. Nous nous opposons à la réduction des surfaces de convivialité et sommes inquiets quant aux possibilités d'accueil du restaurant d'entreprise.

Compte tenu de tous ces points restants en suspens, la direction ne nous demandera pas d'émettre d'avis sur ce dossier dans l'immédiat...Affaire à suivre de très près

Information sur le rapport d'activité du T4 2013

La progression du parc mobile continue avec +4,2K clients à la fin de l'année. Malheureusement, cette reprise de parc au S2 ne suffit pas pour combler les pertes du 1^{er} semestre, ainsi le delta parc annuel est de -43K clients en 2013.

☛ **Sur Open**, comme le trimestre précédent la croissance constante de +7,7% sur ces 3 derniers mois reste inférieure au national à

+8,24%. Le bas de marché est en difficulté principalement sur les offres SOSH dont la courbe de croissance à la DO IDF ralentit fortement à seulement 6% sur le trimestre contre +9,4% au national. Concernant les forfaits 4G, la croissance est inférieure aux objectifs sur le T4. Le parc internet HD et THD cumulé (ADSL + Fibre) présente un delta positif. Le parc fibre augmente de +16,26% avec 24 500 clients supplémentaires au T4 et termine à 156,6K clients à fin 2013. Pour autant, les ventes fibres sur le T4 ne sont pas à l'objectif avec un R/O à 83,7% (37 720 ventes), seul le résultat de « Fibre Pro » est supérieur aux attentes à 138,2%. Malgré les bons résultats du T3 et T4 sur les accords syndic, le taux de raccordement client est toujours en dessous de l'objectif à 83%.

☛ **En AD**, les flux clients bruts atteignent 3 744K clients au T4, presque au niveau de décembre 2012 (3 763K clients) à seulement -0,5%, il existe toutefois une grande disparité entre les flux de l'AD IDFC à + 2,1% et ceux de l'AD PP à -2,2%. La satisfaction client est dépendant à la hausse sur les 2 agences.

☛ **En centres d'appels mobiles**, les résultats sont bons sur l'acquisition Open, Open Sosh et Open multiligne, respectivement à 102%, 129% et 106%, mais sont très inférieurs aux objectifs sur les autres KPI, particulièrement sur le bas de marché. Le taux d'appels est en baisse à 14,5% avec 278 248 appels présentés, d'où la ré internalisation du parc à 640 037 clients.

☛ **En centre d'appels Home (AVSC)**, à l'inverse du T3, le taux de sous-traitance augmente à 34,9%, le nombre d'appels est en hausse. Les résultats sont bons sur l'acquisition HD sur les 2 AVSC mais en difficulté sur la montée en gamme (MEG) à 51% sur l'AVSC IFSE et 61% sur AVSC OF. Le bas de marché est également très en dessous des attentes avec l'acquisition mobile low price à 32% (AVSC IFSE) et 77% (AVSC OF).

☛ **A l'UAT**, la performance est bonne avec le traitement des appels Fixe + HD à l'objectif et des ventes ADIS/ADOM à 120%.

☛ **Dans les Uls**, les volumes d'activité de ce trimestre sont en augmentation et supérieurs aux prévisions sur la production et le SAV mais ne permettent pas d'atteindre les volumes obtenus au S2 2012 (au final -3% en production et -11% en SAV).

Pour DEF :

A l'UIA les résultats sont bons concernant le respect des délais (101,1%) et le CA (111,1%) mais en dessous de l'objectif sur la satisfaction client (97,7%). Au T4, les demandes de production sont en hausse (+12,3%) mais le cumul annuel est en baisse de - 7 % par rapport à 2012. La chute est encore plus forte sur le SAV à - 7,8% en un an.

Au CSE, le R/O business atteint 160,6%, avec des difficultés sur le service d'accompagnement à 68% et les accessoires à 88%. La qualité de service est atteinte en production mais plus en difficulté au SAV.

Dans les AEs, le CAS offre une belle performance avec un R/O à 108% (107% AE DOF, 116% AE Paris, 113% AE ISE). La CA IDF en R/R au S2 2013 est de -4,3% (-3,5% à DOF, -4,4% à ISE et -5,2% à Paris).

Information sur le programme Delivery Entreprises (notre focus)

Ce projet de grande ampleur qui concerne bon nombre d'unités Entreprise sur le territoire (et donc en IDF) a été présenté en CCUES, et nous est présenté également en comité d'entreprise en simple information (pas de vote a exprimé sur ce dossier).

Les autres organisations syndicales ont proposées de voter une résolution pour tenter d'amener un bornage aux premiers tests qui démarrent en avril sur plusieurs unités. Le plus surprenant, c'est qu'après le vote de cette résolution, les organisations ont considéré qu'il n'y avait pas lieu de poser des questions complémentaires, et ont décidé de quitter la réunion !!!!

Quant il s'agit de récupérer des informations sur un projet de cet ampleur et de poser vos questions, la CFE- CGC ne pratique pas la politique de la « chaise vide ». Nous avons décidé de poser l'ensemble des questions que vous nous avez fait remonter et poser les revendications (reconnaissance professionnelle, commissions de suivi locales, calendrier de retours sur les tests, etc....) que vous retrouverez dans le focus ci-dessous.

Pourquoi ce projet ne rentre pas dans l'accord de 2011 signé par l'entreprise sur les expérimentations ?
Car il n'est pas question de changement d'organisation pour le moment, ce n'est pas une expérimentation pour une mise en œuvre, c'est un projet complexe qui touche les organisations, les SI et des produits différents, et qui demande du temps. C'est un programme de « Co-construction » avec les acteurs de la production (exemple one party, personnes autour d'une table, etc...).

La CFE-CGC pense que ce projet avait du sens, nous comprenons les enjeux, les objectifs, et indiquons que les acteurs de la production attendent de l'entreprise des solutions aux problèmes auxquels ils sont confrontés au quotidien. Pour autant, vu l'expérience que nous avons sur d'autres projets, nous serons très vigilants dans la mise en œuvre et tout particulièrement durant la phase de test, qui est déterminante dans la définition du projet définitif de déploiement du projet Delivery.

La direction nous confirme avoir la volonté de prendre le temps nécessaire et que les tests seront basés sur un réel principe d'échange avec les acteurs de la production, échanges qui détermineront la construction du nouveau modèle de production DEF.

● **Ce qui nous semble la priorité N°1 dans la phase de tests:**

La CFE-CGC a demandé que des points d'étapes soient inscrits durant tout le déroulement du projet et que des commissions de suivi au niveau national, comme local soit constituées. Nous demandons dans les CHSCT une commission de suivi qui se réunira tous les mois, au maximum tous les 2 mois, ainsi qu'une commission inter-CHSCT entre les entités concernées qui sont sur la DO IDF les AE ISE et DOF, l'UIA et le CSE.

Les tests débuteront le 1^{er} avril pour une durée de 3 ou 6 mois. Nous allons être vigilant pour que chacun soit informé sur le déroulement de ceux-ci et que chacun puisse s'exprimer (volontaires, information sur le déroulement, etc...)

Le recrutement des testeurs devra être transparent et cela sera présenté lors des CHSCT.

La CFE-CGC précise qu'il est important d'avoir une représentativité sur plusieurs équipes, et plusieurs sites pour prendre en compte les différentes méthodes de travail, et précise que la production en IDF et en Province peut être différente.

Les Soutiens, dans le projet, feront partie intégrante de l'organisation Delivery, leur métier perdurera, et évoluera avec les nouveaux besoins liés aux métiers et à l'organisation, ils sont intégrés dans les tests.

La CFE-CGC demandent que le travail des testeurs soit reconnu sous forme de primes ou autres.

La charge de travail des pilotes est aujourd'hui importante et nous avons un certain nombre d'instances. La CFE-CGC alerte sur le sujet la Direction car la situation risque de se tendre encore plus durant la phase de test. Celle-ci nous affirme que le dossier est bien pris en compte et la solution pourrait être un recours à la sous-traitance pour l'ADV Standard par exemple ou un dispositif d'entraide.

C'est à l'issu des tests que le modèle d'organisation pourra se construire.

● **La filière métier**

Le but de ce projet est aussi de créer une filière métier où il y aura des possibilités d'évolution. A ce jour, les fiches de poste ne sont finalisées et leur positionnement sur les bandes ou grades non plus.

Un accompagnement managérial, ainsi que des formations seront promulguées.

Le projet permettra du fait des compétences attendues : autonomie, responsabilité de bout en bout, un repositionnement de bande, des promotions. La filière métier sera accessible à tous.

Les métiers envisagés sur le programme Delivery

☞ **Le Responsable Affaires Client (RAC)**

Cet acteur accompagne le client après signature du contrat et validation du bon de commande et jusqu'à la clôture de l'affaire. Il porte la responsabilité de la relation avec le client tout au long de l'affaire. Il est garant de la mise en production de l'affaire des clients Entreprises dans le respect des engagements contractuels sur l'ensemble de la chaîne de production et est responsable de la satisfaction du client jusqu'à l'émission de la première facture.

☞ **Le Responsable Projets Client (RPC)**

Le Responsable Projets Client intervient sur les affaires chefferie de projet, il accompagne le client dès la signature du contrat jusqu'à la clôture du projet. Il est garant des coûts de production du projet dans sa globalité et veille à sa rentabilité opérationnelle. Cet acteur porte globalement la responsabilité de la relation avec le client tout au long du projet. Il assure la coordination de l'ensemble de l'équipe projet et s'appuie sur un ou plusieurs Responsable Affaires Client.

Dans ce cas, ce dernier assure la responsabilité de la production d'une partie du projet et la relation avec le client local, le Responsable Projets Client assurant l'interface avec le client décideur.

Il conduit le projet dans le respect des règles de l'art en appliquant une méthodologie rigoureuse de gestion de projet.

Il porte la responsabilité de la mise en production du projet global des clients Entreprises dans le respect des engagements contractuels sur l'ensemble de la chaîne de production et est garant de la satisfaction du client jusqu'à l'émission de la première facture.

☞ **Le Chargé de Production (CP)**

Cet acteur contribue au déploiement des solutions des clients Entreprises en réalisant tout ou partie de leur configuration technique, conformément aux engagements pris par le Responsable Projets Client ou le Responsable Affaires Client.

Il assure la bonne coordination des acteurs techniques, internes et externes, intervenant dans la production de la solution, sous la responsabilité du Responsable Projets Client ou du Responsable Affaires Client.

La CFE-CGC insiste sur le fait que les salariés doivent bénéficier de promotions, pour tenir compte de la complexification des métiers, due à la complexification des offres

● **Come**

Le Projet de SI « COME » est-il nécessaire pour le projet Delivery, pourquoi ne pas attendre ce nouveau SI ?

COME est un SI intégré qui va de la vente à la facturation, c'est un projet à part qui n'a pas de lien direct avec le projet Delivery.

Son rôle sera surtout de simplifier le détail de l'action, COME apporte une simplification des produits, il n'interviendra pas dans la diminution des étapes de pilotage, les résultats de COME seront complémentaires à Delivery et facilitera l'accès aux informations.

● **Planning :**

Le planning ne nous donne pas la visibilité après le bilan des tests et le bilan global. La direction nous indique que le modèle doit être discuté. C'est la raison des tests. A l'issue une proposition d'organisation sera présentée en information /consultation aux différentes instances.

La CFE-CGC comprend que c'est un sujet important, structurant et modifiant en profondeur l'organisation du travail. La CFE-CGC sera particulièrement vigilante durant les points d'étapes et phases d'échanges de déroulement du programme.

Nous ne ferons pas la politique de la chaise vide, contrairement à d'autres et nous vous informerons tout au long des différentes étapes.

Vos représentants au CE DO IDF

Elisabeth RIVIER : 06 30 54 49 86

Franck LEGRAS : 06 73 69 47 23

Guillaume DIAKITE : 06 80 13 85 11

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 :

<http://www.cfecgc-orange.org/do-idf/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur : www.cfecgc-orange.org

Activités Sociales et Culturelles des CE
www.lemeilleurdesce.com

nos lettres :


- Comprendre & Agir
- Épargne & actionnariat salariés

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

nos blogs :

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

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

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

Prochain CE le 17 avril 2014