



L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 23 octobre 2014

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

Déclaration préalable CFE-CGC

La CFE CGC demande la présentation en information au comité d'entreprise du maillage et de **l'activité des assistantes sociales en Ile de France** pour l'année 2014. En suivi du bilan consolidé de ces mêmes assistantes sociales, qui a été présenté aux organisations syndicales au CNSHSCT en avril 2014, nous souhaitons que la DO IDF sur la même trame, puisse nous informer sur :

- le nombre d'assistantes sociales et leur localisation géographique, les processus de recherche ou de recrutement engagé, et l'éventuel recours à la sous-traitance en la matière
- leur périmètre d'activité et le nombre de salariés suivis en tenant compte de l'élargissement de notre périmètre social avec l'intégration partielle des AG PRO et PME

Le bilan consolidé qui a été présenté a certes permis d'éclairer les partenaires sociaux sur l'action au national de ces acteurs importants de la politique SSMT (santé sécurité et médecine du travail) mais également de relever un certain nombre d'axes d'améliorations sur lesquels la direction générale a pris des engagements :

1. En termes de recrutement pour réduire par exemple les disparités de charge d'activité entre l'Ile de France et la Province (Une assistante sociale en province a sous sa responsabilité 1300 salariés et en suivra en moyenne 155 alors que ce chiffre grimpe à 1800 salariés en IDF pour 118 salariés suivis) ;
2. En termes de communication avec les entités pour rappeler le rôle important des assistantes sociales dans les processus de réorganisation au sein des groupes pluridisciplinaires de prévention (nous rappelons que près de la moitié des sollicitations des assistantes sociales par les salariés sont liées à des problématiques professionnelles) ;
3. En termes de suivi des salariés éloignés du service pour assurer l'indispensable lien social, et le cas échéant administratif, avec l'entreprise ;
4. En termes de présentation des bilans d'activités dans les comités d'entreprise par notre référente IDF et dans les CHSCT des différentes unités ;

La CFE CGC demande également qu'une restitution des bilans d'expérimentations **de la mise en place de l'outil de décompte du temps de travail** sur les entités de l'Ile de France nous soit proposé ainsi que les actions engagées ou envisagées sur 2015 pour sa généralisation.

Enfin, nous rappelons la place incontournable des CSHCT dans la prévention mais également les actions d'analyse d'altercations qui peuvent survenir en agence distribution, mais encore plus lors de tentatives de « braquages » qui ont pu se produire récemment.

Pour ce qui est du dialogue social, la tenue de réunions multilatérales avec les délégués syndicaux doit se normaliser sur les deux agences distribution pour la prochaine mandature, et nous émettons le souhait, que comme sur 2014, les plan schéma directeur des deux AD soient présentés et débattus le plus en amont possible.

Fonctionnement du CE

Relayant votre mécontentement sur les incertitudes et le niveau d'une opération de **cadeau Noël Adulte**, la CFE CGC n'a cessé de demander à la majorité de gestion de prendre ses responsabilités et d'assurer un minimum de transparence aux salariés. Au final c'est une opération minimaliste qui vous sera proposée, et dont les détails pratiques seront à découvrir à partir de début décembre.

☞ Proposition de la majorité de gestion **CFDT/FO/CGT**

En pleine période électorale, la coalition majoritaire s'est sentie obligée de faire un cadeau qui n'en est pas un et qui ne satisfait personne (nous vous laissons être seuls juges !)

Une subvention de 40 euros par salarié sera à utiliser en une ou plusieurs fois pour toute commande de billetterie uniquement sur le portail France Billet collectivités (que vous trouvez sur le site du CE). Les modalités d'utilisation sont peu claires, pour l'instant nous savons que cette utilisation sera obligatoirement à mettre en œuvre entre le 1^{er} décembre et le 28 février 2015. Budget prévisionnel de cette opération 400 000 euros tout de même....

12 voix pour décision approuvée !!!!

☞ Proposition CFE-CGC et SUD

Nous avons à nouveau défendu notre proposition pour que le comité d'entreprise utilise ses fonds de réserve et organise comme chaque année une opération de chèque cadeau. La proposition que nous avons soutenue, dès le mois d'août consiste en un envoi automatique (sans aucune validation à effectuer) pour chaque salarié d'un montant de 156 euros en chèque cadeau.

9 voix pour (décision non retenue)

Malgré nos efforts à relayer vos attentes, c'est la proposition de la CFDT/FO et de la CGT qui vous sera proposée en cette fin d'année.

Information sur le projet de ré-internalisation par le CCOS Ile de France d'un parc de clients Open actuellement sous-traités

Suite de ce dossier qui nous a été présenté au mois de juillet.

Les informations commencent à être plus précises sur les conditions de cette ré-internalisation d'activité Open. ***A la suite de nos demandes, les réunions des deux CHSCT locaux (Ivry et Saint Michel) ont pu se tenir ainsi que les premières réunions de négociations concernant l'accompagnement de ce projet.***

Sur le principe, il sera fait appel à des salariés volontaires sur les deux sites pour faire face aux appels qui devraient commencer en avril 2015. La direction a entendu notre message concernant la période de formation qui se devait d'être augmentée et accompagnée en protection sur la part variable durant les premières semaines.

Sur le volant de l'accompagnement financier de ce projet et de la nécessaire reconnaissance des salariés volontaires (qu'ils soient conseillers, soutien métiers ou responsables d'équipes), il reste encore du chemin entre les propositions de la direction locale et les attentes des salariés. Nous attendons également des clarifications sur les modes de gestion qui seront mis en place entre le CCOS et l'AVSC ISE, qui est déjà en difficulté sur la gestion de ses propres files d'appels et de gestion.

Il semble que la direction envisage plusieurs appels à volontariat successifs pour faire face à cette nouvelle activité sur une période qui pourrait se prolonger jusqu'à 2016 !

L'accord d'accompagnement devra donc être à niveau pour garantir la bonne prise en compte de chacun.

Dossier à suivre dès le mois prochain, et suivi de près par nos représentants dans les CHSCT locaux et nos délégués syndicaux lors des négociations.

Information consultation sur le projet de plan de formation 2015

Les grandes orientations de ce projet de plan de formation 2015 nous avaient été présentées le mois dernier et aucun élément nouveau ne nous a proposé (voir nos commentaires du mois dernier). Compte tenu des éléments qui nous avaient été exposés le mois dernier, nous avons voté contre ce projet qui manquait de lisibilité, d'ambitions et de clarté sur l'articulation globale de ce qu'est la formation dans notre entreprise.

Nous soulignons le bon travail d'analyse de la commission formation du comité d'entreprise malgré la difficulté à suivre certains indicateurs, notamment la formation des nouveaux arrivants.

Nous souhaitons qu'à la prochaine mandature la commission (bien sûr avec une plus grande transparence de la direction) assure un suivi plus précis de la formation et des grandes orientations qui seront prises.

Il faudra être vigilant sur l'intégration dans le périmètre social de l'IDF des collègues de l'AG PRO/ PME (qui dépendaient du périmètre VMF précédemment).

Il faudra également que la direction puisse amener des réponses claires sur l'articulation entre la formation classique et les nouveaux modes d'apprentissages (LAN, Piazza etc...) car il y a des questions de décompte du temps de travail (ces nouvelles pratiques ne sont pas comptabilisées) et de charge d'activité également. Nous souhaiterions avoir un retour d'information sur la baisse importante des formations de managers et les prétendus dispositifs parallèles qui leur seraient proposés (c'est d'autant plus inquiétant pour accompagner les périodes de changement et de réorganisations qui continuent sur le terrain).

Compte tenu des efforts demandés à chacun d'entre nous pour se tenir à niveau professionnellement, ce plan de formation nous semble insuffisant, et incohérent avec les ambitions affichées par l'entreprise.

Vote contre 19 abs 2 (CFE CGC)

Information sur le bilan annuel du travail à temps partiel à la DO IDF pour 2013

Nous tenons à souligner le bon travail d'analyse de la commission qui a permis d'éclairer judicieusement les débats au comité d'entreprise. Sans surprise, le temps partiel reste stable au sein de la DO IDF (en tenant compte toutefois de la baisse des effectifs) et principalement « demandé » par les femmes (peut-on vraiment parler de choix délibéré, ou de difficulté à concilier horaires de travail et vie de famille). On constate une part non négligeable, et en augmentation, de salariés en TPS/TPI dans ce bilan. Là encore la question du choix réel du salarié se pose, car nombre de salariés préfèrent utiliser ce système plutôt que de maintenir leur présence dans l'entreprise. Ce qui pourrait être révélateur d'un certain malaise de cette population senior.

Information sur le rapport d'activité du 2^{ème} trimestre 2014

☞ **En AD**, les flux clients bruts est de 2 762K clients sur le trimestre, en légère baisse par rapport au T1. Sur le semestre, cette baisse des flux atteint - 6,1% par rapport au S1 2013. Les résultats sont satisfaisants sur les 2 AD. Les KPI volumes sont atteints à 109,8% sur l'AD IDFC et 100,4% sur l'AD PP.

☞ **En centres d'appels mobiles**, les résultats sont globalement 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%. Chaque conseiller a traité en moyenne 359 appels par mois soit 3 de plus qu'au T4 2013. Le taux de réitération reste encore élevé à 22,7%.

☞ **En centre d'appels Home (AVSC)**, le taux d'appels internes est de 17,4%, supérieur de 1,6 point au budget. Chaque conseiller a traité ce trimestre en moyenne 191 appels mensuels. Les résultats sont bons sur les 2 AVSC, sur l'acquisition HD (212,8% AVSC IFSE et 224,7% AVSC OF) mais sur les ventes fibres l'AVSC OF à 113% s'en sort mieux que l'AVSC ISE en difficulté à 87%. Sur la fidélisation, les résultats sont excellents sur les 2 AVSC (398,1% AVSC IFSE et 142,3% AVSC OF).

☞ **A l'UAT**, la performance est bonne avec un R/O à 102% pour le traitement des appels, 109% pour les ventes ADIS/ADOM et 145% pour les remontées fibres. La réitération s'améliore légèrement à 24,8% vs 25,4% au trimestre précédent.

☞ **Dans les UIs**, le volume d'activité GP en production est en augmentation, supérieur aux prévisions de + 26%, et avec une productivité interne en augmentation. Sur le SAV, le volume d'activité est supérieur au budget de 1,3% mais baisse de - 8,9% par rapport au T2 2013. A l'inverse, sur le FTTH, le volume d'activité en production est très inférieur aux prévisions à - 22,5% de l'objectif. Côté Entreprise l'activité reprend un peu, supérieure aux prévisions de 8,2% et de 3% par rapport à 2013.

☞ **A l'UIA**, l'objectif de respect des délais est atteint à 101,6% et le CA dépasse l'objectif prévu pour le S1 à 105,1%.

☞ **Au CSE**, le R/O business atteint 132%, seuls 2 indicateurs sont en retraits (KPI BE à 94% et services d'accompagnement et applications à 86%). La qualité de service est globalement bonne, mais le taux d'instance en production reste très élevé à 149%.

☞ **Dans les AEs**, les résultats sont satisfaisants, CAS en R/O à 113,8% (110,5% AE DOF, 122,8% AE Paris, 133,7% AE ISE), performance sur l'upselling des réseaux data et la sécurité. Le CAF IDF cumulé au S1 est supérieur de 4 points par rapport à l'objectif, équilibré avec +2% en moyenne sur les 3 AE. 50% des ventes sont dues à la 4G. Bonne performance sur le domaine UCC +17% à l'AE DOF, difficulté sur la Voix sur cette même agence car pas de gros « must win »/période.

Sur le plan national, Orange enregistre une baisse de 3,4% de son chiffre d'affaire au T2 à 19,6 milliards d'euros, mais avec un taux de marge opérationnelle stable par rapport au S1 2013 à 31,3%, due à sa politique de réduction des coûts.

Vos représentants au CE DO IDF

Elisabeth RIVIER : 06 74 24 39 26
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

Prochain CE le 17 novembre 2014