



L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 20 février 2014

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

Information /consultation sur le projet d'évolution de l'AVSC IFSE vers une gestion de parc OPEN à 100%

Le directeur de cette entité multi sites (Paris/Saint Maur/Chessy/Viry..) revient vers le CE pour une nouvelle réorganisation de ses activités. Il s'agit d'une bascule complète de ses équipes vers l'activité OPEN. Son parc Home actuel sera transféré en partie vers l'AVSC Ouest France et la sous-traitance (mais dans quelles proportions ?). Si sur le fond, ce mouvement de ré-internalisation de l'activité OPEN semble cohérent, il a néanmoins des impacts forts sur les activités des salariés.

Nous avons demandé et obtenu des ajustements sur les modules de formation qui seront proposés aux conseillers. L'acquisition de ces modules assez lourds, et des nouvelles applications SI nécessitent un allongement et un soutien plus important.

Nous serons également vigilants aux impacts sur la PVV des conseillers et demandons qu'une période de souplesse transitoire puisse être mise en place.

Lors des négociations accompagnant les réorganisations de cette entité, plusieurs situations individuelles ont été évoquées notamment celles des salariés qui ne souhaiteraient pas suivre cette évolution. Des solutions alternatives ont pu être trouvées en respect des accords seniors, mais il reste encore des difficultés non résolues. La problématique globale des effectifs en baisse touche aussi cette entité, et pourrait à terme amener d'autres évolutions.

C'est pourquoi la CFE-CGC a revendiqué une stabilité des horaires des conseillers, une réelle prise en compte de la montée en compétence (promotion/salaire/primes) que chacun aura effectué, un respect des engagements sur les TPS, les temps partiels et les temps convenus, ainsi qu'une plus grande souplesse sur la gestion des congés.

Vote

Pour 0

Contre 20 (CFDT/FO/CGT/SUD)

Abstention 1 (CFE CGC)

Présentation de la sous-traitance grand public dans les centres d'appels de la DO IDF

Après le volet de la sous-traitance en UI présenté en fin d'année, la Direction nous présente la sous-traitance des centres d'appels qui interviennent en complément des centres internes, donc sont concernés les 2 AVSC IFSE et OF, le CCOS IDF et l'UAT.

Il faut tout de même se rappeler que c'est après de nombreuses demandes des organisations syndicales que ces dossiers ont été présentés au CE. Nous insistons également pour que les coûts (éléments structurant pour l'analyse) soient présentés.

Depuis le passage en PARC, le directeur de l'unité opérationnelle est responsable et définit ses besoins en sous-traitance 2 fois par mois. Les principaux prestataires sont Arvato, Téléperformance et B2S pour la partie accueil client (Home, Open, mobiles) et Webhelp et PCCI pour l'assistance technique (Home et mobiles). Une revue trimestrielle unité, DO et direction nationale est effectuée sur les volumes de Parc sous traités. La baisse des flux d'appels (entre 15 et 20%) s'est confirmée sur 2013. La Direction met en avant des clients plus autonomes (utilisation du web) et une meilleure qualité de service offerte qui impacte à la baisse la réitération des appels.

La baisse des effectifs des centres d'appels internes (autour de moins 12%) étant moins importante que la baisse des flux d'appels, cela donne toujours selon la direction, des marges de manœuvre pour ré-internaliser des parcs clients à forte valeur ajoutée (fibre/open/ clients gold).

Dans ce cadre la CFE CGC souhaite que plusieurs thèmes soient abordés :

- **La montée en compétences (polyvalence et multi compétences !!) des conseillers avec sous jacente la question de la reconnaissance des salariés**
- **Les questions horaires**
- **Une organisation cohérente du travail (en termes de ressources et de moyens)**
- **Les mobilités internes vers les métiers dits prioritaires**

- La place du canal numérique
- La mise en place de la nouvelle Part Variable Commerciale
- Les nouveaux modes d'entraide et de coopérations entre entités

Compte tenu des ambitions affichées par la direction, il devient urgent de traiter toutes ces questions non pas simplement par une approche financière mais en anticipant les besoins en recrutement, en donnant de vraies pistes d'évolutions professionnelles aux salariés et un juste retour sur les efforts engagés par chacun.

Au-delà des mouvements dans la concurrence, 2014 s'annonce comme une période importante pour gérer l'ensemble de cette transition.

Information sur la politique d'implantation et de fermetures des boutiques 2014 de l'Agence Distribution Centre

Ce ne sont pas moins de 5 boutiques (Alésia, Auteuil, Convention, Lecourbe, Les Halles) que l'AD Centre prévoit de fermer sur 2014 passant ainsi de 44 à 39 points de vente. Au-delà du questionnement sur la politique d'implantation des points de vente en IDF et de la réduction importante des boutiques sur les deux AD, c'est vraiment la question du devenir des salariés qui est au cœur des préoccupations de la CFE CGC.

En plus, la tension sur les effectifs est toujours prégnante, les recrutements externes insuffisants, les heures supplémentaires toujours importantes, et les conditions de recours aux apprentis et cdd intérim toujours difficiles.

Pour accompagner ces fermetures programmées (les dossiers boutiques par boutiques reviendront en CE dans les prochains mois).

La CFE-CGC revendique une négociation sur les conditions d'accompagnement des salariés qui comprendraient des garanties sur les choix d'affectation, les aménagements horaires, l'accompagnement individuel de l'évolution professionnelle des salariés, l'accompagnement financier des transferts (filet de protection sur la PVV et future PVC) ainsi que des modifications de transports. Nous interpellons notre directeur IDF sur ce type d'accord que la CFE-CGC a pu négocier et mettre en place notamment sur la DO NC et engagerons les démarches nécessaires auprès des deux agences distribution.

Information sur le projet d'évolution de la Direction Immobilière Groupe (DIG) de la DO IDF

Ce projet est passé en CCUES en 2013 pour présenter une nouvelle organisation de la DIG (qui ne modifie pas le périmètre fonctionnel actuel). Il précise les principes de déploiement et les modalités d'accompagnement de ses salariés dans l'évolution de leurs métiers.

La DIG ce sont 558 salariés (hors Outre Mer) qui gèrent 20638 implantations pour un total de 5,85M de mètres carrés dont 40% sont loués. Ce sont 120000 occupants internes ainsi que leurs prestataires. C'est un budget de 413M € de loyers par an et 3600 baux pris. Ce sont 150M € de budgets de travaux. La répartition de nos bâtiments est de 14% de boutiques, 40% de bureaux et 45% de locaux techniques.

On peut regretter la politique de cessions qu'avait mise en place le groupe sur les dernières années car l'augmentation des coûts de locations impacte de manière importante les budgets actuels.

Les évolutions métiers vont être importantes pour les salariés de la DIG et les éléments présentés ne permettent pas d'avoir une vision claire des actions qui seront mis en place. Les impacts des TPS et départs seront significatifs lors du déploiement de ce projet et le volet de gestion prévisionnel des effectifs est des plus mince!

Là encore la question de l'accompagnement et de la reconnaissance de la montée en compétence des salariés sera centrale.

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.lemelleurdesce.com

nos lettres :

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionariat 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 20 mars 2014