



# L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 28 mars 2013

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

## Fonctionnement du Comité d'entreprise

### a) Commission des Activités Sociales et Culturelles

Pour FO Bruno Pouget remplacera Eveline Lys Escarpe (décision approuvée à l'unanimité par 21 votes)

### b) Proposition de spectacle Noël enfant 2013

Sud a fait une proposition complémentaire (que nous avons soutenue) d'un spectacle enfants permettant aux salariés travaillant le samedi 7 décembre d'amener leurs enfants au spectacle sur la journée du dimanche 8 décembre. Malheureusement la nouvelle majorité de gestion (CFDT/FO/CGT) a bloqué par ses votes cette initiative.

**Vote Pour 9 (Sud et CFE CGC Unsa) contre 12 (FO/CFDT/CGT) Projet rejeté !**

## Présentation du rapport d'expertise sur l'analyse des comptes 2011 et perspectives 2012 de la DO IDF (cabinet APEX)

Cette expertise soutenue par toutes les organisations syndicales avait donné lieu à contestation de la direction, qui s'est résolue, non sans mal, à collaborer à ce travail d'analyse des comptes de la DO sur 2011 et une partie de 2012. Il faut souligner le travail de qualité effectué par le cabinet APEX qui éclaire les débats que nous avons en CE avec la direction.

Un regret important dans cette expertise, la direction n'a pas pu ou voulu intégrer l'ensemble des informations des 3 Agences Entreprise de l'IDF, alors que cela a été le cas sur d'autres DO.

Ensuite cette expertise n'a pu intégrer tous les éléments 2012, ce qui peut rendre difficile le comparatif et l'analyse de certaines tendances.

### Les faits saillants de cette expertise :

- De grandes difficultés à analyser les calculs de coûts effectués par l'entreprise entre l'interne et les sous-traitants en UI. C'est d'autant plus regrettable que nombre de décisions de la DO sont prises en fonction de ces comparatifs de coûts. La direction de la DO nous doit plus de clarté et de transparence dans ce domaine
- La 1<sup>ère</sup> source de charges pour la DO est la masse salariale (nos rémunérations). On comprend mieux dès lors que l'approche financière des effectifs ne va pas améliorer la situation des salariés dans nos sites. Les tensions sur les effectifs, les non remplacement de TPS, etc... vont s'aggraver sur 2013 et les années suivantes.
- La 2<sup>ème</sup> source de charges est constituée des coûts liés à la gestion immobilière. Plus de 75% de ces charges sont engagées sur le périmètre des UI. On comprend d'autant moins la politique de l'entreprise qui envisage de fermer des agences (qui ne représentent que 14% des coûts) ou de mutualiser des centres d'appels, plutôt que de gérer sainement son parc immobilier en IDF.
- En contrepied du discours de l'entreprise, cette expertise confirme que l'un des principaux levier de la satisfaction client provient des gestes commerciaux qui leurs sont proposés. Encore faudrait-il dans ce domaine que les marges de manœuvre soient aux rendez-vous et utilisables par les principaux intéressés (les salariés face aux clients quelque soit le canal)
- Pour réduire le nombre d'agences, la direction met toujours en avant la baisse des flux clients constatés. Pour autant c'est l'un des canaux le plus efficace pour le placement des nouvelles offres convergentes (70% des placements open par exemple). Baisse des flux ne veut pas dire traitement du client plus court surtout dans un contexte concurrentiel fort avec des offres de plus en plus complexe.
- Pour les centres d'appels, là encore face à une baisse des flux d'appels clients, mais ce sont des appels de plus en plus longs avec des offres plus complexes qui sont à traiter. Les répétitions d'appels augmente de près de 10% sans qu'une analyse précise des motifs de rappel ne soit vraiment engagé par la DO.

-Que dire des projets des « rapprochements » de centres d'appels engagés sans analyse fine de tous ces aspects.... Et qui selon les DO rapprochent des AVSC et des CCO (voire des UAT). Nous demandons à la direction de notre DO plus de transparence sur les mouvements qui concerneront l'IDF.

## Information et consultation sur le projet de la composante mobile du projet PARC (suite des CE de janvier et février)

Rappel : Ce projet de géographisation de la clientèle mobile des centres d'appels concerne principalement le CCOR IDF et le CCOS St Michel. Il a été présenté cet été en CCUES et l'ensemble des Directions Orange sont amenées en ce début d'année à décliner les premières décisions sur leurs zones respectives.

**Sous pression de la CFE-CGC/UNSA qui avait bloqué le projet en CHSCT, la direction a ouvert des négociations pour pallier un des risques que nous avons identifié, la perte potentielle de PVV en passant sur PARC. Nous avons pu obtenir des PVV garanties pour les conseillers et les responsables d'équipes ainsi qu'une prime de 800 euros pour les soutiens métiers qui seront fortement mis à contribution dans ce projet, et qui sont systématiquement oubliés.**

Ce n'est que la première pierre de l'édifice car nous suivrons ce déploiement dans les 2 CHSCT et dans les bilans que nous avons d'ores et déjà réclamé en comité d'entreprise.

Avant le vote, nous attirons de nouveau la vigilance de la direction sur ce projet sur :

- L'emploi (tensions sur les effectifs sans recrutement et le balancier interne/sous-traitance)
- La transformation des métiers d'assistance technique et ses impacts sur l'organisation et les conditions de travail
- Le retour de la multi polyvalence demandée aux salariés (AC et AT)
- Le fonctionnement peu clair entre DO et Directions Métiers
- Les difficultés des SI mis en œuvre
- La capacité de la DO à agir sur la sous-traitance
- Le manque de pertinence de certains indicateurs utilisés (QS, satisfaction client...) Que mesure-t'on et comment ?
- Le manque de moyens de suivi et d'analyse du déploiement du projet
- Et surtout le manque de reconnaissance de la montée en compétences des salariés.

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

## Information et consultation sur le projet de mutualisation des CCO de la DO IDF (suite des CE de janvier et février)

Ce projet n'étant pas toujours pas passé dans les CHSCT des sites concernés, nous ne pouvons pas émettre d'avis valable. La direction en convient.

**Comme sur le point précédent la CFE-CGC/UNSA a posé les bases d'un suivi de ce rapprochement d'activité entre les 2 CCO dont les objectifs finaux ne nous sont pas précisés.**

**Nous avons obtenu, comme préalable, des réunions de coordination et d'échange entre les 2 unités pour analyser les impacts sur les emplois (doublons ?) et accompagner au mieux les premiers concernés par ce projet, les 81 salariés des fonctions supports et vraisemblablement les encadrants. Les CHSCT feront également un travail conjoint pour déterminer et pallier l'ensemble des risques dans ce type de projet. Nous continuerons tout au long de l'année 2013 de défendre les intérêts de l'ensemble de ces sites. Affaire à suivre donc....**

## Information consultation sur le projet d'adaptation de l'Accueil relation client au sein des unités DEF du périmètre social de la DO IDF

Ce projet structurant pour l'entreprise et répondant à la mise en œuvre de modalités permettant d'obtenir une plus grande satisfaction client, n'empêche pas la CFE-CGC/UNSA d'alerter la direction sur :

- L'emploi avec une meilleure prise en compte de ces changements dans la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC qui doit nous être présentée le plus rapidement possible) ;

- Les effectifs car ces unités comptent un nombre élevé de salariés s'approchant de la retraite ou éligibles au TPS ;
- Les promotions : respect des engagements de la Direction sur la proportion de 30% environ de promotion de C à D mais insuffisant sur les promotions intra-bandes de 2.1 à 2.3.
- L'évolution des compétences : Organisation du travail et méthodes de management avec création de collectifs de travail, des échanges et des ateliers sont à prévoir ;
- Les mobilités : aucune mobilité géographiques, forcées ou de fermeture de site ;
- La levée de Wrap up (problème sur les indicateurs utilisés) pour avancer vers le Wrap up libre (autonomie des conseillers) ;
- La formation étalée dans le temps mais un peu « light », avec les problématiques des nombreuses applis et outils métier ;
- La nécessaire personnalisation et l'accompagnement individuel des montées en compétences
- Le respect des fiches de souhait remplies par les salariés (souplesse et fluidité)
- Une meilleure prise en compte des risques psycho sociaux (RPS) et des conditions d'activités : travail plateau sous « format » Marguerite et l'équité dans le choix des postes enfin l'accroissement de la charge de travail
- Communication claire et rapide vers tous les acteurs du calendrier de déploiement du projet ;
- La charge de travail des managers pour accompagner la montée en compétences des collaborateurs et le changement de « posture » qui leur est demandée ; Les managers ARTE passeront d'une PVV à une PVM avec une intégration dans leur fixe d'une partie de leur PVV. Les managers CSE étant déjà sur de la PVM.
- Enfin nous ré-insistons sur la situation des Ascoms qui voient leur périmètre d'activité se modifier sans informations précises sur leur devenir.

**La Direction nous précise qu'elle réajustera son budget emploi si les départs sont importants, que des efforts seront faits pour une formation de meilleure qualité et plus personnalisée, et donne son accord de principe pour le Wrap up libre pour Arte (nous confirme également avancer cette réflexion pour CSC). Enfin Pierre Louis Guillebon s'engage au nom des 3 Agences Entreprises IDF à régler rapidement les difficultés rencontrées par les Ascoms en ce qui concerne leur activité et leurs fiches de postes en cohérence et homogénéité entre les 3 unités**

## Information sur le rapport d'activité du T4 2012

Les tendances constatées sur les trois premiers trimestres de l'année ont légèrement évoluées mais l'année sans être catastrophique a été difficile.

La situation sur l'ensemble des parcs stratégiques mobiles et ADSL en IDF est très préoccupante. L'arrivée de Free a joué plus fortement sur notre territoire que sur le reste de la métropole.

Il est urgent que la DO IDF mette en œuvre une stratégie qui, en plus des options connues au niveau national, montre une capacité à contrer nos concurrents et à reconquérir les parts du marché Francilien.

### Vos représentants au CE DO IDF

Elisabeth RIVIER : 06 30 54 49 86  
 Franck LEGRAS : 06 73 69 47 23  
 Karim MELBOUCI : 06 45 46 26 88  
 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/UNSA :

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

**Cadres et non cadres, plus d'infos sur :** [www.cfecgc-uns-ft-orange.org](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org)

**Activités Sociales et Culturelles des CE**  
[www.lemeilleurdessce.com](http://www.lemeilleurdessce.com)

**nos lettres :**

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionnariat salariés

pour vous abonner : [info@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:info@cfecgc-uns-ft-orange.org)

**nos blogs :**

- [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)
- [www.adeas-ftgroup.org](http://www.adeas-ftgroup.org)

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

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

**Prochain CE les 25 et 26 avril 2013**